



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“AUMENTO DE LA CARTERA MOROSA Y LA RELACION CON
LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERÚ EN LA
REGION CALLAO, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Alvarez Ayala Angela Lisbeth

ASESOR:

Mg.Díaz Díaz Donato

LINEA DE INVESTIGACION

Finanzas

Lima – Perú

2017

PAGINAS PRELIMINARES

PAGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios quien me dio las fuerzas para seguir desarrollándome académicamente y no rendirme, también a mi hijo que es motor de mi vida gracias por tu paciencia, a toda mi familia, pero sobre todo a mi madre que gracias a su comprensión y apoyo ha permitido llegar a la recta final de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la valentía para no rendirme y superar obstáculos a lo largo de toda mi vida.

A mi madre por su apoyo incondicional, su paciencia y sus sabios consejos.

Al Mg. Donato Díaz por su compromiso y vocación de servicio que brindo a cada uno de sus pupilos, por su valiosa guía y asesoramiento en el desarrollo de la tesis, por su paciencia y por el nivel de ayuda máxima que me brindo.

A la Universidad Cesar Vallejo porque me brindo las herramientas necesarias para desarrollarme profesionalmente

DECLARATORIA DE AUNTENCIDAD

Yo, Angela Lisbeth Alvarez Ayala , con DNI N° 70093812 , a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo

Lima, 20 de noviembre de 2017

Alvarez Ayala Angela

Lisbeth

DNI· 70093812

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, someto a su criterio y consideración la presente Tesis titulada: “Aumento de la cartera morosa y la relación con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la región Callao, 2017”

En el desarrollo de la investigación se ha considerado consultas de investigación bibliográfica confiable que ayude a profundizar el tema de investigación y de conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional. Se encuentra estructurado en siete capítulos descritos a continuación:

Capítulo I: Introducción: conformado por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Metodología: conformado por el diseño de investigación, variables, cuadro operacional, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión,

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y los anexo.

El objetivo principal de la presente tesis es verificar si la cartera morosa guarda relación con la rentabilidad del BCP en la Región Callao

Alvarez Ayala Angela Lisbeth

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES

PAGINA DEL JURADO	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUNTENCIDAD	6
PRESENTACION	7
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	13
I. INTRODUCCION	15
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos Previos.....	17
1.3. Teorías Relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	43
1.5. Justificación del Estudios.....	43
1.6. Hipótesis.....	44
1.7. Objetivos.....	45
II. METODO	47
2.1. Diseño de investigación	47
2.2. Variable, operacionalización	47
2.3. Población y muestra.....	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	53
2.5. Métodos de análisis de datos.....	55
2.6. Aspectos éticos	55
III. RESULTADOS	58

IV. DISCUSION.....	81
V. CONCLUSION.....	85
VI. RECOMENDACIONES.....	87
VII. REFERENCIAS.....	89
ANEXOS.....	92

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	59
Figura 2.....	60
Figura 3.....	61
Figura 4.....	62
Figura 5.....	63
Figura 6.....	64
Figura 7.....	65
Figura 8.....	66
Figura 9.....	67
Figura 10.....	68
Figura 11.....	69
Figura 12.....	70
Figura 13.....	71
Figura 14.....	72
Figura 15.....	73
Figura 16.....	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	59
Tabla 2.....	60
Tabla 3.....	61
Tabla 4.....	62
Tabla 5.....	63
Tabla 6.....	64
Tabla 7.....	65
Tabla 8.....	66
Tabla 9.....	67
Tabla 10.....	68
Tabla 11.....	69
Tabla 12.....	70
Tabla 13.....	71
Tabla 14.....	72
Tabla 15.....	73
Tabla 16.....	74

RESUMEN

La presente investigación titulada "aumento de la cartera morosa y la relación con la rentabilidad del banco de crédito del Perú en la región callao, 2017", tiene como objetivo principal determinar la relación del aumento de la cartera morosa y la rentabilidad del banco de crédito del Perú en la región Callao, 2017".

Según el desarrollo de la investigación se considera un diseño no experimental, debido a que las variables en el estudio no serán manipuladas. Está conformada por una población de 61 personas que laboran en las diversas agencias del banco de crédito pertenecientes a la región Callao, para la delimitación de se utilizó una formula estadística, con un margen de error de 0.05, un nivel de confiabilidad del 95% y el total de población investigada, por lo que la muestra quedara limitada por 53 personas de las diferentes áreas interrelacionadas en el análisis de la cartera morosa y de la rentabilidad. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, el cual ha sido validado por jueces expertos de la Universidad Cesar Vallejo y por el coeficiente de Alfa de Cron Bach.

Para la comparación de la hipótesis se procederá a utilizar Rho de Spearman, según la formula aplicada nos muestra la relación de nuestras variables y la validación de las hipótesis.

Como parte final de la investigación se concluyó que la cartera morosa se relaciona con la rentabilidad, por lo que este resultado obtenido ayudar a tener en claro que se debe mejorar los procesos de cobranzas y las evaluaciones de créditos, de esa manera se puede minimizar los índices de morosidad mejorar los índices de rentabilidad.

Palabras clave: cartera morosa, rentabilidad, créditos, provisiones

ABSTRACT

The present investigation entitled "" increase of the delinquent portfolio and the relation with the profitability of the credit bank of Peru in the region callao, 2017 ", has as main objective to determine the relation of the increase of the delinquent portfolio and the profitability of the bank of Peruvian credit in the Callao region, 2017".

According to the development of the research, a non-experimental design is considered, because the variables in the study will not be manipulated. It consists of a population of 61 people who work in the various credit bank agencies belonging to the Callao region, for the delimitation of a statistical formula was used, with a margin of error of 0.05, a level of reliability of 95% and the total population investigated, so that the sample will be limited by 53 people from the different interrelated areas in the analysis of the delinquent portfolio and profitability. For data collection the survey was used, which has been validated by expert judges of the Cesar Vallejo University and by the Alpha coefficient of Cron Bach.

For the comparison of the hypothesis we will proceed to use Spearman's Rho, according to the applied formula it shows us the relation of our variables and the validation of the hypotheses.

As a final part of the investigation, it was concluded that the delinquent portfolio is related to profitability, so that this result helps to make clear that the collection processes and credit evaluations must be improved, thus minimizing delinquency rates improve profitability indexes.

Keywords: delinquent portfolio, profitability, credits, provisions

I CAPITULO
INTRODUCCION

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

El Sistema financiero internacional es la agrupación de instituciones y agentes económicos que en grupo facilitan flujos internacionales de capital financiero para propósitos de inversión y financiamiento comercial. Es así que cada año buscan incrementar sus ganancias a través del aumento de créditos, pero esto a su vez genera también el riesgo del aumento de una cartera pesada. En Colombia por ejemplo continua el aumento de créditos, a pesar de las altas tasas de interés, así mismo la morosidad y la cartera vencida registra un crecimiento anual de 25.34%, siendo una cifra bastante considerable, aún más cuando parte de este aumento se encuentran los créditos hipotecarios que subieron a 19.6%. Entonces de qué manera estos aumentos pueden influir en la rentabilidad de estas entidades que otorgan préstamos, y como se puede evitar una futura crisis financiera de un país, existen varios factores detrás del cumplimiento de obligaciones por parte de los involucrados.

El sistema financiero desempeña un rol muy importante en la economía de nuestro país, es así que se debe contar con sistema sólido, confiable y solvente que permite el correcto flujo de los recursos entre los agentes superavitarios y deficitarios.

Este se ha ido incrementado a través del tiempo, existen muchas entidades que otorgan créditos, ahora es mucho más sencillo acceder a uno, ya que las herramientas que se utilizan permiten que las evaluaciones se realicen de manera más sencilla. Los bancos, Cajas Municipales, Edipymes, Financieras si bien ofrecen diversos tipos de servicios financieros su principal objetivo es la colocación de créditos al mercado, el cual le genera una ganancia a través de los intereses.

Es precisamente la gran cantidad de entidades y la rapidez de evaluación de crédito, que ha generado que la tasa de morosidad aumente, ya que las personas jurídicas y personas naturales muchas veces cuentan con más de un crédito, a pesar que existen entes reguladores se ha podido observar como el crecimiento de la tasa de morosidad ocasiono la desaparición de varias entidades financieras de inversión extranjera ya que afecto directamente a la rentabilidad de estas.

Las E.F. siempre están en la constante lucha de que su tasa de morosidad sea la más baja del mercado, utilizando herramientas de recuperación del capital e intereses generados por el tiempo de duración de crédito, ahora no solo se basan en la confianza, sino que buscan garantías para respaldar el crédito.

Actualmente nuestro sistema financiero ha tenido un leve incremento en su rentabilidad a pesar que existen factores que provocan que su aumento sea lento, esto implica que se estime un crecimiento menor de créditos en nuestro país. Si bien el nivel actual de morosidad no es alarmante, la tendencia creciente y su aceleración en el transcurso del 2016 si genera preocupación.

Por otro lado la responsabilidad de la tasa de morosidad no solo es de responsabilidad directa de las entidades financieras ya que va depender también de los entes reguladoras y la normativa vigente a cerca de la facilidad de otorgación de créditos. La informalidad de empresas también con lleva al aumento del riesgo, muchas de estas pueden distorsionar la información que se le entrega a los bancos o utilizan el dinero otorgado para la compra de activos no correspondientes propios de su giro del negocio.

Entonces, el aumento de los créditos morosos por algunos factores anteriormente mencionados influye en la rentabilidad de una entidad financiera, así mismo suele ser la generadora de una burbuja financiera que como hemos conocido de otros países tiene consecuencias graves a la economía. Es por esa razón que el BCP no cuenta con las suficientes herramientas de recuperación créditos en el sector pyme es por esa razón que tuvo incremento de morosidad con respecto al año anterior.

La provincia del callao representa el 2.07% de los créditos otorgados por banco de crédito del Perú y presenta un aumento en la morosidad en el pago de sus obligaciones aunque la tasa de morosidad no es alarmante, esta no se debe descuidar ya que el gasto que genera el cobro de esta cartera suele afectar directamente en la rentabilidad evaluada por zona.

1.2. Trabajos Previos

Antecedentes de la variable 1: Cartera Morosa

Picón, K. (2011) en su tesis titulada Cartera de Crédito y Rentabilidad en la Banca Universal Venezolana, de la Universidad del Zulia, para obtener el grado de Magister en Gerencia de Empresas con mención en gerencia financiera, cuyo objetivo fue analizar la incidencia de la cartera de crédito en la rentabilidad de la Banca Universal Venezolana. Periodo 2005 – 2009, utilizando el tipo de estudio descriptiva correlacional, de diseño no experimental. concluye que al examinar el comportamiento se encontró en términos generales que el comportamiento de la cartera de crédito obedece a un conjunto de factores económicos tales como las políticas monetarias - fiscales, el aumento sustancial de la demanda interna, las regulaciones de los topes máximos y mínimos en cuanto a las tasas de interés por parte del Banco Central de Venezuela (BCV) con el propósito anunciado de impulsar la actividad económica interna, entre otros, que estimularon el aumento de la cartera crediticia dentro de las instituciones financieras que conforman la población objeto de estudio

Parrales, C. (2013) en su investigación titulada Análisis del índice de morosidad en la cartera de crédito del Iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas, para obtener el título de magister en administración de empresas de la universidad politécnica Salesiana tiene como objetivo mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera de desembolso y recuperación normal con una investigación de tipo no experimental y descriptiva concluye que las características del proceso de cobranzas del IECE-Guayaquil, determina que se encuentra en la etapa de cobranza en desarrollo y que las principales debilidades que presenta el departamento de cobranzas son; no cuentan con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas y falta de capacitación respecto a la gestión de cobranzas.

Así mismo el proceso de cobranzas presenta debilidades como la falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos

masivos de gestión de cobranzas, y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

Huertas, D. (2015) en su investigación titulada la colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014 para obtener el título profesional de economista de la Universidad San Martín de Porres que tiene por objetivo principal de investigación es determinar si los procesos, políticas y procedimientos crediticios, que mantenían los bancos para el segmento MYPE del 2010 al 2014 generaron un aumento del nivel de morosidad de los bancos peruanos con su tipo de estudio aplicada con nivel de investigación descriptivo, explicativo no experimental concluye que el aumento del apetito por riesgo de las entidades financieras generó excesos en el mantenimiento de políticas y procedimientos crediticios deficientes que conllevaron a un aumento generalizado del nivel de morosidad del segmento. Los bancos en general, establecieron estrategias agresivas de crecimiento y descuidando los principios financieros básicos que debería cumplir toda empresa para la obtención de un crédito, permitiendo a sus funcionarios, analistas y apoderados el poder utilizar mecanismos inexactos en la elaboración de sus indicadores financieros para la toma de decisiones

Silva, P. (2010) en su tesis el indicador de morosidad crediticia y su relación con la administración de cartera crediticia de la financiera crear de la agencia Malvinas para obtener el título profesional de licenciado en administración de la universidad cesar vallejo tiene por objetivo determinar cómo se relaciona el índice de morosidad crediticia con la administración de la cartera crediticia de la financiera Crear con un tipo de investigación correlacional y diseño no experimental concluye que el personal de la financiera no es capacitado constantemente por el lado de gestionar y controlar el indicador de morosidad crediticia de la financiera crear, ya que para poder mantener una cartera libre de morosidad, el personal debe estar capacitado para gestionar el indicador de morosidad y de esta manera ayudar a que la cartera de créditos se mantenga y pueda desarrollarse sin generar pérdidas, así como también crecerá la empresa.

Supo, P. (2015) en su tesis factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de la caja rural de ahorro y crédito los andes – agencia Ayaravi en el

periodo 2011-2014 para obtener el título profesional de Ingeniero Economista de la Universidad del Altiplano de Puno que tiene por objetivo Identificar los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia en la CRAC Los Andes – Agencia Ayaviri en el periodo 2011-2014, concluye que los factores económicos y sociales que determinan e influyen en la calidad de cartera crediticia son el número de entidades financieras con las cuales el cliente mantiene otras obligaciones financieras, Ratio de Endeudamiento plazo otorgado para que el crédito concedido sea liquidado ,Estado civil , Tiempo de Constitución del Negocio y destino del crédito así mismo el incumplimiento del plan de negocios, deteriora la cartera crediticia, elevando la probabilidad de morosidad de los clientes en 9.2%

Lazaro, J. (2012) en su tesis morosidad y solvencia financiera de la empresa SEDALIB S.A 2008-2010 para optar el título de administración de la universidad nacional de Trujillo tiene como un objetivo analizar la incidencia de ña morosidad en la solvencia financiera de la empresa Sedalib S.A. y proponer mejoras para la gestión de la mora que tiene un tipo de investigación aplicada de nivel descriptiva concluye que la morosidad tiene una influencia moderada en la solvencia financiera de la empresa Sedalib S.A. por lo que es necesario una correcta administración comercial y administrativa a futuro aunando esfuerzos todas las áreas tales como: comerciales administrativas, operacionales para mejorar estos indicadores.

Antecedentes de la variable 2: Rentabilidad

Cavero-Egúsquiza, L. (2014) en su tesis portafolio de inversión y sus efectos en la reducción de riesgo operativo y rentabilidad a nivel de seguros de vida para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en dirección Financiera de la universidad San Martin de Porres tiene por objetivo determinar si el Portafolio de Inversión, tiene efectos en la reducción del riesgo operativo y en la rentabilidad a nivel de seguros de vida con un tipo de investigación descriptivo correlacional y explicativo no experimental, concluye que los instrumentos financieros de corto y largo plazo van a incidir en la rentabilidad y mediante contrastación de la hipótesis se ha permitido precisar que el tiempo de retorno de los activos financieros, influye en el porcentaje de deficiencias que afectan la empresa y nivel de rentabilidad técnica alcanzada.

Flores, O. (2016) en su tesis titulada La Gestión Financiera y la Rentabilidad de las Cajas de Ahorro y Crédito en el Distrito de la Victoria 2010-2015 para obtener el título profesional de contador Público de la Universidad San Martín de Porres tiene por objetivo determinar como la gestión financiera influye en la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito con investigación cuyo diseño metodológico es no experimental cuantitativo de tipo transaccional correlacional. Concluye que las provisiones por malas deudas se relacionan directamente con la utilidad neta, es decir, un incremento en las provisiones por malas deudas produce un incremento en la utilidad neta. La investigación determinó que las provisiones por malas deudas incrementaron a S/.123,540,000 en el 2015, 186% más que en el 2008, en relación directa, la utilidad neta incrementó a S/.30,196,000 en el 2015, 27% más que en el 2008, deteriorando el margen operativo en decremento de la rentabilidad, sin embargo la necesidad de requerimiento de capital de las cajas de ahorro y crédito condicionado a su propia generación es un factor de riesgo en decremento de la rentabilidad.

Cadillo A, (2014) en sus tesis titulada Sistema de créditos- cobranzas y su relación con la rentabilidad de la empresa Jhómeron SAC del distrito de Comas , tiene por objetivo determinar la relación entre el sistema de créditos-cobranzas y la rentabilidad en la empresa JHOMERON SAC del distrito de Comas, 2014 con un tipo de estudio descriptivo correlacional, para obtener el título profesional de licenciado en contabilidad de la universidad Cesar Vallejo concluye que en los resultados obtenidos de la hipótesis general se obtiene que si existe relación positiva alta entre el sistema de créditos – cobranzas con la rentabilidad de la empresa JHOMERON SAC, del distrito de Comas 2014.

Chávez, E. (2016) en su tesis titulada Los Créditos Pignorativos y sus efectos en la rentabilidad financiera de las Cajas Municipales de Crédito Popular en el Perú, 2010-2014 para optar el grado académico de doctor en contabilidad y finanzas de la universidad de San Martín de Porres tiene como objetivo determinar si los créditos pignoratios tienen efectos en la rentabilidad financiera de las Cajas Municipales de Crédito Popular en el Perú con un tipo de estudio aplicada con nivel descriptivo concluye que la calidad de la cartera del crédito pignoraticio tiene efectos en el porcentaje de morosidad de las Cajas Municipales de Crédito Popular

en el Perú; así mismo Se ha determinado que los créditos pignoratícios tienen efectos directos en la rentabilidad financiera de las Cajas Municipales de Crédito Popular en el Perú.

Gomez, I. (2011) en su tesis titulada análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad de la caja Piura – Agencia Huamanchuco 2006-2010” para obtener el grado de licenciada en Administración en la universidad Nacional de Trujillo tiene por objetivo determinar si los créditos pignoratícios tienen efectos en la rentabilidad financiera de las Cajas Municipales de Crédito Popular en el Perú en el cual se utilizó el método descriptivo analítico concluye que la morosidad de la caja Piura se ha originado por muchos aspectos : mala evaluación y financiera , los clientes no invierten el crédito otorgado de manera correcta, falta de seguimiento al crédito, así como aspectos externos como robo, asalto entre otros.

Cantuta, A. (2015) en su tesis el índice de morosidad de la cartera de clientes y su Incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los Estados financieros de la cooperativa de ahorro y Crédito acción católica de la ciudad de Trujillo de los Años 2012 – 2013 para obtener el título profesional de contador público de la universidad Antenor Orrego tiene como objetivo 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 con un tipo diseño de investigación Descriptivo-Correlacional, concluye que al comprobar el monto en que representa la morosidad de la cartera de créditos en el año 2012 fue de S/. 1´465,306.00 y en el año 2013 fue de S/ 1´129,189.00, los cuales son altos montos de morosidad, inciden en la rentabilidad y estructura financiera de la cooperativa.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Teoría Científica: Cartera Morosa

El sistema Financiero y la Banca Moderna

Según Ferrer, A. (2016) el sistema financiero está conformado por los mercados financieros, los instrumentos financieros, las instituciones financieras, privadas y públicas, previamente autorizadas para operar dentro de un país en el rubro de intermediación financiera y los organismos de supervisión. (p.354)

Las empresas del sistema financiero se encuentran bajo la vigilancia de la superintendencia de Banca, Seguros Y AFP la cual ha clasificado a estas empresas en 14 grupos según su modalidad de gestión. Entre ellas tenemos a las empresas bancarias. (el autor)

Según López y Gonzáles las empresas financieras tienen las siguientes actividades: Captación de depósitos, otorgación de préstamos. Factoring, pago de servicios, emisión y gestión de medios de pago como tarjetas de crédito y cheques entre otros. (p.19)

1.3.2. Marco Teórico: Cartera Morosa

Segmentación del Cliente según el BCP

El banco de crédito diseña productos según la necesidad de cada cliente es por esa razón que realiza la segmentación según las características que ellos establecen en la Memoria anual BPC 2016 (2016) nos brinda algunos alcances de las características por segmento.

Segmento Consumo está agrupado por clientes con abonos mensuales que no superan los S/ 5,000.

Segmento Exclusivo está agrupado por clientes con abonos mensuales superiores a S/5,000 e inferiores a S / 20,000. El segmento BEX cuenta con 353 mil clientes al término del 2016.

Segmento Enalta está conformado por clientes con abonos mensuales superiores a S/ 20,000 o que sus pasivos superen más de US\$ 200 mil (no se incluye CTS), cuenta con 29,433 clientes al cierre del 2016.

Segmento Privada está conformado por clientes con pasivos superiores a US\$ 1 millón (no se incluye CTS). Este segmento compuesto por 2,298 clientes.

Segmento Pyme está conformado por clientes con financiamientos de hasta S/ 1.2 millones en el sistema financiero. El segmento está conformado por 403 mil clientes.

Segmento Banca Negocios está compuesto por clientes con deuda en el sistema financiero de más de S/ 1.2 millones y hasta S/ 10 millones, o que tengan ventas anuales entre S/ 5.5 millones y hasta S/ 32 millones. La Banca Negocios cuenta con 13,649 clientes. (p.38)

Crédito

Banco Cetelem (2012) en su revista Lo que debes saber sobre el crédito de consumo define como una parte fundamental de toda economía hoy en día que permite la adquisición de bienes y servicios si que el comprador necesariamente realice la cancelación en efectivo al momento de la compra. El crédito tiene muchas ventajas ya que contribuye al crecimiento de las ventas, el incremento del empleo y así mismo contribuye al desarrollo económico de un país. Por ser importante en la economía y la sociedad, estos deben estar correctamente reglamentados, en la cual la transparencia y protección a los consumidores es fundamental. (p.3)

Crédito Bancario

Según Bello (2009), el crédito bancario es aquella operación por la cual el banco se responsabiliza en entregar a un cliente deficitario un monto de dinero o un activo, que será devuelto en un tiempo determinado por el cual durante este plazo la recuperación es devuelve el capital más un interés. Este concepto es extenso con si lo definimos a las empresas financieras ya que estas se determinan un tiempo y un monto preestablecido de acuerdo a sus evaluaciones, pero de igual modo existe la prestación por parte del banco que puede ser cancelada por el cargo de sus cuentas a endoso de estas hasta el término de la deuda.(p.158)

Evaluaciones Crediticias

Cuya, Y (2009) nos dice que la correcta administración de la información que proporciona inicialmente un nuevo cliente al solicitar una facilidad crediticia constituye el inicio en su relación con el área comercial de la entidad financiera,

Esta información será de fundamental en el proceso de evaluación crediticia del solicitante, ya que determinara si esté es sujeto de crédito es decir califica para la otorgación de cualquier tipo de financiamiento, según lo requiera.

Por esa razón se requeriría llenar en el sistema que use la entidad información del cliente potencial como: tipo de persona, nombre completo, entidad donde trabaja. Edad, código CUII, clasificación SBS por mencionar algunas.

Adicionalmente, el gestor de plataforma de atención al cliente o asesor de venta y servicios deberá efectuar las siguientes validaciones previas: Base de datos negativa, centrales de riesgo, base de datos clientes.

En esta instancia, la solicitud del cliente puede ser admitida o rechazada. En caso de ser admitida, se registrarán o actualizaran los datos del cliente en el sistema; si es rechazada, la información ingresará a la base de datos negativa de la entidad financiera. (P.518-520)

Tipos de Créditos según su destino

Según la SBS en su Resolución 808-2003 nos brinda los siguientes conceptos:

Créditos Comerciales Son créditos que pueden ser directos o indirectos cedidos a PN y PJ con el fin de ser destinados a ser utilizados para el financiamiento, producción, comercialización entre otros.

Créditos de Consumo “Son préstamos destinados a PN con el fin de ser usados al pago y/o adquisición de bienes y servicios o gastos que no necesariamente están ligados con el giro del negocio. Es decir, son para las personas que se encuentren percibiendo ingresos que no corresponden a un negocio y son usado para cubrir necesidades personales (P.7).

Otras definiciones que nos brindan la SBS y AFP en su portal web:

Créditos hipotecarios Son préstamos destinados a PN para la compra, reparación. Remodelación y/o mejorado de una vivienda o de sus espacios este tipo de créditos son con garantía hipotecaria, legalmente inscritas en SUNARP endosadas a nombre del banco, En otras palabras, tiene que ver con todo lo relacionado a compra de inmuebles.

Tarjetas de Crédito: Es un medio de pago por el cual se establece una línea de crédito, que funciona como financiamiento para ser cancelado en cuotas y plazos acordadas, los cuales al monto de cargo se le adiciona el cobro de intereses, comisiones y gastos previamente aceptadas por el cliente, el cual se muestran en el EECC. Cabe decir que la tarjeta de crédito es un material de plástico que mantiene toda la información, en la cual le permite al propietario utilizar la línea de crédito aprobada, la cual devolverá cada vencimiento adicionándole los intereses, gastos y comisiones.

Tipos de Créditos según su calificación Deudora

En el sistema Financieros existen tipos de créditos según su atraso entre ellas tenemos según la SBS en su resolución 808-2003

Categoría Normal: En esta calificación el deudor se encuentra con una buena liquidez poco nivel de endeudamiento de su patrimonio y adecuada gestión con la relación a su buen desempeño para la generación de utilidades.

Categoría con CPP Es cuando un cliente presenta las siguientes características: Una favorable situación financiera y de rentabilidad, con un regular endeudamiento de su patrimonio y apropiado flujo de fondos para el pago de sus obligaciones por capital más intereses. El flujo de fondos suele empobrecerse para las afrontación de pagos, dado que es muy susceptibles a los cambios es por esa razón que tienen incumplimientos esporádicos y pequeños que no superan los sesenta días.

Categoría Deficiente Es cuando el cliente que tiene una deuda presenta las siguientes características: Un balance débil y un grado de flujo de fondos que no le impiden el cumplimiento de la totalidad de sus cuotas (capital más intereses) de deuda. Este cliente solo cubre el monto de intereses, El alcance de flujo de fondos no visualiza una mejora para el futuro, más por el contrario se vuelve altamente sensible a los cambios, minimizando aún más la posibilidad de cancelar

la deuda. Este cliente ya no se encuentra en la capacidad de generar ganancias y tiene préstamos vencidos mayores a sesenta días pero menores a ciento veinte días.

Categoría Dudoso Es cuando un cliente que cayó en morosidad tiene las siguientes características: un flujo de fondo visiblemente escaso y deficiente que no le permite el cumplimiento del pago del capital tanto como el de interés, presenta un balance deficiente y con un nivel de deudas; así mismo está obligado a vender sus activos para que su actividad siga de pie, El estudio de resultados en su mayoría son negativos y tienen incumplimientos mayores 120 días pero no pasan los 365, se encuentran en cobranza judicial a punto de pasar a la siguientes categoría(perdida).

Categoría Perdida El cliente con morosidad tiene las siguientes particularidades: Un flujo de fondo que no le permite cubrir sus costos de producción. Así mismo no cumple con ninguna obligación, ni está en la capacidad de cubrir eventualidades ni acuerdos para la reconstrucción del negocio. Esta declarado insolvente y se desarrolla gracias a la venta de sus activos. Tiene incumplimientos mayores a 365.

Calidad de la Cartera

Barrantes (2011) nos da algunos alcances acerca de la terminología aplicable para los indicadores de calidad de cartera

Créditos Vencidos: En el caso de créditos comerciales corresponden al saldo total de aquellos incumplimientos mayores a 15 días, con respecto a financiamiento a mypes son saldos totales con atraso mayor a 30 días, finalmente para préstamos personales, hipotecarios y de arrendamiento se consideran cuando las cuotas vencidas superan los 30 días y el saldo del préstamo superado los 30 días y el saldo del préstamo supera los 90 días. Es decir, cada consideración es en función al tipo.

Créditos en cobranza judicial: Son los créditos cuya recuperación encuentra en proceso judicial, son créditos que se encuentran con recuperación de manera legal. Es decir un proceso judicial.

Créditos refinanciados: Son créditos directos que se realizaron cambios en la cuota y/o plazo a lo pactado inicialmente, esto es debido a que tiene dificultades en el pago de sus obligaciones. Su capacidad de pago fue alterado.

Créditos reestructurados: Son créditos en los cuales sus cuotas han sido reprogramadas con el fin de limpiar y fortalecer su patrimonio. Mucho de ellos a través de un programa de saneamiento. (p.166)

Concepto de Cartera Morosa

Barrantes, M. (2011) señala que “la cartera morosa es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es de decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación inicialmente, también incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones” (p.346)

En referencia a lo anterior podemos establecer que la cartera morosa es todo aquel crédito que tiene una probabilidad muy alta de no ser cobrado, y por tanto el banco ha realizado una provisión para minimizar el impacto en su estado de resultados. (el autor)

Provisiones

Según el BCRP en su portal web lo define como son aquellas cuentas que muestran disminuciones o aumento no realizadas, que afectan directamente al rendimiento de un periodo es decir al resultado de un ejercicio, y pueden tener un impacto en el siguiente periodo con respecto a los fondos de capital. Las provisiones pueden ser utilizadas para provisionar cobranzas dudosas, variaciones en los precios de los títulos valores entre otras cuentas. Se clasifica en provisiones genéricas y específicas de préstamos directos. Las P.G. son constituidas en base a los créditos que se encuentran en la categoría normal. Mientras que las P. específicas son en base a los créditos que ya no se encuentran en la categoría normal, es decir tiene una categoría un índice de mayor riesgo”

Por lo tanto, las provisiones fueron creadas con el fin de guardar parte del dinero para cubrir las deudas que pudieron ser cobradas o se encuentran en un

proceso de pasar a perdida, para que de esta manera no impacte a la empresa considerablemente. (el autor)

Estimación Fiable del importe de la Obligación

Según la NICC 37 Utilizar la estimación es una parte muy importante para la preparación de los estados financieros y la existencia de esta no afecta que un estado financiero sea fiable. Es el caso de las provisiones que son falibles por naturaleza a diferencia de las partidas del estado de situación financiero, Aunque casos extremadamente excepcionales en los cuales no se puede hacer una estimación fiable, a los cual se estaría frente a un pasivo que no se puede ser objeto de reconocimiento. (p.5)

Norma Internacional de Contabilidad numero 37

Según el portal de las normas internacionales de contabilidad esta NIC tiene como objetivo garantizar la utilización de bases para reconocimiento y medición para este caso de las provisiones.

Según esta NIC define a las provisiones como un pasivo en el cual existe duda acerca de su monto o plazo de pago, en algunos sitios este término hacer referencia al deterioro de un activo como deudores incobrables,

Así mismo para ser reconocida como una provisión debe cumplir 3 condiciones:

La entidad tiene una obligación presente, como consecuencia de un hecho pasado, cuando hay una probabilidad que la empresa que desprenderse de recursos que comporten beneficios económicos para cancelar la obligación y pueda provisionarse de manera fiable el importe de la deuda correspondiente.

Para reconocer una provisión según la NIC 37 esta debe darse en estas condiciones: una empresa tiene una deuda como resultado de un hecho pasado, cuando hay una alta probabilidad que la empresa tenga que desprenderse de recursos que incorporan un beneficio económico para la cancelación de la obligación y finalmente puede hacerse una estimación fiable del importe de la obligación. (p.2)

Asiento de Provisiones

Para saber el tratamiento contable de una provisión Ferrando, A. (2009) nos muestra un caso práctico el cual será modelo para mostrar el ejemplo a continuación:

En el tercer mes la compañía "Grande S.A" cae en morosidad al no pagar las cuotas vencidas, es por esa razón que el banco ABC ejecuto el protesto por el capital más interés pendiente. Así mismo se generó gastos notariales por 400 que serán asumidos por el cliente. El sábado pendiente es de 46000 y los intereses suspendidos ascienden a 6800.

<u>1</u>	DEBE	HABER
1405 CREDITOS VENCIDOS		
1415.02 creditos microempresa	46000	
1401 CREDITOS VIGENTES		
1411.02.06 Créditos microempresa (saldo del préstamo)		46000
<u>2</u>		
1505 CUENTAS POR COBRAR		
POR PAGOS EFECTUADOS		
POR CUENTA DE TERCEROS		
1515.09 Otras cuentas por Pagar por Ctas		
De terceros	400	
1103 BANCOS Y OTRAS EMPRESAS		
DEL SIST. FINANCIERO DEL PAIS		
1113.01.01 Banco nuevo		400
<u>3</u>		
4302 PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD		
DE CREDITOS		

4312.02.06 Provision para crédito		
Microempresas.		46000
1409 PROVISIONES PARA CRÉDITOS		
1419.02.06 Provisión para créditos Microempresa		46000
_____4_____		
4302 RENDIMIENTO DE CREDITOS Y RENTAS		
EN SUSPENSO		
8114.02 Rendimientos de Créditos Vencidos en suspenso		6800
8200 CONTRA CUENTA DE CUENTAS DE ORDEN		
DEUDORAS		
8210.00 Contra cuenta de cuentas de orden		
Deudoras.		6800

Fuente: redacción propia

En la actualidad según los NIFFs el término provisiones debe ser cambiado por estimaciones para que esté acorde a la terminología usada en esta.

Así mismo los ingresos provenientes por interés en suspenso causados por créditos vencidos no son considerados en los resultados, por el contrario, son monitoreados en cuentas de orden mientras exista el estado de no pago. (p.183)

Factores que afectan la cobranza

Peña, E. (2010) menciona algunos factores que afectan la cobranza

INTERNOS: Ocasionados directamente por el personal del banco.

Falta de seguimiento oportuno a los clientes.

Falta de estrategia para enfrentar la cobranza.

No contar con la información actualizada

Mala evaluación crediticia

EXTERNOS: De responsabilidad directa de los clientes

Falta de cultura crediticia.

Problemas de Salud del deudor o de su grupo familiar.

Elevado nivel de endeudamiento,

Disminución abrupta del nivel de ingresos.

Intención de defraudar.

OTROS

Siniestros (robo, incendio accidente y otros)

Fenómenos naturales

Factores justificables (despido intempestivo, ordenanza municipal, etc.) (p.168)

Indicadores para el cálculo de la calidad de la cartera de Crédito

Estos indicadores tienen como objetivo medir la eficiencia de la banca respecto a su cartera crediticia con referente a la calidad tomando en cuenta el porcentaje de créditos morosos, los cuales generan una pérdida a la institución,

Bello, G. (2009) nos muestra algunos indicadores que son usados para la medición de la cartera de crédito.

$$\text{cartera vigente}\% = \frac{\text{cartera vigente}}{\text{cartera de crédito total}} \times 100$$

Esta ratio nos permite conocer el porcentaje de nuestra cartera vigente con respecto a nuestra cartera total

$$\% \text{ cartera inmovilizada} = \frac{\text{cartera inmovilizada}}{\text{cartera de crédito total}} \times 100$$

Este ratio nos permite medir el porcentaje de cartera que se encuentra inmovilizada y no está generando ingresos a la empresa.

$$\% \text{ provisionado} = \frac{\text{Provision para cartera de Creditos}}{\text{cartera de crédito Bruta}} \times 100$$

Esta ratio nos muestra el porcentaje que se ha provisionado para el respaldo de su cartera de créditos ante posibles incumplimientos de pago. (p.40)

Riesgo Crediticio

Barrantes, M. (2011) Es la facultad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como resultado de que sus deudores o contrapartes, o terceros obligados, fallen en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del estado de situación financiera. (p.430).

En otras palabras, no existe una garantía que certifique que todos los créditos otorgados sean recuperados en su totalidad, esto se debe a situaciones o factores que puedan generar que el deudor incumpla con lo pactado. Si bien el riesgo no se puede evitar, las entidades financieras buscan minimizarlo. (el autor)

Gestión. (2017, 24 de agosto) Según el periódico Gestión las entidades bancarias registraron un mayor aumento de sus utilidades en julio del 2017 con respecto a julio del 2016, pero a su vez si bien las utilidades de la banca fueron en incremento también lo hizo el índice de morosidad. Este subió de 2.85% en Julio de 2016 a 3.12 % en Julio del presente año. Esto trajo como consecuencia en el aumento de las provisiones por riesgo de incobrabilidad de crédito. Según las cifras de Asbanc. Según los resultados brindados por ASBANC el BCP tuvo un incremento de variación en sus utilidades por 4.5%. (p.23)

1.3.3. Teoría Científica: Rentabilidad

Historia de las Finanzas

Según García, A y Ríos, I. nos menciona que Jonh Law es considerados para algunos historiadores como el padre de las finanzas modernas e inventor del papel moneda, conocedor a fondo de las inquebrantables leyes del crédito, a pesar que para alguno este fue considerado como el inventivo más estafador de todos los

tiempos, así mismo tenemos a Bernard Madolff considerado como el Gurú de Wall Street, para finalmente pasar a ser el mayor autor del fraude financiero. (p.38)

Según Gómez, L. la evolución de la teoría financiera tiene un hito muy importante a inicios a mediados del siglo xx, las aportaciones que se dieron en esa época son base de los conocimientos que hoy sabemos acerca de los procesos, instituciones, mercados y todo aquello relacionado con la transferencia de dinero entre personas, empresas e inclusive con el gobierno. Antes de 1950 las finanzas eran descriptivas, es decir los conceptos que hoy conocemos no estaba estructurados, no eran cuantitativos por tanto no existían fórmulas para determinar los resultados. Otro punto que no había sido establecido profundamente eran las decisiones de inversiones. La teoría financiera se centró en la estructura financiera y de capital, explicando las relaciones que había entre las empresas y los mercados capitales, cabe recalcar que las finanzas nacen sobre la base de grandes empresas que cotizan en los mercados desarrollados, específicamente en Reino Unido y Estados Unidos, es así como el conocimiento empieza a expandirse por todo el mundo. (p.194)

Según Goméz-Bezares(2005), La primera mitad del siglo XX fue llamada “visión tradicional de las finanzas”, que fue centrado en una visión descriptivo, mercados y estructura poco desarrollada, El desarrollo de las finanzas se dio a partir del 1953 gracias a los aportes de Markowitz, Tobin, Modigliani, Millles, Shape. Arrow, Debreu entre otros, es ahí donde se estructura la revolución de las finanzas. (p.71)

1.3.4.Marco Teórico: Rentabilidad

Estados de Situación Financiero de un Banco

El estado de situación financiero está compuesto por un activos, pasivo y patrimonio, el cual en un banco según Cuya (2009) se divide de la siguiente manera:

Activo

Fondo Disponible comprende el dinero que se encuentra en caja, BCRP, en otros bancos o instituciones financieras del país y del extranjero, además está considerado el canje que es la disponibilidad de dinero en forma de cheques.

Fondos Interbancarios están representado por el dinero prestado a otras entidades del sistema financiero del mismo país, con el fin de apoyar su liquidez por plazos cortos menores a 30 días.

Inversiones en Valores Esta cuenta representa la adquisición de valores representativos de capital con fines de negociación a futuro.

Cuentas por cobrar Este comprende los derechos por cobrar provenientes de su actividad.

Bienes Realizables y adjudicados Representados por el valor de los bienes destinados a a venta, los bienes recibidos de pago, recuperados o adjudicados.

Inversiones permanentes Adquisición de valores representativos de capital con la intención de participar patrimonialmente.

Inmueble maquinaria y equipos está conformada por los bienes tangibles de la empresa y son desarrollados de sus actividades.

Otros activos están conformados por los gastos pagados en forma anticipada, pago a cuenta del impuesto a la renta, crédito fiscal entre otras (p.421)

Para el BBVA en su portal web no indica que el activo está conformado por tres componentes principales:

Encaje que es el dinero deposito realizado en el banco central, que se puede hacer en efectivo de manera inmediata

Activo Rentable: la suma de todos los créditos, también se suma la cartera de valores, los derivados, entre otros.

Activo No rentable Es todo lo que necesita el banco para realizar su actividad como edificios, software entre otros.

Pasivo

Según Cuya (2009) el pasivo está conformado por:

Fondos Interbancarios: Representada por el dinero que se tiene por otros banco del sistema financiero con el fin de atender necesidades cortas con plazos menores a 30 días.

Depósitos de empresas de Sist. Financiero: Comprende todas las obligaciones con cuentas de ahorros, cuentas corrientes y de aplazo de empresas del sistema financiero del país.

Adeudos y obligaciones financieras a corto plazo: son las obligaciones con un plazo de un año por parte del BCRP o del banco de la nación

Cuentas por pagar que están representadas por las obligaciones de los bancos con los proveedores e incluye las primas por pagar del Fondo de Seguro de depósito. (p. 422)

Provisiones: sirve para las contingencias que el banco desee cubrir.

Para el BBVA en su portal web el pasivo son las diferentes formas que tiene para financiarse como los depósitos de los clientes como de la deuda que emite.

Finalmente tenemos al Patrimonio que está representado por los recursos propios. Este debe ser la diferencia entre el activo y el pasivo.

Estado de Resultados financiero de un Banco

Según Bustamante (2014) El Estado de resultados es un estado financiero que muestra información referente a logros alcanzados por la gestión de una compañía en un tiempo dado, asimismo refleja los esfuerzos que se dieron para el cumplimiento de dichos logros. La diferencia entre logro y esfuerzos es un indicador de la eficiencia de la gestión y es útil para el cálculo para evaluar el desempeño. La compañía podría lograr utilidades cuando superan sus expectativas y se esfuerzan, o por el contrario se obtendrá pérdidas cuando no se logran superar, Ante una toma de decisiones se necesita también los montos y saber de qué manera se obtuvieron dichos resultados (p.92)

Los estados financieros de un banco están en función a los Ingresos financieros menos los gastos financieros, en relación con lo que indica el autor estos estados financieros son presentados periódicamente, para saber si la empresa está generando utilidades y a su vez medirá el correcto desempeño. Estos resultados se evalúan a través de comparaciones de periodos similares. (El autor)

Objetivo de los Estados de Resultados

Según Bustamante (2014) El propósito de los E.R. es calcular los logros alcanzados y esfuerzos desarrollados por la compañía durante un plazo establecido y este en conjunto con los otros estados financieros se podrá realizar un análisis de la rentabilidad de la compañía, considerar una posibilidad de crédito con respecto al plazo, medir el rendimiento de la compañía, calcular riesgos y la repartición de ganancias (dividendos).

El análisis de la rentabilidad concede un cimiento para que los diversos inversionistas definan la viabilidad de depositar sus recursos en la compañía y este genere rendimientos.

La estimación de potencial de préstamo es un factor que determina la facultad de proveedores o instituciones financieras para conceder o amplificar las líneas de crédito las cuales facilitarían las operaciones y la expansión de la entidad. Las decisiones de inversión conllevan riesgos que durante un periodo en el futuro representan oportunidades, pero si se pueden estimar los resultados de operación y estructura financiera, la gerencia podría minimizar los errores en la toma de decisiones, esto se le conoce como administrar el riesgo. Con respecto a la repartición de dividendos, los accionistas e inversionistas esperan un rendimiento de las operaciones. Cabe decir que solo se pueden repartir si la compañía genera utilidades, así mismo los inversionistas usan este informe para evaluar la rentabilidad de las empresas y como se encuentra su gestión. (p.94)

Utilidad neta

Según Bustamante (2014) la utilidad neta es el resultante de los ingresos de una empresa con fines lucrativos, restando los costos y gastos reconocidos en el E.R. cabe indicar que estos últimos deben ser menor a los ingresos para que se pueda generar utilidad caso contrario el resultado será una pérdida neta (p101)

Cabe decir que en las entidades financieras la estructura es diferente a la presentación de una empresa comercial o industrial. La utilidad neta es resultado de los ingresos netos menos los gastos financieros, el cual me da un margen financiero bruto a lo cual se le disminuye las provisiones de créditos directos para obtener nuestro margen financiero netos, a eso se le adiciona los ingresos por

servicios financieros menos gastos por servicios financieros el cual me da el margen operacional neto que al ser restado por las depreciaciones y amortizaciones e incluir otros gastos e ingresos me da como resultado antes de impuesto a la renta, el cual al ser restado me da la utilidad neta del ejercicio.

Concepto de rentabilidad

Según Soriano, M. (2010): la rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa, en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios). Para que la empresa sea rentable para los accionistas, es preciso que la rentabilidad de los fondos propios sea superior a la rentabilidad que los accionistas podrían obtener en otras inversiones de riesgo similar, esto es lo que se denomina costo de oportunidad. Para poder analizar de que factores depende la rentabilidad, este ratio se puede descomponer en: Margen, Rotación y Apalancamiento Financiero. Así la rentabilidad depende del margen, es decir del beneficio obtenido en relación a las ventas, de la Rotación y del Apalancamiento” (p. 86-87).

Es por esa razón que la rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos, los cuales incluyen los recursos financieros para obtener beneficios o los recursos propios, estos deben generar una rentabilidad que al compararla a otra inversión de similar riesgo sea más atractiva. (el autor)

Otro concepto Según DIEZ, Ignacio (2010): La rentabilidad es el resultado de quitar egresos a los ingresos de las operaciones de una compañía. En casi todas las entidades los ingresos son parecidos a las ventas que a su vez son el resultado de las unidades vendidas por su precio de venta. (p. 34)

Si bien este concepto nos refiere a ventas, en los estados financieros de las entidades financieras no se utiliza el término venta ya que el margen financiero incluye los ingresos financieros menos los gastos financieros y las provisiones para créditos directos. (el autor)

Importancia de la rentabilidad

El análisis de la rentabilidad es muy trascendental para todas las empresas sin importar el tamaño muy independiente a la actividad a la cual se desempeñas.

Para los autores De la Hoz Y Col (2008) La rentabilidad es uno de los objetivos que se traza la empresa para saber el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades plazo establecido. Así mismos se puede definir como el resultado de las decisiones tomadas por las gerencias de la empresa. (p.52)

Existen diversas mediciones, cada una de ellas se visualiza los diferentes rendimientos de la empresa respecto a sus ventas, activos, capital o el valor de sus accionistas. (el autor)

Beneficio económico

Según Parkin (2010) Los calculan los beneficios de una entidad para garantizar que esta pague el monto correcto de IR y para mostrar a los inversionistas como se utilizan sus aportes.

Los economistas calculan las utilidades de una compañía para predecir las decisiones que toma la compañía y el fin de estas decisiones es incrementar los beneficios económicos. Estos últimos son el resultado de disminuir costo del ingreso, midiendo el costo total como el costo de oportunidad de producción (p.228)

Costos de oportunidad

Según Horngren, Ch. (2012) el veredicto de utilizar un recurso de manera singular que trae como consecuencia que un inversor abandone la oportunidad de utilizar este recurso de otra manera o de otra alternativa. La oportunidad de perdida es la participación a la utilidad en operación que se deja al no utilizar un recurso limitado para usar uno con una mejor alternativa. (p.415)

Según Parkin (2010) “El costo de Oportunidad de cualquier acción es la alternativa de mayor valor a la que se renuncia. Para una empresa, el costo de oportunidad de la producción es el valor que ella asigna al mejor uso alternativo de sus recursos productivos”. (P.9)

Para ambos conceptos el costo de oportunidad es escoger la mejor alternativa disponible o también de una opción aun no realizada. Es por esa razón que al decidir se opta por una mejor alternativa de mayor valor y renuencia a otra de menor valor.(el autor)

Evaluación de desempeño de las inversiones

Wild, J. (2007) Uno de los trabajos más importantes de este análisis es la evaluación de su desempeño. Es de suma importancia en especial para las empresas en las que la inversión es la base de ingreso más grande. El desempeño de las inversiones se mide utilizando el sistema de rendimiento sobre la inversión (ROI), que en otras palabras es el ingreso que se tiene por las inversiones dadas en un periodo establecido entre la base promedio de la inversión. (P.280)

$$\text{ROI} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

Cabe señalar que el ROI (Return on Investments) es también conocido ROA (Return On Assets), este indicador financiero es muy importante y utilizado por las compañías para evaluar su rentabilidad, el cual es la relación entre el beneficio logrado durante un periodo determinado y los activos totales de la empresa, el cual busca establecer la efectividad de la administración en la generación de utilidades. Quiere decir que por cada unidad de medida invertida en un periodo específico en los activos produce un determinado porcentaje de rendimiento sobre la inversión.

Otro indicador importante es el ROE que según Gonzales Urbina, P. (2013) Este indicador muestra el rendimiento obtenido sobre el valor del capital original. Para los propietarios esta razón es muy importante, ya que muestra la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios a su favor. Se busca que este índice sea mayor en gusto de los dueños (P.58)

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable Común}}$$

Es decir, esta razón calcula la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista, esto quiere decir que por cada unidad de medida que los propietarios de una empresa conservan en un tiempo dado se origina el rendimiento de un determinado porcentaje sobre el patrimonio.

Otras evaluaciones que se utilizan para medir la rentabilidad son los Estados de ingresos porcentuales. Señalados con porcentaje cada región del estado de ingresos, se evalúan en base a la relación entre venta, ingresos o egresos. Los estados porcentuales de la compañía son convenientes especialmente para contrastar el desempeño de la compañía de un año con respecto a otro. En el caso de los bancos la comparación principal es de los ingresos financieros y gastos financieros con respecto al año anterior o periodo que se esté evaluando.

Análisis de rentabilidad

Para el análisis de la rentabilidad, según Gitman (2007) Nos dice que existen diversas herramientas de medidas las cuales van a facilitar la medición de las utilidades respecto a las ventas de la empresa, En el caso de una entidad financiera esta estará en función a los ingresos financieros

Los indicadores de rentabilidad del Banco de crédito según las memorias anuales durante los últimos años han tenido un buen desempeño. Para fines informativos se resume los resultados en siguiente cuadro:

Indicadores de Rentabilidad Banco de Crédito del Perú

Rentabilidad	2013	2014	2015	2016
Utilidad neta (S/ millones)	1257	1949	2843	2936
Utilidad neta por acción (S/ por acción) ²	0.18	0.28	0.4	0.42
Retorno sobre patrimonio promedio (ROAE) (%)	16.1	21.4	25.8	22.7
Retorno sobre activo promedio (ROAA) (%)	1.3	1.8	2.3	2.2
Margen neto por intereses (MNI) (%)	5.21	5.98	5.65	5.6

Fuente: memoria anual 2016 banco de crédito del Perú

Interés del análisis de las razones

Según Gitma (2007) El análisis de las razones de los diversos estados financieros de una compañía es importante para los accionistas, acreedores y la propia administración de la empresa. Los accionistas en la actualidad y los que tienen gran influencia en la empresa, están más interesados en los resultados presentes y futuros con respecto al riesgo y rendimiento de la compañía que afecta directamente con la cotización de sus acciones, sin embargo, los acreedores están más interesados en la liquidez a corto plazo de la compañía, así como en su capacidad en el pago de sus intereses. Así mismo como interés secundario los

acreedores sería la rentabilidad, ya que lo que buscan es que este indicador le de la seguridad que la empresa está generando utilidades y no presenta problemas alarmantes. (p.62)

Proyecciones financieras

Según Gitma (2007) La proyección financiera permitirá establecer cual es lo máximo de gastos que se puede aguantar la empresa, que suma es adecuada para su desarrollo cuando la empresa sería rentable si se obedece lo proyectado en ventas. A si mismo estos resultados nos puede mostrar incluso que el negocio no es viable.

Lo frecuente es que las P.F se realicen en diversas situaciones y escenarios. Esto permitirá que los propietarios definan correctamente las estrategias para los diferentes ambientes. Las proyecciones financieras son de suma importancia al momento de requerir financiamiento para un plan pensado para la empresa. (p.148)

Marco Conceptual

a) Apalancamiento financiero: Se hace mención al efecto que las obligaciones tienen sobre la rentabilidad. Relación de deuda total a activo total.

b) Buen historial crediticio: Se determina primordialmente según la información que da un reporte de crédito. Los prestamistas dependen solamente de los reportes de crédito para determinar si hay probabilidades de se pague un crédito hipotecario o vehicular, o si puede manejar las tarjetas de crédito

c)Calificación de riesgo crediticio: Análisis económico financiero de emisor de valores que tienen por fin evaluar la solvencia económica. El estudio es analizado por oficinas de calificadoras y el resultado es a través de notas.

d)Capacidad de endeudamiento: Es el nivel máximo de endeudamiento que puede tener una PN o PJ.

e) Capacidad de pago: Es la posibilidad real de endeudamiento de una persona. Tiene que ver con la liquidez y solvencia del acreditado

f) Diversificación de riesgo: Es un principio fundamental de la inversión, que trata en repartir en diferentes grupos que están formados por rentabilidades

distintas y riesgos diversos. Una buena diversificación de cartera se obtiene gracias a que existe activos con un riesgo mayor, como aquellas que están conformadas por acciones riesgos y de poco riesgo, como la deuda pública. Entre más diversificado esté un portafolio de inversiones, menor el riesgo.

g) Indicadores de riesgo: Ratios de sensibilidad que calcula las variaciones de las compañías ante cambios ocasionados por diversos factores del mercado, Entre los riesgos más importantes tenemos: El riesgo de crédito, de liquidez y cambiario.

h) Interés moratorio: Es un interés obtenido a causa de un crédito vencido, el cual el deudor incurre en mora, se considera desde que el cliente no cumple con sus obligaciones.

i) Provisiones Específicas: Son aquellas que se generan sobre los créditos directos, e aquellos que su riesgo crediticio es mayor y están clasificados en categorías con más riesgo que la categoría normal.

j) Provisiones Genéricas: Son las provisiones que se generan de forma preventiva en base a los créditos directos y dependiendo del riesgo crediticio según la categorización de clasificación normal.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿De qué manera el aumento de la cartera morosa se relaciona con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la Región Callao, 2017?

1.4.2 Problema Específico

¿Cómo la cartera morosa se relaciona con las evaluaciones crediticias del banco de crédito del Perú en la región callao, 2017?

¿Cómo el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la región Callao, 2017?

¿Cómo las provisiones se relacionan con los créditos directos del Banco de Crédito del Perú en la región Callao, 2017?

1.5. Justificación del Estudios

1.5.1. Convivencia

La presente investigación es muy importante, ya que servirá para solucionar la problemática de Banco de crédito del Perú, con respecto al tratamiento correcto de la cartera pesada y les permitirá conocer cómo influye el aumento de morosidad en la rentabilidad de la empresa.

1.5.2. Relevancia Social

La cartera morosa está siempre presente en todas las empresas que se dediquen a la otorgación de cualquier tipo de financiamiento. Ya que existen buenos y malos deudores, los cuales no siempre se pueden tener certeza del retorno del efectivo. De la calidad de una cartera dependerá la confiabilidad de los inversionistas para saber si esta empresa le va generar la rentabilidad que ellos desean esperar,

1.5.3. Implicancias Prácticas

La presente investigación muestra la relación que existe entre el aumento de la cartera pesada y la rentabilidad del banco de crédito del Perú, con lo cual se busca conocer la influencia de un buen manejo de cartera crediticia. Asimismo, será utilizada como referencia para futuras investigaciones.

1.5.4. Valor Teórico:

Esta investigación permitirá que exista información para aquellas investigaciones de interés en la relación que existe entre la cartera pesada y la rentabilidad del Banco de Crédito en la región Callao.

1.5.5. Utilidad Metodológica:

Luego del análisis de los riesgos crediticios que puedan conllevar al aumento de una cartera pesada, se pretende dar un diagnóstico y evaluar que tanto pueden afectar a la rentabilidad, en el aumento de provisiones para contrarrestar esta recuperación, a fin de poder generar propuestas para el mejoramiento de cartera crediticia siempre tomando en cuenta la normativa de las entidades financieras y las políticas establecidas por el Banco de Crédito del Perú.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

El aumento de la cartera morosa tiene relación con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la Región Callao, 2017

1.6.2 Hipótesis Específicas

La cartera morosa se relaciona con las evaluaciones crediticias del BCP en la región Callao, 2017

El riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad del BCP en la región Callao, 2017

Las provisiones se relacionan con los créditos directos del BCP en la región Callao, 2017

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar de qué manera el aumento de la cartera morosa se relaciona con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la Región Callao, 2017

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar como la cartera morosa se relaciona con las evaluaciones crediticias del BCP en la Región Callao, 2017

Determinar como el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad del BCP en la región Callo, 2017

Determinar cómo las provisiones se relacionan con los créditos directos del BCP en la región Callao, 2017

II CAPITULO
METODO

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación es de Diseño No Experimental, como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular alguna de las variables estudiadas, solo se realizan los estudios mediante la observación en su ambiente natural para poder ser analizadas (p. 152).

El proyecto de investigación es de diseño No experimental transaccional o transversal, como manifiesta Hernández et al. (2014) “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

Como manifiesta Hernández et al. (2014) “Para establecer causalidad, primero debe haberse demostrado correlación, pero además la causa debe ocurrir antes que el efecto” (p.111).

Además, la presente investigación es Correlacional-básica, como establece Hernández et al. (2014) este tipo de diseño describe la relación entre dos o más variables en un momento dado, en términos de correlación o de relación causa y efecto.

2.2. Variable, operacionalización

2.2.1. Variables de estudio

Variable independiente: Cartera Morosa

Barrantes, M. (2011) señala que la cartera morosa es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es de decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación inicialmente, también incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones (p.346)

Dimensiones

1. Provisiones

2. Evaluaciones Crediticias

Indicadores

- a. recuperación de deudas
- b. ratios financieros
- c. riesgo crediticio
- d. estimaciones
- e. información fiable
- f. Calidad de cartera
- g. Seguimiento
- h. Crecimiento de colocaciones

Variable dependiente: Rentabilidad

Según Soriano (2010): la rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa, en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios). Para que la empresa sea rentable para los accionistas, es preciso que la rentabilidad de los fondos propios sea superior a la rentabilidad que los accionistas podrían obtener en otras inversiones de riesgo similar, esto es lo que se denomina costo de oportunidad. Para poder analizar de que factores depende la rentabilidad, este ratio se puede descomponer en: Margen, Rotación y Apalancamiento Financiero. Así la rentabilidad depende del margen, es decir del beneficio obtenido en relación a las ventas, de la Rotación y del Apalancamiento” (p. 18-19).

Dimensiones

1. Beneficios económicos
2. Costo de Oportunidad

Indicadores

- a. Estados de Situación financiera
- b. Estado de resultados
- c. Utilidad
- d. Proyecciones
- e. Rendimiento
- f. Estrategia
- g. Inversión
- h. Toma de decisiones

CUADRO OPERACIONAL

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICION DE VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El aumento de la cartera morosa tiene relacion con la rentabilidad del Banco de Credito del Perú en la Region Callao, 2017	CARTERA MOROSA	Barrantes, M. (2011) señala que la cartera morosa es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es de decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación inicialmente, también incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones (p.346)	La cartera morosa comprende todos aquellos creditos que no cumplieron con el plazo establecido de cobranza y por tanto incurrieron en mora.A consecuencia de eso fueron clasificadas de acuerdo a la cantidad de dias de atraso o de acuerdo a la modificacion respecto al contrato original por dificultades de pago del deudor.	provisiones	recuperacion de deudas
					ratios financieros
					riesgo crediticio
					estimaciones
				evaluaciones crediticias	informacion fiable
					calidad de cartera
					seguimiento
					crecimiento de colocaciones
	RENTABILIDAD	Según Soriano (2010): “la rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa, en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios). Para que la empresa sea rentable para los accionistas, es preciso que la rentabilidad de los fondos propios sea superior a la rentabilidad que los accionistas podrían obtener en otras inversiones de riesgo similar, esto es lo que se denomina costo de oportunidad. (p 18-19)	la rentabilidad es la relación entre la utilidad proporcionada por una inversión y la cantidad original de dinero invertido. Para que una empresa se considerada rentable, el resultado debe ser mayor a otra inversion de simillar riesgo.	beneficios economicos	estado de situacion financiera
					estado de resultados
					utilidad
				costo de oportunidad	proyecciones
					Rendimiento
					estrategias
inversion					
toma de decisiones					

2.3. Población y muestra

2.2.2. Población

Para Tamayo (2005), define la población como la “Integración total de un fenómeno en estudio, los cuales poseen características homogéneas y propias, además ayuda a determinar la respectiva unidad de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado, un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación” (p.25).

Está formado por todos los trabajadores del banco de Crédito del Perú en la región Callao, que para el efecto de determinar la muestra, la población se considera a todos trabajadores del área comercial: Funcionarios de Negocio PYME con y sin cartera, Funcionarios Bex, asesores de venta y servicios, supervisores y promotores principales de agencia.

	AGENCIA	FFNN	BEX	ADVS	GA	SPO
1	COLONIAL	5	-	2	1	1
2	LIMA CARGO	-	1	2	1	1
3	LA PUNTA	-		2	1	1
4	BELLAVISTA	-	1	7	1	1
5	SAENZ PEÑA	-	-	7	1	1
6	FAUCETT 1	-	-	4	1	1
7	MINKA1	3	-	8	1	1
8	MINKA2	-	-	2	1	1
9	FAUCETT 2	-	-	2	1	1
10	CANTOLAO	-	-	5	1	1
11	CANTA CALLAO	3	-	6	1	1
12	PLAZA CIVICA VENTANILLA	3	0	7	1	1
13	CENTRO AEREO	-	1	7	1	1
14	SAN MARCOS	1	2	6	1	1
15	BOCANEGRA	-	-	2	1	1
16	LA PAMPILLA	0	0	1	1	1
17	LA MARINA OPEN	4	1	3	1	1
18	MARANGA	-	-	5	1	1
		19	6	78	18	18

TOTAL FFNN+GDA+SPO

61

Fuente: Elaboración propia

2.2.3. Muestra

La muestra utilizada estará conformada por trabajadores involucrados directamente con el manejo de cartera de clientes o la otorgación de créditos.

Para la presente investigación se utilizará el tipo de muestra probabilística, tomando en cuenta la fórmula para calcular el tamaño de muestra conociendo el tamaño de la población:

Dónde:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + z^2 * p * q}$$

n: es el tamaño de la muestra

N: es el tamaño de la población.

Z: es el valor de la distribución normal estandarizado correspondiente al nivel de confianza (1.96)

E: es el máximo error permisible (5% = 0.05)

P: es la proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir. (50% = 0.50)

RQ: es la proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir. (50% = 0.50)

Reemplazando la formula se obtiene:

$$\frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 61}{(0.05)^2 \times (61 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.5} = 53$$

La muestra quedara limitado por 53 personas que laboran en las agencias pertenecientes en la región callao dato con el cual se trabajara la parte estadística en función al cuestionario a ejecutar.

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

Cuestionario

Hernández, Fernández y Baptista (2014), consideran que un cuestionario es un instrumento en el cual se listan un conjunto de preguntas para medir las variables de estudio (p. 217).

Se aplicará el cuestionario como instrumento para recolectar datos respecto a la relación que existe entre las variables estudiadas Cartera Morosa y Rentabilidad. Dicho cuestionario constará de preguntas dirigidas a los participantes de la muestra establecida.

Como manifiesta Hernández et al. (2014), cualquier instrumento de recolección de datos debe contar con tres requisitos básicos: confiabilidad, validez y objetividad (p. 200).

Validez

Hernández et al. (2014) manifiesta que “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.200)

Andrade (2005), explica la validez como “el cierto grado de exactitud que proporciona la técnica aplicada, en función al instrumento de medida a utilizar, se tendrá validez siempre y cuando el instrumento mida la variable que se pretende evaluar, en ese sentido, la validez viene a ser la cuestión más compleja que debe ser alcanzado en todo instrumento de medición que se aplica” (p.58).

Martínez define el juicio de expertos como “una opinión concreta de personas con conocimientos muy altos en base a un tema de interés, por el cual son denominados como expertos, a quienes se les atribuye capacidades intelectuales máximas como otorgar valoraciones, juicios y evidencias” (p.62).

El proyecto de investigación en curso empleará como instrumento el cuestionario y se aplicará la técnica de validez de contenido, es decir se utilizará el criterio de jueces expertos.

Confiabilidad

Hernández et al. (2014) establece que la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos depende de que la aplicación de forma repetida a un individuo, produce resultados iguales (p.200).

Andrade (2005), Indica que la confiabilidad “es una técnica de medición en la que se determina el nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos” (p. 58).

Navarro (2009) aporta que “un instrumento se vuelve fiable si proporciona aproximadamente el mismo tipo de respuestas para diferentes o mismos segmentos de sujetos, para constatar la fiabilidad del instrumento es necesario medirlo a través del Coeficiente Alfa de Cron Bach“(p.29).

El valor de alfa de Cron Bach es el promedio y/o media de todos los coeficientes de correlación calculados mediante el SPSS, asociados a los ítems utilizados, cuanto más aumente el número de ítems aumentara la varianza y cuando más homogéneo sean los resultados de cada uno de los ítems el valor se aproximara al alfa 1. Este valor óptimo oscila dentro de una rango de -1 a +1, cuando más se aproxima el valor del alfa 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Por otro lado si el valor es 0 se considera confiabilidad nula (este caso ocurre cuando los ítems analizados no muestran ninguna correlación entre sí). En caso que el valor sea negativo se considera margen de error y/o inconsistencia.

Según Raúl Pino (2007), sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cron Bach:

Coeficiente alfa > .9 es excelente

Coeficiente alfa >.8 es bueno

Coeficiente alfa >.7 es aceptable

Coeficiente alfa >.6 es cuestionable

Coeficiente alfa >.5 es pobre

Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

Para medir la confiabilidad o fiabilidad del instrumento usado en esta investigación, utilizaremos una medida de coherencia o consistencia interna, a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach

Confiabilidad de la variable cartera morosa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	9

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de categorías el valor alcanzado fue de 0.969, considerándose una alta fiabilidad en el instrumento que mide la cartera morosa.

Confiabilidad de la variable rentabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	9

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de categorías el valor alcanzado fue de 0.958, considerándose una alta fiabilidad en el instrumento que mide la rentabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados en la presente investigación, se utilizará el programa Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las ciencias Sociales (SPSS) que permitirá manipular la matriz de datos encontrados y seleccionar la opción de análisis adecuada, además de la elaboración de informes, tablas y gráficos.

2.6. Aspectos éticos

Para el presente proyecto de investigación se ha respetado la ética profesional, se ha tomado referencia de la autoría de terceros usados para el sustento de la misma y la

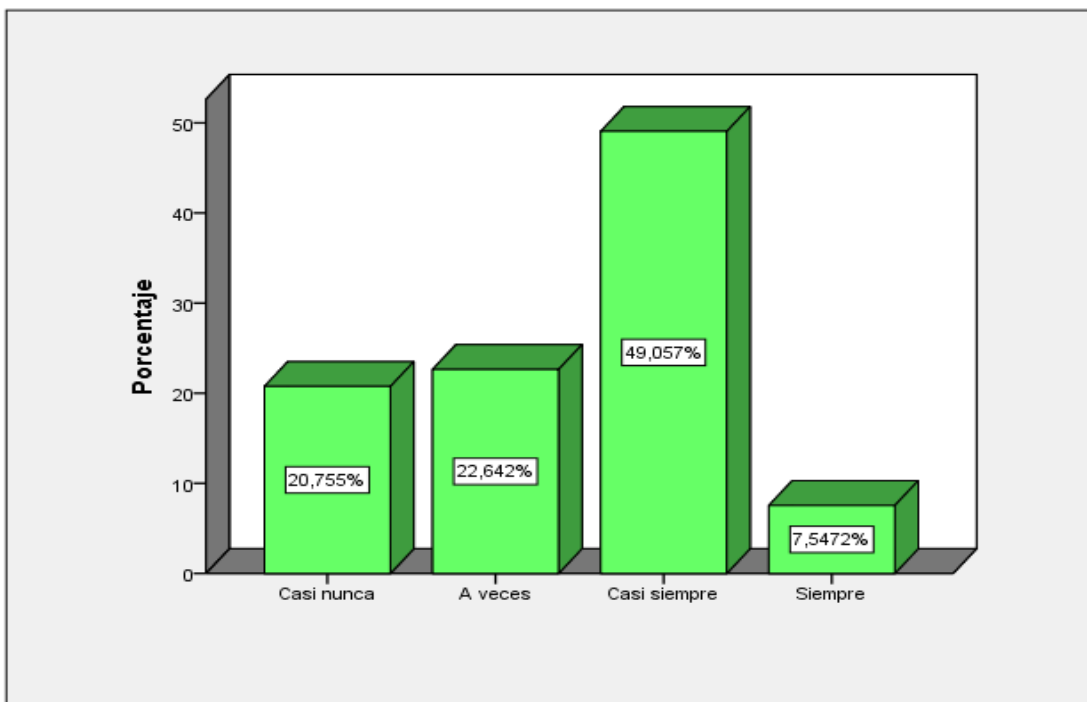
información usada fue de carácter público respetando la normativa de la empresa en mención. Asimismo, se ha cumplido con las exigencias de una investigación, no se ha producido alteración de información, se ha aplicado la objetividad e imparcialidad. Además, se ha tomado en cuenta los valores redactados en el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad.

III CAPITULO
RESULTADOS

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

La recuperación de deudas mejorara la rentabilidad de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	11	20,8	20,8
	A veces	12	22,6	43,4
Válidos	Casi siempre	26	49,1	92,5
	Siempre	4	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0

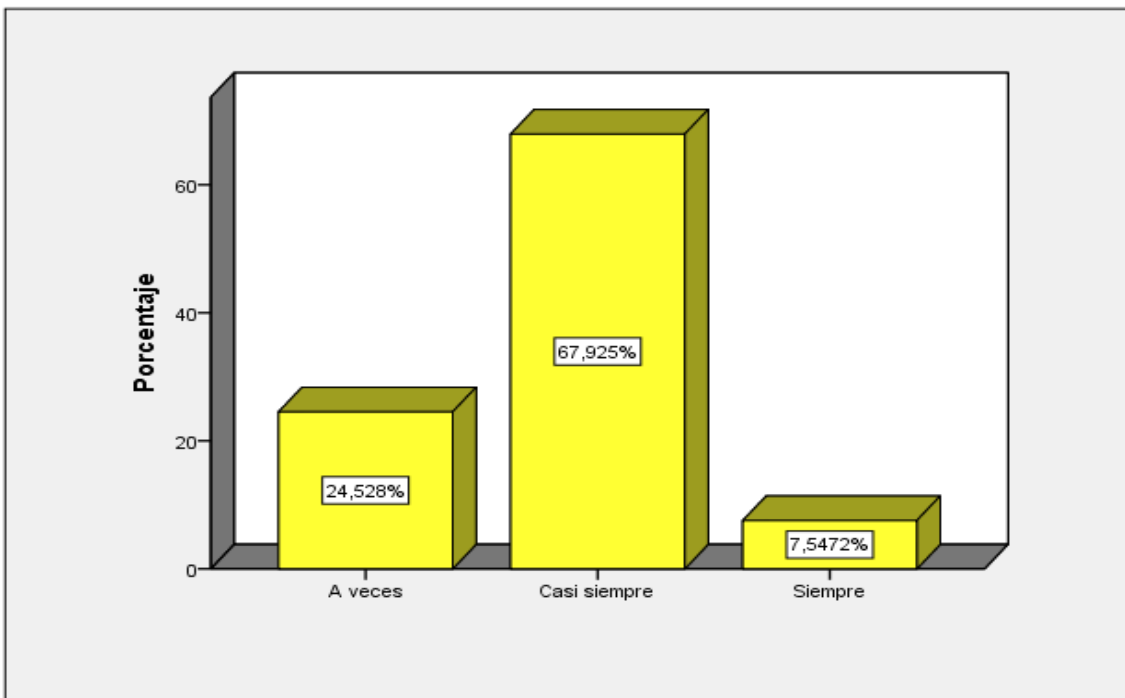


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 1 que para el 49.1% de los encuestados casi siempre la recuperación de deudas mejorara la rentabilidad de la empresa, en cambio el 7.5% señaló que siempre esto se debe la mayoría de encuestados indicaron que si se invierte más en recuperar las deudas o se mejoran los sistemas de cobranzas, se podría tener un mayor margen de rentabilidad

Para una buena gestión en la recuperación de deudas se debe realizar un seguimiento en periodos menores 30 días

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
A veces	13	24,5	24,5	24,5
Casi siempre	36	67,9	67,9	92,5
Siempre	4	7,5	7,5	100,0
Total	53	100,0	100,0	

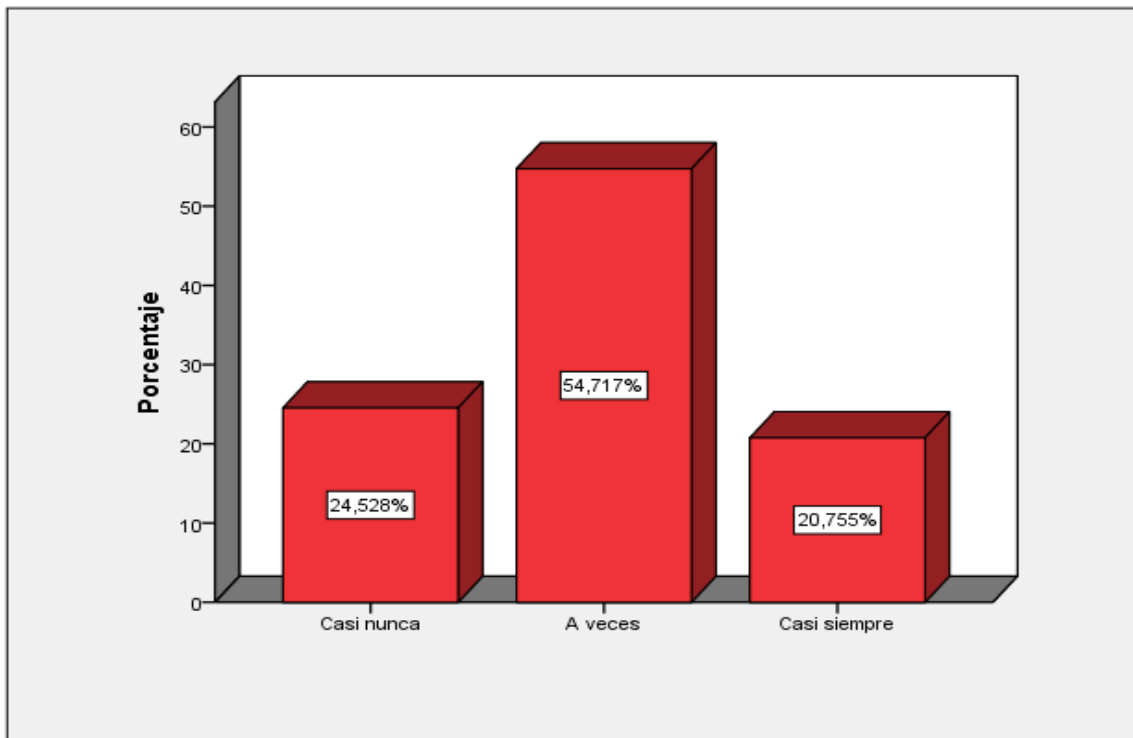


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 2 que para el 67.9% de los encuestados que rara una buena gestión en la recuperación de deudas casi siempre se debe realizar un seguimiento en periodos menores 30 días, en cambio el 7.5% señaló que a siempre, La mayoría de encuestados nos indicó que dentro del primer mes existe una alta probabilidad de pago por parte de los clientes, ya que las comisiones cobradas son menores, ya que si deja pasar más tiempo las cuotas se acumulan y se aumenta el riesgo de no pagar.

Los ratios financieros mejoran la calidad de la cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi nunca	13	24,5	24,5	24,5
A veces	29	54,7	54,7	79,2
Casi siempre	11	20,8	20,8	100,0
Total	53	100,0	100,0	

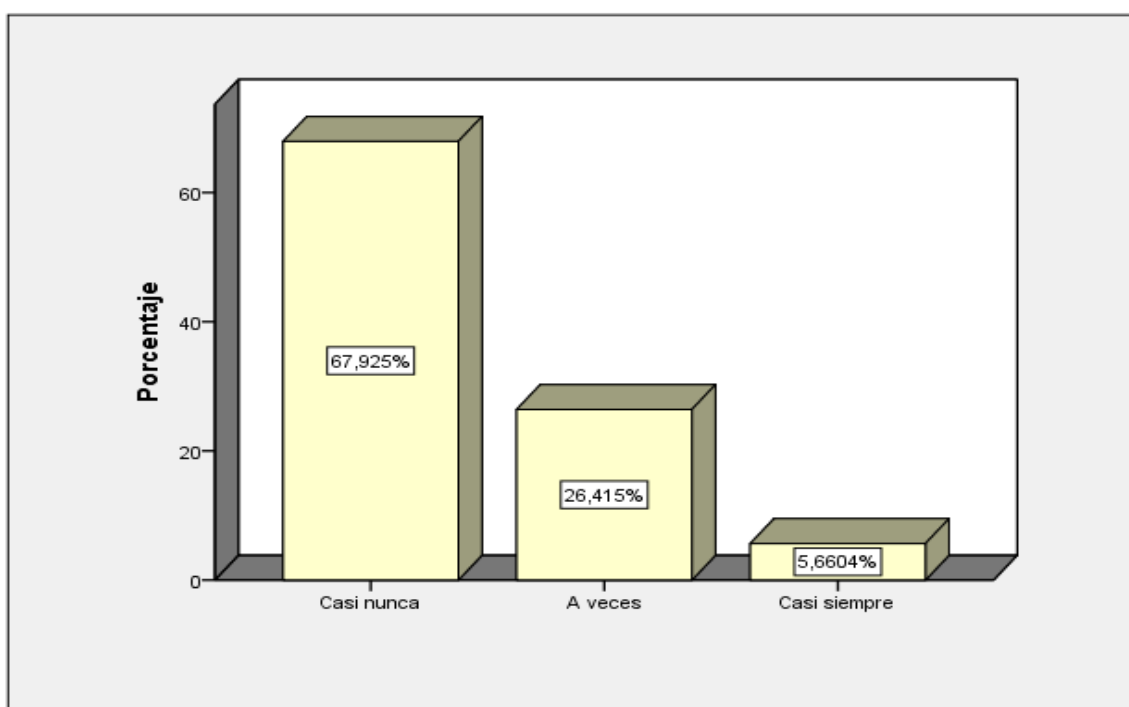


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 3 que para el 54.7% de los encuestados a veces los ratios financieros mejoran la calidad de la cartera morosa, en cambio el 20.8% señaló que casi siempre. Los ratios son mediciones que permiten conocer en muchos casos saber el nivel de morosidad, y tomar decisiones, según los encuestados no solo los ratios nos permiten saber si un cliente pagara, muchas veces son factores externos, sin embargo son parte de las herramientas que se utilizan.

La empresa se encuentra en la capacidad de disminuir el riesgo crediticio y disminuir su cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi nunca	36	67,9	67,9
	A veces	14	26,4	94,3
	Casi siempre	3	5,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0

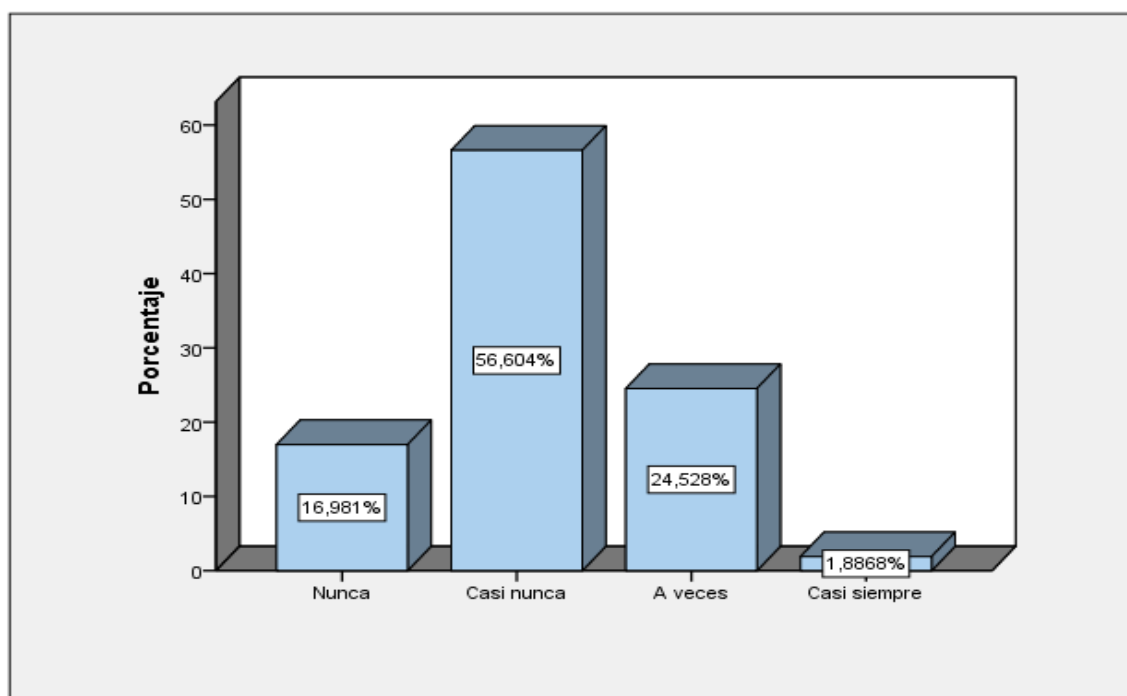


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 4 que para el 67.9% de los encuestados casi nunca la empresa se encuentra en la capacidad de disminuir el riesgo crediticio y disminuir su cartera morosa, en cambio el 5.7% señaló que casi siempre. Esto se debe quizás a las altas metas que se les designan a los asesores o funcionarios, los cuales muchas veces otorgan créditos a personas que no siempre tienen la capacidad de pago. En la región Callao hay alto índice de riesgo de no pagar las deudas.

Las estimaciones que realiza la empresa mejoran la disminución de la cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	17,0	17,0	17,0
Casi nunca	30	56,6	56,6	73,6
Válidos A veces	13	24,5	24,5	98,1
Casi siempre	1	1,9	1,9	100,0
Total	53	100,0	100,0	

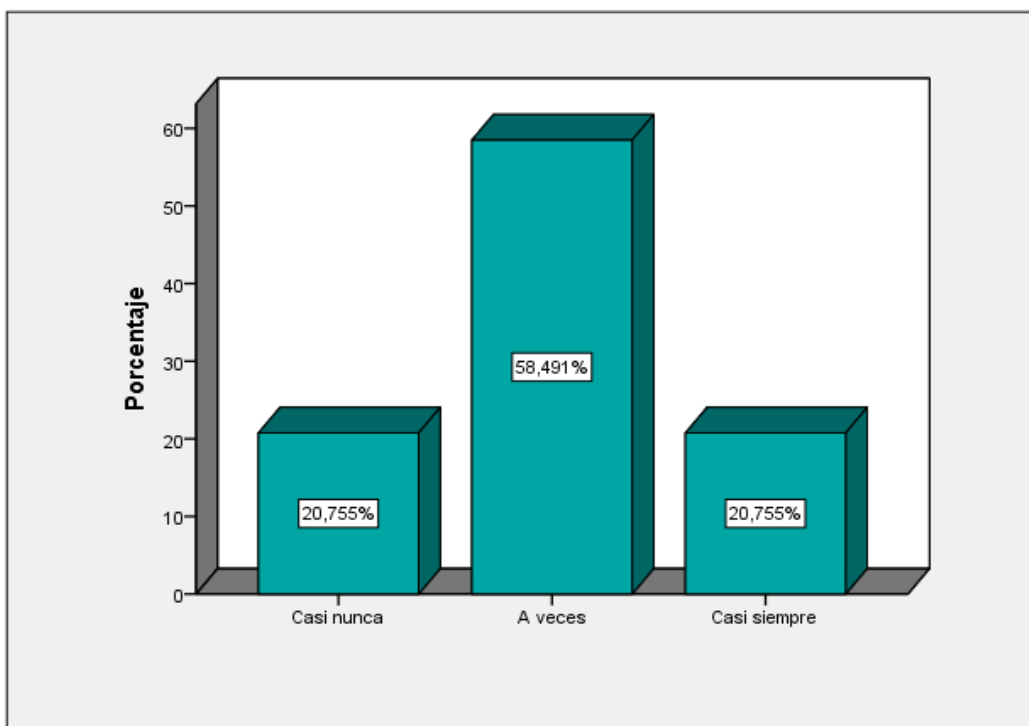


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 5 que para el 56.6% de los encuestados casi nunca las estimaciones que realiza la empresa mejoran la disminución de la cartera morosa en su mayoría fue respondido por los funcionarios, en cambio el 1.9% señaló que casi siempre y gran porcentaje de esta respuesta fue brindada por los gerentes de la región callao. Esto está ligado a las metas que se asigna a cada asesor o funcionario para el cumplimiento de toda la región.

La información brinda por todos los FFNN Es fiable para la determinación de la rentabilidad de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi nunca	11	20,8	20,8
	A veces	31	58,5	79,2
	Casi siempre	11	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0



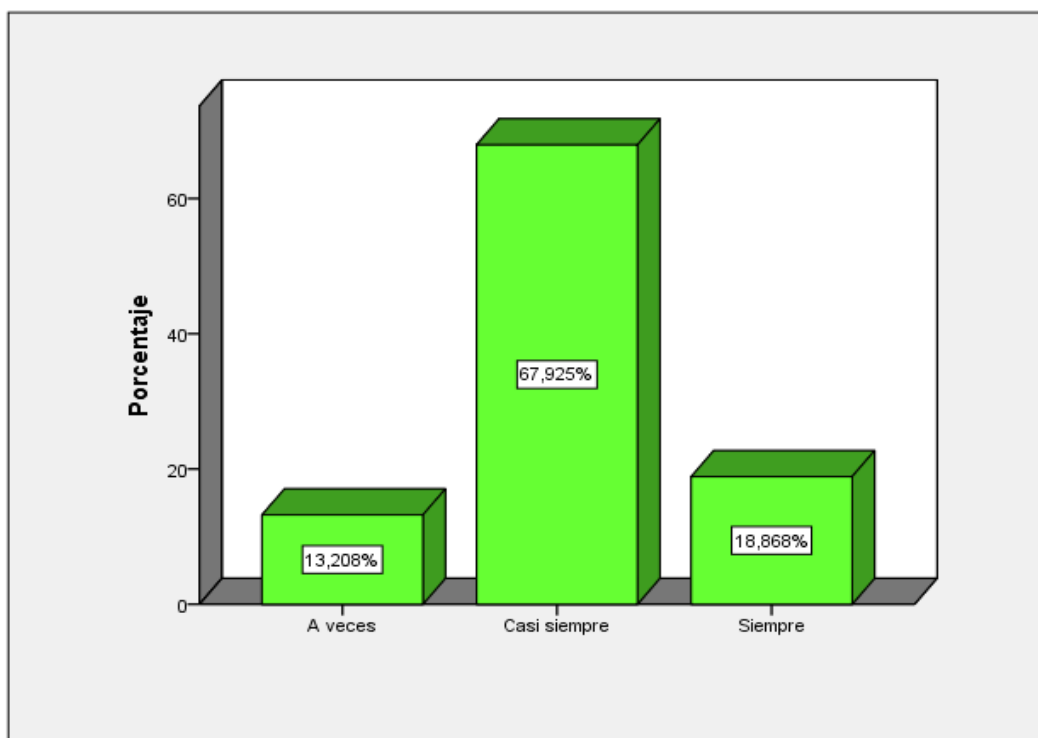
Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 6 que para el 58.5% de los encuestados a veces la información brinda por todos los FFNN Es fiable para la determinación de la rentabilidad de la entidad, en cambio el 20.8% señaló que casi nunca y casi siempre respectivamente.

En estas respuestas se obtuvo un gran confrontamiento de respuestas, ya los que respondieron casi nunca o a veces fueron los gerentes, los cuales iniciaron que muchas veces la información otorgada estaba manipulada con el fin de que el cliente califique a un crédito, sin embargo los FFNN quienes respondieron casi siempre, se debió a que ellos tienen auditorías y contralorías por los cuales no manipulan en su totalidad las respuestas.

La calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	7	13,2	13,2
	Casi siempre	36	67,9	81,1
	Siempre	10	18,9	100,0
Total	53	100,0	100,0	

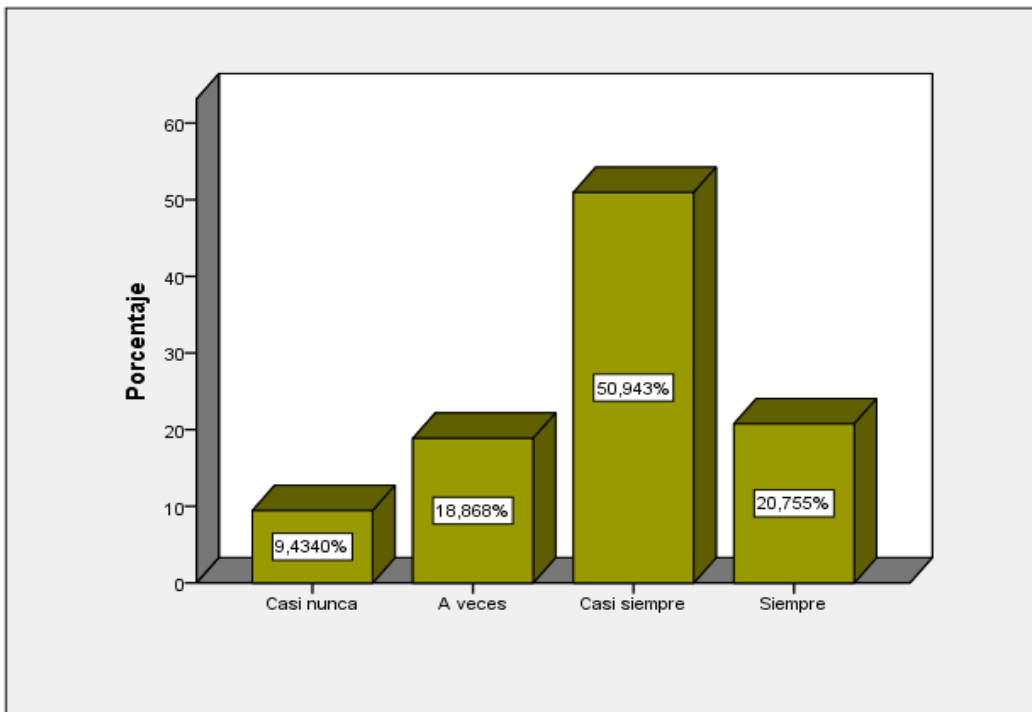


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 7 que para el 67.9% de los encuestados casi siempre la calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia, en cambio el 13.2% señaló que a veces. La buena y correcta evaluación es parte fundamental para la otorgación de préstamos, pero también para la recuperación de deudas, Esta permite saber la capacidad de pago, siempre y cuando la información tenga un alto grado de confiabilidad y no está manipulada.

El seguimiento a los clientes minimizara la cartera morosa de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	9,4	9,4	9,4
A veces	10	18,9	18,9	28,3
Válidos Casi siempre	27	50,9	50,9	79,2
Siempre	11	20,8	20,8	100,0
Total	53	100,0	100,0	

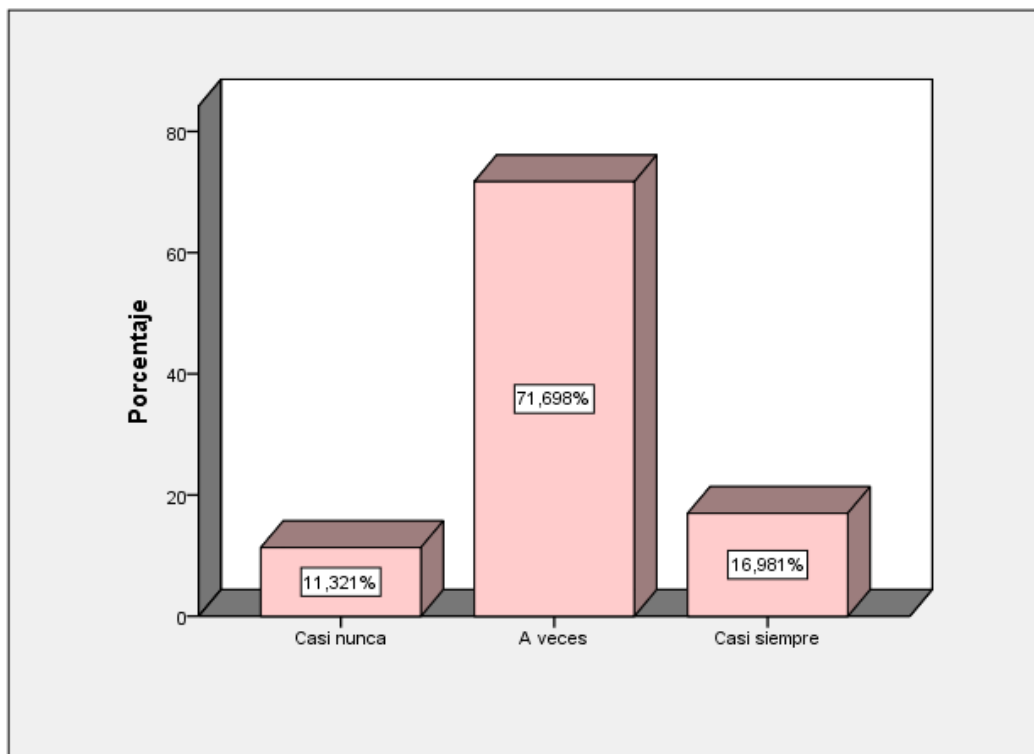


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 8 que para el 50.9% de los encuestados casi siempre el seguimiento a los clientes minimizara la cartera morosa de la empresa, en cambio el 9.4% señaló casi nunca. Si a los clientes se les realiza un seguimiento post-venta minimizarían la posibilidad que se caiga en morosidad. Según los encuestados los clientes que tiene un funcionario asignado tiene menos probabilidad de caer en mora.

El crecimiento en las colocaciones influye en el incremento de la cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi nunca	6	11,3	11,3	11,3
A veces	38	71,7	71,7	83,0
Casi siempre	9	17,0	17,0	100,0
Total	53	100,0	100,0	

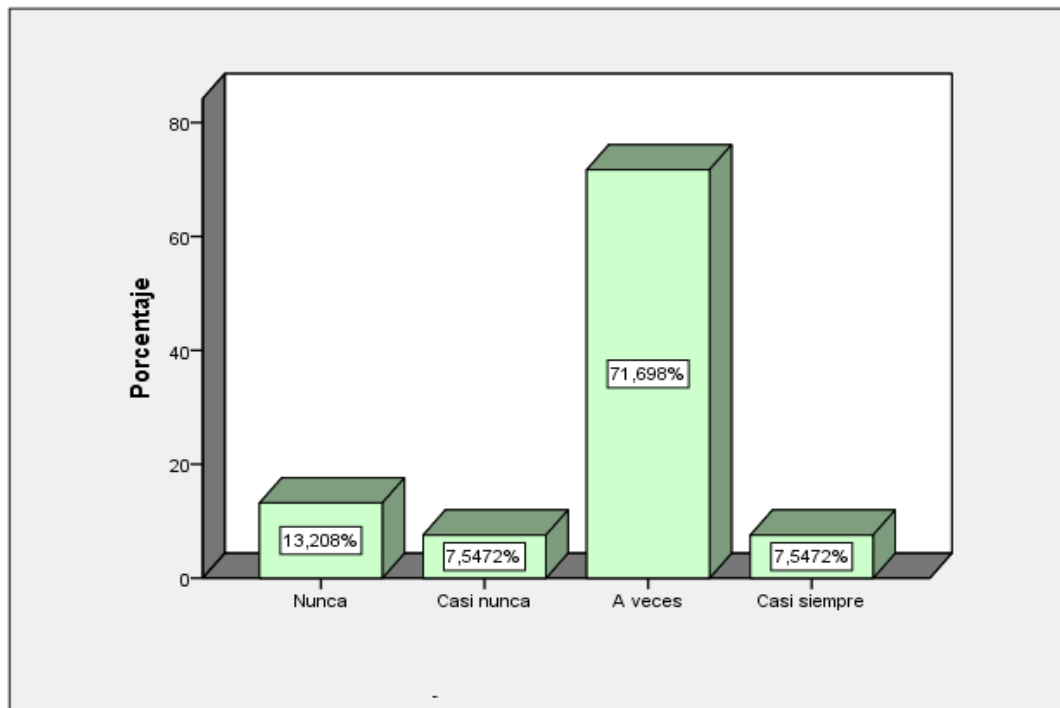


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 9 que para el 71.7% de los encuestados a veces el crecimiento en las colocaciones influye en el incremento de la cartera morosa, en cambio el 11.3% señaló casi nunca. Como observamos en cuadros anteriores las metas establecidas en las diversas agencias, genera que tanto asesores como funcionarios busquen la otorgación de más créditos a personas que no necesariamente tiene la voluntad de retorno de obligaciones, aumentando así la posibilidad de morosidad.

El estado de situación financiera de una empresa evaluada nos puede asegurar la recuperación de la deuda y minimizar la cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	13,2	13,2	13,2
Casi nunca	4	7,5	7,5	20,8
Válidos A veces	38	71,7	71,7	92,5
Casi siempre	4	7,5	7,5	100,0
Total	53	100,0	100,0	

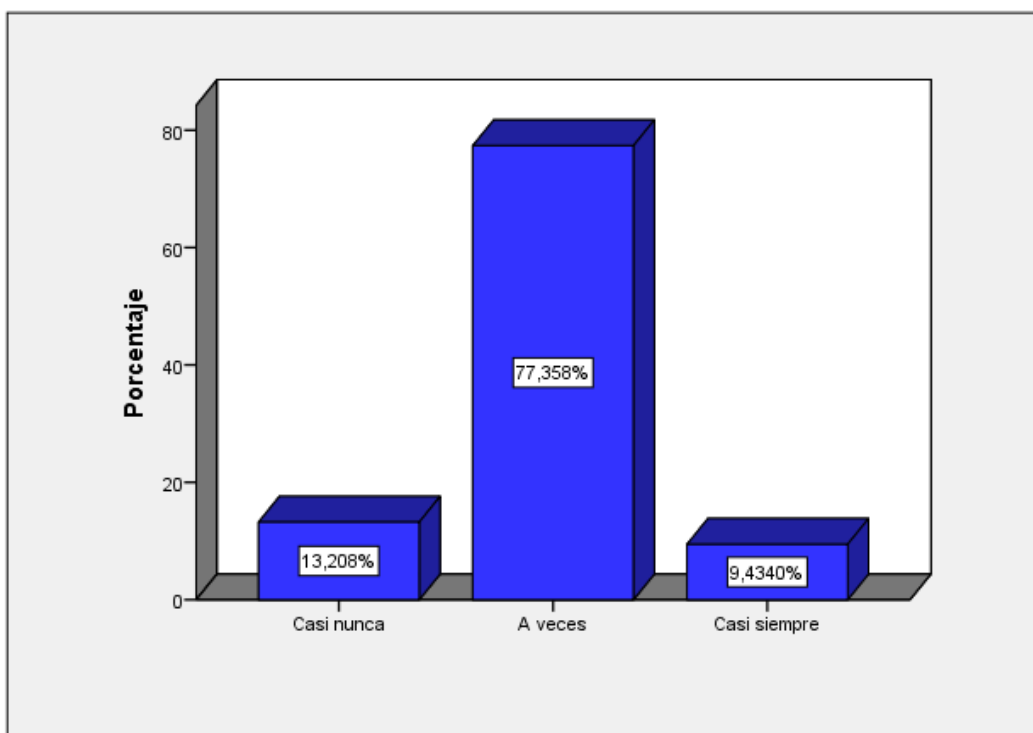


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 10 que para el 71.7% de los encuestados a veces el estado de situación financiera de una empresa evaluada nos puede asegurar la recuperación de la deuda y minimizar la cartera morosa, en cambio el 7.5% señaló casi siempre. Al igual que los ratios el estado de resultados va usarse en conjunto con otras herramientas, ya que este será evaluado de acuerdo a la confiabilidad con la que fue estructurado.

El análisis del estado de resultado de la empresa es el único que me permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	7	13,2	13,2
	A veces	41	77,4	90,6
	Casi siempre	5	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0

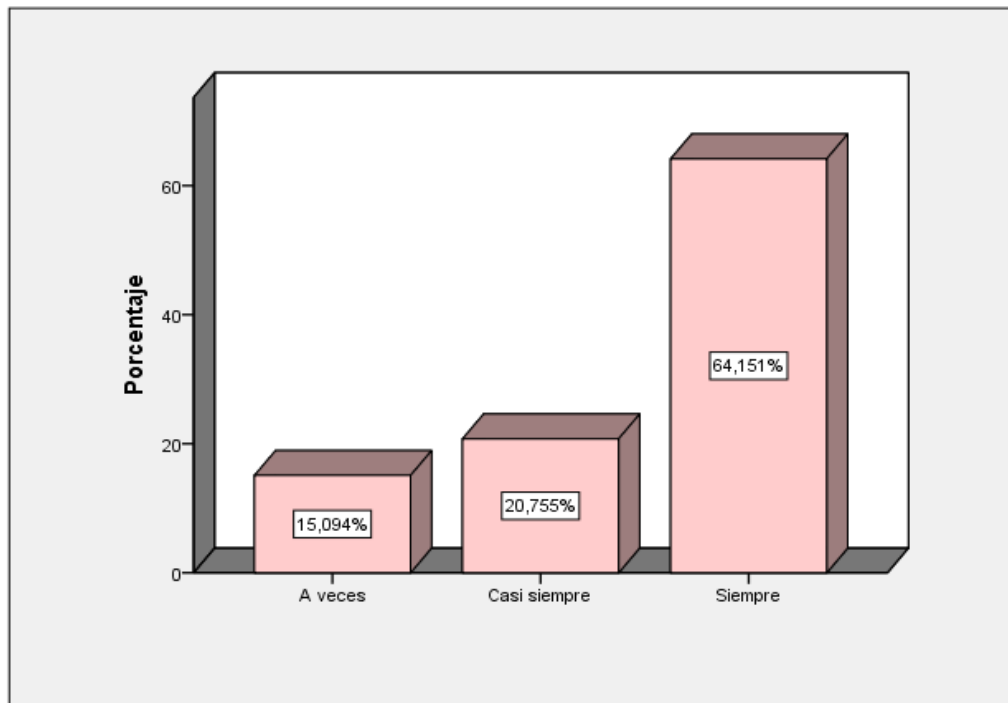


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 11 que para el 77.4% de los encuestados a veces el análisis del estado de resultado de la empresa es el único que me permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad, en cambio el 9.4% señaló casi siempre. En Este cuadro podemos observar para buena medición se debe hacer uso de más herramientas que me puedas dar diversos datos para una buena toma de decisiones.

El aumento de cartera morosa influirá de manera directa en las utilidades que pueda generar su empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	A veces	8	15,1	15,1
	Casi siempre	11	20,8	35,8
	Siempre	34	64,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0

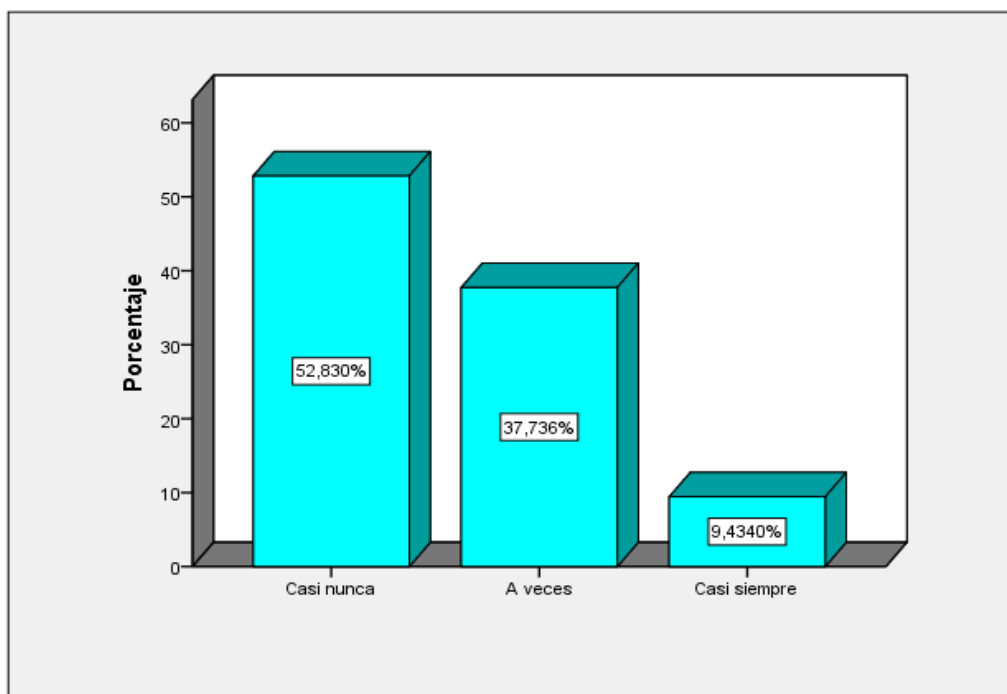


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 12 que para el 64.2% de los encuestados siempre el aumento de cartera morosa influirá de manera directa en las utilidades que pueda generar su empresa, en cambio el 15.1% señaló a veces. Las empresas buscan que sus utilidades sean generadas principalmente por el giro del negocio, en el caso del BCP su actividad principal es el financiamiento, por tanto si aumenta su morosidad, las provisiones afectarían las utilidades que estas generarían.

La empresa realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi nunca	28	52,8	52,8
	A veces	20	37,7	90,6
	Casi siempre	5	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0

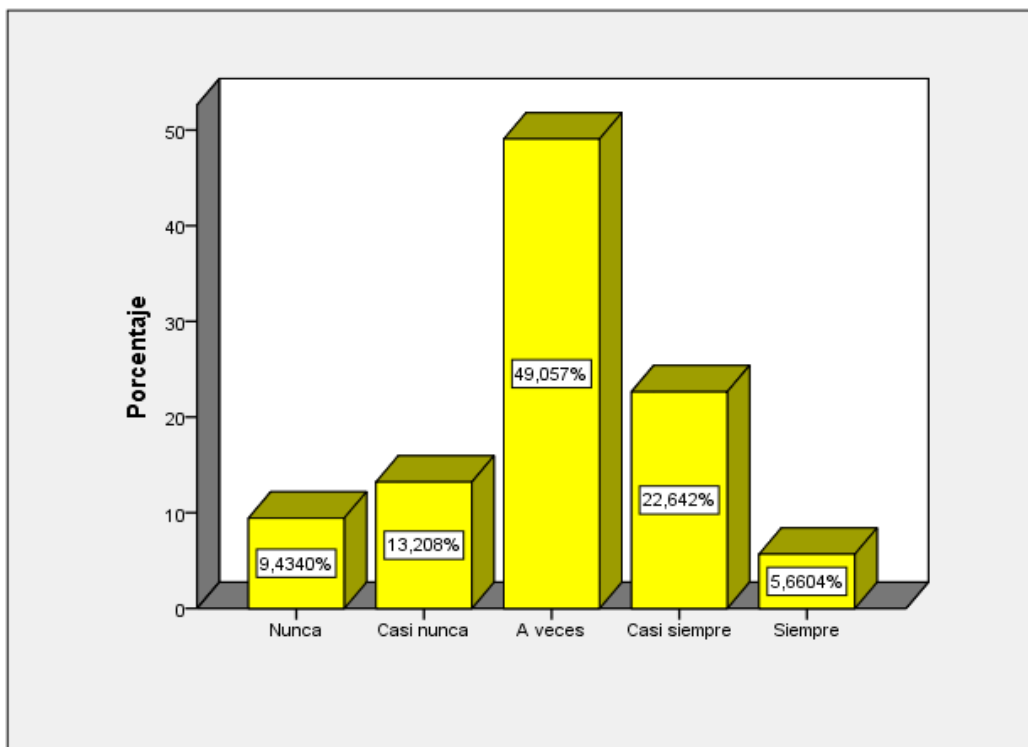


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 13 que para el 52.8% de los encuestados casi nunca la empresa realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa, en cambio el 9.4% señaló casi siempre. Esto se debe porque los asesores son más comerciales es decir los gerentes buscan principalmente el cumplimiento de sus metas, y el banco de crédito busca incrementar el aumento de sus ingresos por lo que están descuidado el posible incremento de la cartera morosa.

La empresa genera un rendimiento adecuado frente a su cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	5	9,4	9,4
	Casi nunca	7	13,2	22,6
Válid	A veces	26	49,1	71,7
os	Casi siempre	12	22,6	94,3
	Siempre	3	5,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0

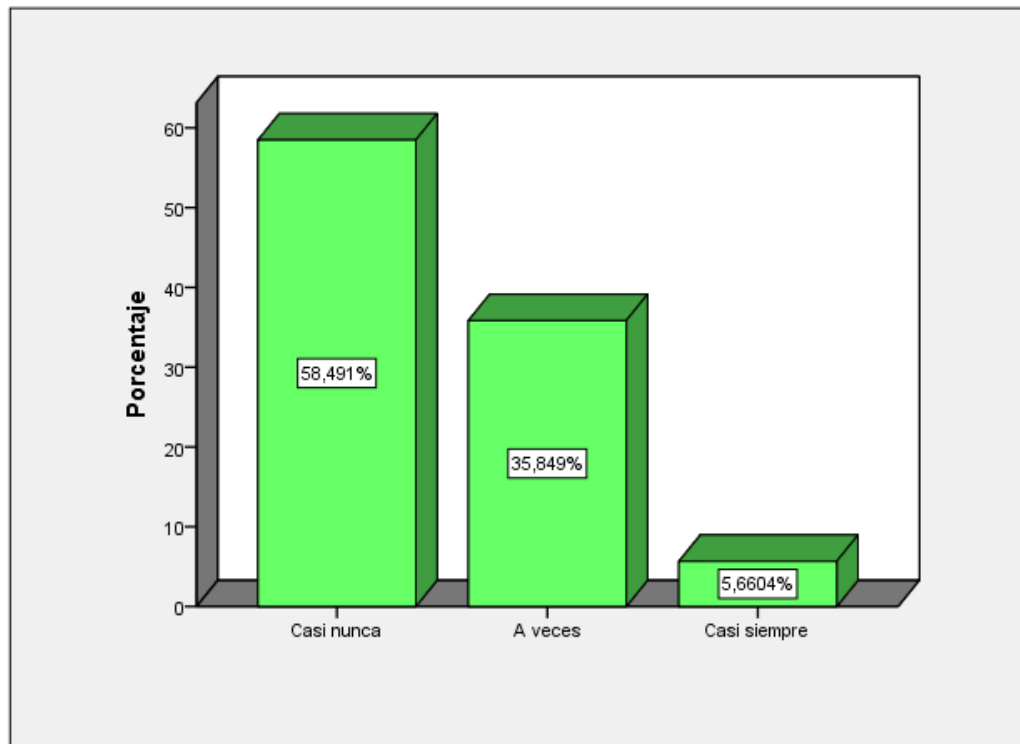


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 14 que para el 49.1% de los encuestados a veces la empresa genera un rendimiento adecuado frente a su cartera morosa, en cambio el 5.7% señaló siempre. Esto se debe quizás a que el BCP tiene además del financiamiento otras fuentes de ingreso, que le permiten no estar enfocados en su totalidad con respecto a la situación de su cartera.

La empresa gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi nunca	31	58,5	58,5	58,5
A veces	19	35,8	35,8	94,3
Casi siempre	3	5,7	5,7	100,0
Total	53	100,0	100,0	

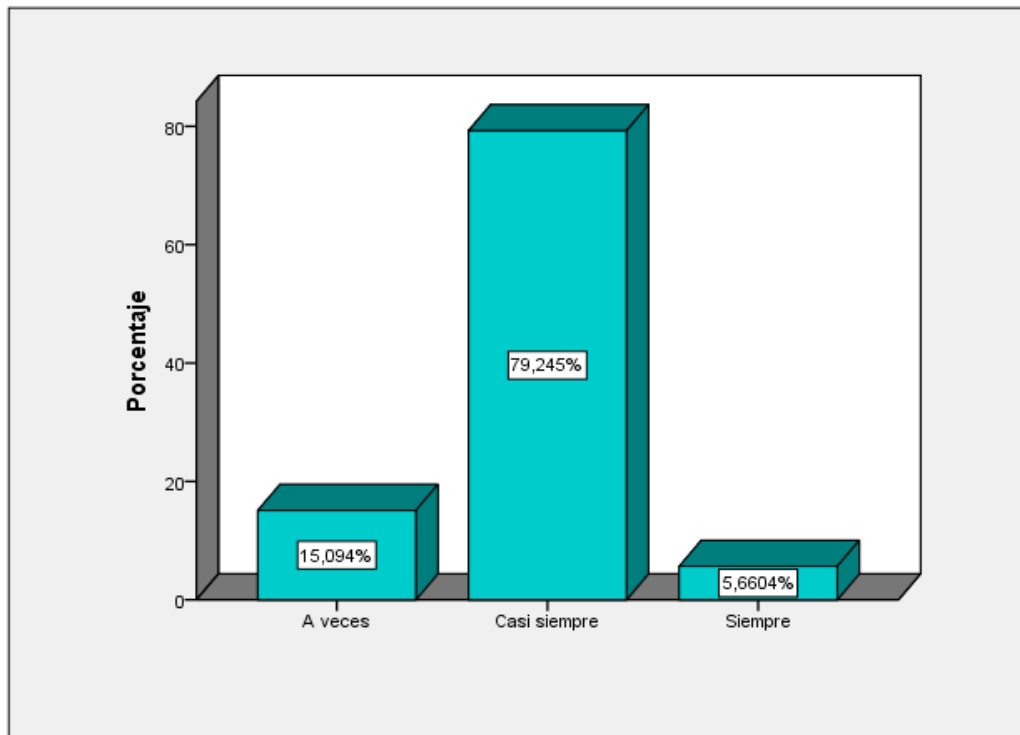


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 15 que para el 58.5% de los encuestados casi nunca la empresa gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar cartera morosa, en cambio el 5.7% señaló casi siempre. Es se debe a que cuenta con sistemas de cobranzas que no están logrando la recuperación de deudas, así mismo no se le están haciendo seguimiento a los clientes que tienen un atrasos menores,

La calidad de cartera está influenciada por las estrategia tomadas por empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	8	15,1	15,1
	Casi siempre	42	79,2	94,3
	Siempre	3	5,7	100,0
Total	53	100,0	100,0	

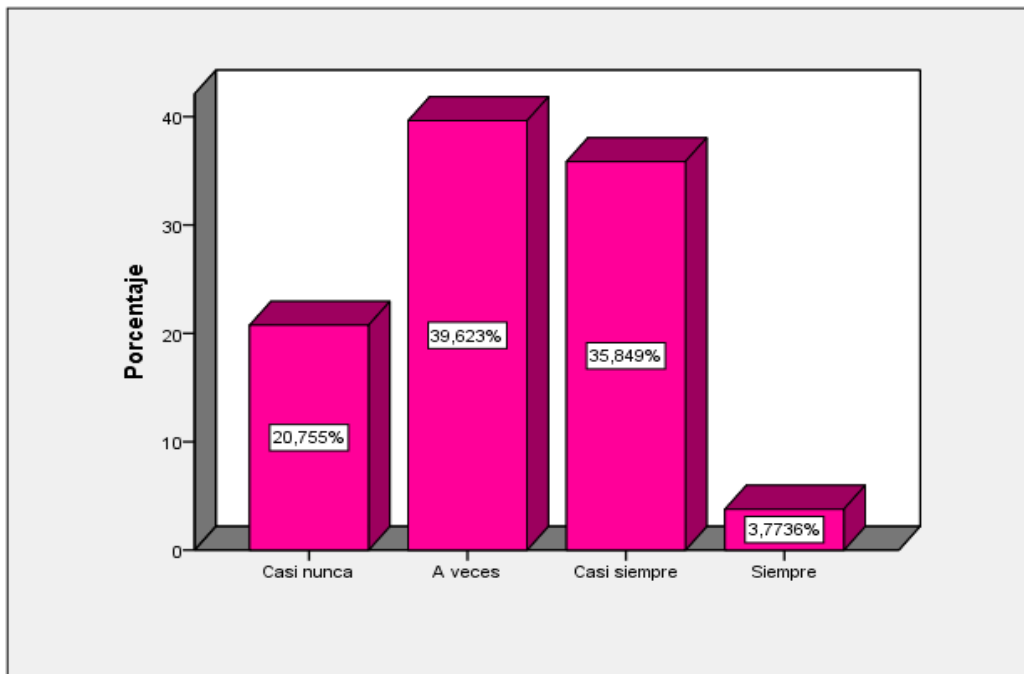


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 16 que para el 79.2% de los encuestados casi siempre la calidad de cartera está influenciada por las estrategia tomadas por empresa, en cambio el 5.7% señaló siempre. Una de las principales razones por las que mejora la calidad de la cartera será en función a las decisiones que sean tomadas, en la búsqueda de mejorar los índices de morosidad en todas las carteras y segmentos que se manejen en la región Callao.

La inversión en la recuperación de cartera está generando rentabilidad a la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	20,8	20,8	20,8
A veces	21	39,6	39,6	60,4
Válidos Casi siempre	19	35,8	35,8	96,2
Siempre	2	3,8	3,8	100,0
Total	53	100,0	100,0	

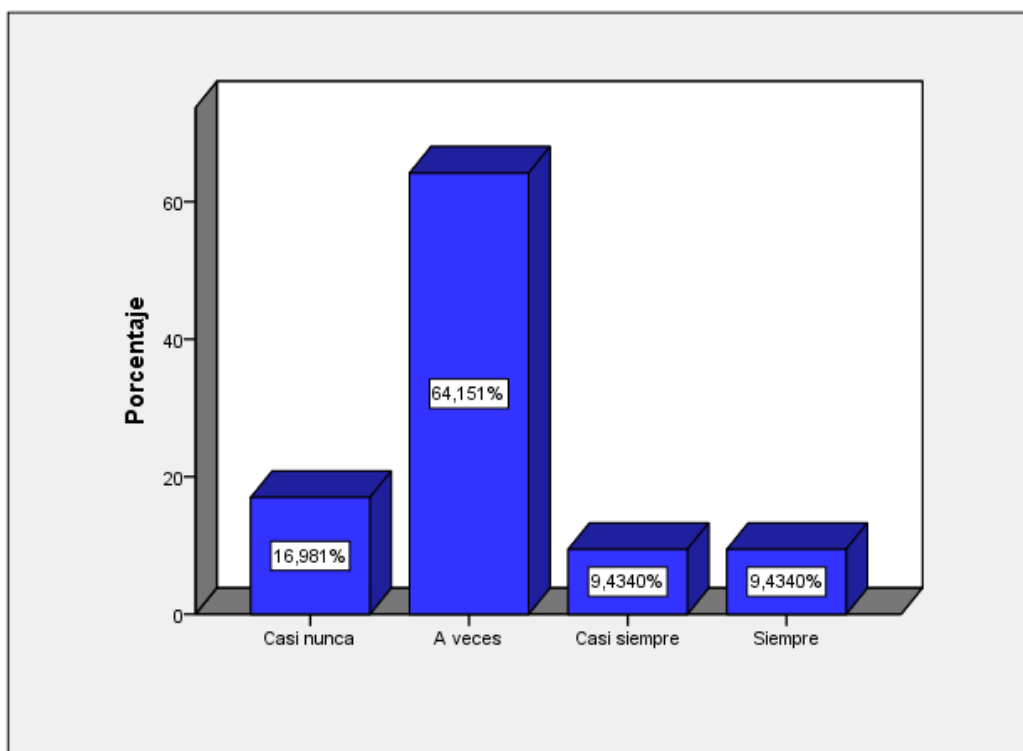


Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 17 que para el 39.6% de los encuestados a veces la inversión en la recuperación de cartera está generando rentabilidad a la empresa, en cambio el 3.8% señaló siempre. Esto se debe quizás a que los encuestados aun encuentran deficiencias en el área de cobranzas, por lo que puede generar que los créditos pasen a no ser cobradas.

Las gerencias consideran el aumento de la cartera morosa como una prioridad en la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	9	17,0	17,0	17,0
	A veces	34	64,2	64,2	81,1
	Casi siempre	5	9,4	9,4	90,6
	Siempre	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	



Interpretación:

Se observa en la tabla y figura N° 18 que para el 64.2% de los encuestados a veces las gerencias consideran el aumento de la cartera morosa como una prioridad en la toma de decisiones, en cambio el 9.4% señaló casi siempre y siempre respectivamente. Al tener varias fuentes de ingresos, los gerentes buscan maximizar los recursos de todas las inversiones, mientras la cartera morosa este dentro del rango que ellos creen correcto, no será prioridad dentro de su toma de decisiones.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cartera morosa	,169	53	,001
Provisiones	,164	53	,001
Evaluaciones crediticias	,283	53	,000
Rentabilidad	,170	53	,001
Beneficios económicos	,206	53	,000
Costo de oportunidad	,187	53	,000

Interpretación:

Se aprecia que las variables y dimensiones tienen una distribución anormal, ya que su significancia es menor de 0.05, por ello se empleó una prueba no paramétrica para realizar las contrastaciones, el cual fue el estadístico Rho de Spearman.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dice que los coeficientes rho de spearman son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse en rangos. (p.480)

Validación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

H₀: El aumento de la cartera morosa no tiene relación con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la Región Callao, 2017

H₁: El aumento de la cartera morosa tiene relación con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la Región Callao, 2017

Correlaciones				
		Cartera morosa	Rentabilidad	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,980**
	Cartera morosa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre la cartera morosa y la rentabilidad fue de 0.980, siendo una correlación fuerte y directa. El p valor fue 0,000 y $0,000 < 0,05$ por tanto se rechaza la H₀, es decir el aumento de la cartera morosa tiene relación con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la Región Callao, 2017.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀: La cartera morosa no se relaciona con las evaluaciones crediticias del BCP en la región Callao, 2017

H₁: La cartera morosa se relaciona con las evaluaciones crediticias del BCP en la región Callao, 2017

Correlaciones			
		Cartera morosa	Evaluaciones crediticias
Cartera morosa	Coefficiente de correlación	1,000	,938**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	53	53
Evaluaciones crediticias	Coefficiente de correlación	,938**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	53	53

Interpretación:

La correlación entre la cartera morosa y las evaluaciones crediticias fue de 0.938, siendo una correlación fuerte y directa. El p valor fue 0,000 y $0,000 < 0,05$ por tanto se rechaza la H₀, es decir la cartera morosa se relaciona con las evaluaciones crediticias del BCP en la región Callao, 2017.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: El riesgo crediticio no se relaciona con la rentabilidad del BCP en la región Callo, 2017

H₁: El riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad del BCP en la región Callo, 2017

Correlaciones				
		Cartera morosa	Rentabilidad	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,980**
	Riesgo crediticio	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	Rentabilidad	Sig. (bilateral)	,980**	1,000
		N	53	53

Interpretación:

La correlación entre el riesgo crediticio y la rentabilidad fue de 0.980, siendo una correlación fuerte y directa. El p valor fue 0,000 y $0,000 < 0,05$ por tanto se rechaza la H₀, es decir el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad del BCP en la región Callo, 2017.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₀: Las provisiones no se relacionan con los créditos directos del BCP en la región Callao, 2017

H₁: Las provisiones se relacionan con los créditos directos del BCP en la región Callao, 2017

Correlaciones			
		Provisiones	Beneficios económicos
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
			,923**
	Provisiones	Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	53
			53
		Coeficiente de correlación	,923**
			1,000
Créditos directos		Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	53
			53

Interpretación:

La correlación entre las provisiones y los créditos fue de 0.923, siendo una correlación fuerte y directa. El p valor fue 0,000 y 0,000 < que 0,05 por tanto se rechaza la H₀, es decir las provisiones se relacionan con los créditos directos del BCP en la región Callao, 2017.

IV. DISCUSSION

4. Discusión de resultados

El objetivo de estudio de esta discusión fue determinar de qué manera el aumento de la cartera morosa se relaciona con la rentabilidad del banco de Crédito del Perú en la Región Callao.

Para *la hipótesis general* existe una relación del aumento de cartera morosa, esto debido a que para el banco de crédito del Perú la principal actividad o giro de negocio es en base el financiamiento, teniendo un alto índice de riesgo crediticio, la cual tiene una mayor demanda de créditos, los cuales si no se llega a realizar una buena gestión estos pueden caer en morosidad.

Dicho resultados se sustentan en la información de nuestra tabla N°1,2,9,12,17 los cuales hacen referencia que a través de la recuperación de deudas la rentabilidad del banco de Crédito ser mejor; así mismo se menciona que para una buena gestión en la recuperación en su mayoría se debe realizar un seguimiento dentro de los 30 primeros días que la deuda esta vencida, ya que en ese tiempo los costos que genera el atraso para los cliente son menores, y a aún puede permanecer con una buena calificación, es decir el área que se encarga de la cobranzas tiene un papel fundamental en la recuperación de deudas, si esta presentara inconvenientes la tasa de morosidad será mayor.

Para lo cual los resultados de la presente investigación guardan relación con las conclusiones de Parrales (2013) las características del proceso de cobranzas del IECE-Guayaquil, determina que se encuentra en la etapa de cobranza en desarrollo y que las principales debilidades que presento el departamento de cobranzas son; no cuentan con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas y falta de capacitación respecto a la gestión de cobranzas. Así mismo el proceso de cobranzas presenta debilidades como la falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

Silva, P,(2010) la cual concluye también que si el personal debe ser capacitado contantemente en la gestión y control del indicador de morosidad de esa manera ayudara a la cartera de créditos se mantenga y pueda desarrollarse sin generar pérdidas, así como también crecerá la empresa,

Para *La hipótesis específica 1*, existe relación entre la cartera morosa y las evaluaciones crediticias del banco de crédito en la región callao, 2017. Esta relación se da, ya que las evaluaciones crediticias son parte de las otorgación de créditos, los cuales al ser manipulados daría una información errada o con una bajo índice de confiabilidad.

En las tablas 6, 7, 10,15 hace referencia a la importancia de una buena evaluación crediticia, desde la confianza que existe de la información brindada por los funcionarios de negocios o asesores de ventas hasta la que nos puede ofrecer un cliente, así mismo la mayoría de encuestados coincide que la calidad de cartera depende directamente con una correcta evaluación crediticia y esta no debe ser manipulada para una correcta evaluación.

En el banco de crédito los funcionarios y asesores se encargan de recopilar la información necesaria para la evaluación del préstamo, a pesar que se usan sistemas que permiten evaluar a los diferentes clientes, los gerentes y otras áreas tienen que realizar las validación necesarias para poder tener un grados de confianza mayor, a pesar que existen factores externos que no se pueden evitar, si la información se encuentra manipulada esta arrojará un resultado errado y los clientes se les puede otorgar un crédito cuando este no está en la capacidad de pago, no se define el destino del crédito, un plazo errado, o se le entrega un monto muy alto que el cliente no puede pagar.

Para lo cual los resultados de la presente investigación guardan relación con:

La opinión de Supo, P (2015) que concluye que los factores económicos y sociales que influyen en la calidad de cartera crediticia son el número de entidades financieras, ratio de endeudamiento, plazo otorgado. Estado civil, tiempo de constitución del negocio así como el destino del crédito, es por esa razón que parte de los factores antes mencionados pertenecen a una evaluación previa al desembolso del crédito. Es decir mucho de los factores que intervienen esta ligados con el entorno del cliente en un mayor porcentaje y un menor porcentaje a los factores externo.

La opinión de Gómez, I (2011) concluye que la morosidad de la caja Piura se ha originado por muchos aspectos: mala evaluación financiera, los clientes no invierten el crédito otorgado de manera correcta, falta de seguimiento al crédito, así como aspectos externos como robo, asalto entre otros.

Para *La hipótesis específica 2*, existe relación entre riesgo crediticio y rentabilidad del banco de crédito del Perú en la región Callao,

En las tablas 4, 5,17 hace referencia a la importancia gestionar correctamente el riesgo crediticio de una empresa, saber si la empresa se encuentra en la capacidad de un riesgo inherente el 67.92% de los encuestados nos mencionaron que el banco de crédito no se encuentra en sus totalidad en la capacidad de disminuir el riesgo, porque si bien sus indicadores reflejan un riesgo controlable los encuestados mencionaron que para contrarrestar las provisiones realizadas los funcionarios se les realiza un aumento en la cantidad de colocaciones que deben realizar así mismo aumentan el precio de los tarifarios, afectando a muchos clientes.

Para lo cual los resultados de la presente investigación guardan relación con:

Huertas, D. (2015) concluye que el aumento por el apetito por riesgo de las entidades financieras generó excesos en el mantenimiento de política y procedimientos entidades financieras crediticios deficientes que conllevaron a un aumento generalizado del nivel de morosidad del segmento. Los bancos en general, establecieron estrategias agresivas de crecimiento y descuidando los principios financieros básicos que debería cumplir toda empresa para la obtención de un crédito, permitiendo a sus funcionarios, analistas y apoderados el poder utilizar mecanismos inexactos en la elaboración de sus indicadores financieros para la toma de decisiones

Para *La hipótesis específica 3*, existe relación entre las provisiones y los créditos directos del banco de crédito del Perú la región Callao; En las tablas 8, 9, 13,18 hace referencia la importancia que se debe tener en la cuenta de provisiones de una entidad bancaria,, saber si a través del seguimiento de la cartera nos permitirá realizar una menor provisión la gran mayoría de encuestados nos mencionan que el seguimiento constante de sus clientes, permitirá minimizar el índice de la cartera morosa.

Para lo cual los resultados de la presente investigación guardan relación con:

Flores, O.(2016) concluye que las provisiones por malas deudas se relacionan directamente con la utilidad neta, deteriorando el margen operativo en decremento de la rentabilidad, sin embargo la necesidad de requerimiento de capital de las cajas de ahorro y crédito condicionado a su propias generación es un factor de riesgo en decremento de la rentabilidad.

V. CONCLUSION

5. Conclusiones

1. Analizando los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que el aumento de la cartera morosa se relaciona con la rentabilidad, y debería considerarse como una prioridad dentro de la toma de decisiones y que la empresa debería mejorar la recuperación de su cartera morosa, evitando que aumente el índice de morosidad. Así mismo los encargados de realizar las cobranzas deberán mejorar seguimiento dentro de los 30 primeros días y ser capacitado, evitando un índice de morosidad mucho más alto.
2. Analizando los resultados se concluye que las evaluaciones crediticias se relacionan con la cartera morosa, son el primer filtro para otorgación de créditos, estas no pueden ser ajustadas o alteradas en beneficio de un cumplimiento de ventas. Así mismo existen factores externos e internos que intervienen en el incumplimiento de las obligaciones.
3. Analizando los resultados se concluye que el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad, el riesgo crediticio es un riesgo inherente el cual no tiene una buena gestión dentro de la región callao. Esto se debe que ante la búsqueda de la colocación más de créditos por parte de asesores y funcionarios, se otorga a personas y/o empresas que no se encuentran en la capacidad de pago, aumentando la posibilidad del incumplimiento de sus obligaciones.
4. Analizando los resultados se concluye que las provisiones se relacionan con los créditos directos, si existe un mayor índice provisiones, este afectara directamente a la rentabilidad del banco de crédito.

VI. RECOMENDACIONES

5. Recomendaciones

1. EL banco de crédito debe mejorar sus sistemas de cobranza así como de seguimiento, cada funcionario con cartera debe tener un porcentaje de clientes en los cuales le permitirá tener un mayor seguimiento de los créditos que estos otorgan, con recordatorios de los créditos que están a punto de vencer.
2. Para una mejora con respecto a las evaluaciones crediticias, estas deben ser validadas aleatoriamente para su doble revisión, garantizando que no exista manipulación de datos, así mismo estas evaluaciones deben tener una base de datos en común con todas las entidades financieras, para mejorar el sistema de filtración y calcular de manera eficiente la capacidad de pago de cada cliente.
3. Crear sistemas digitales, que permitan minimizar el trámite de evaluación de créditos, para que se pueda otorgar financiamiento de acuerdo al comportamiento que ha venido desarrollando, así mismo los funcionarios deben tener un índice de medición sobre los créditos morosos de su cartera de créditos o de los créditos que ellos desembolsaron para que ellos puedan también realizar una primera cobranza dentro de los 30 primeros días, de esa manera las evaluaciones serían más rigurosas para clientes nuevos.
4. Finalmente el banco de crédito, debe mejorar las campañas de recuperación de créditos ofrecidas los clientes que tienen deudas mayores a 60 días con el fin de recuperar todas las carteras y minimizar las provisiones realizadas por el banco en la región Callao. Así como también debe otorgar periodos de gracias a clientes, que tiene dificultades en meses difíciles o a clientes que viene con un historial crediticio positivo, de esa manera no este no se vería perjudicado por consiguiente no caerían en morosidad.

VII. REFERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Banco Cetelem (2012) *Lo que debes saber sobre el crédito de consumo*. Recuperado de <http://www.cetelem.es/banco/bancowebdocs/pdf/creditoResponsable.pdf>
- Barrantes, M. *et al.* (2009). *Administración Bancaria V Volumen II*. Perú: Instituto de Formación Bancaria.
- BCRP (2011) *Glosario de Términos Económicos (1era ed.)* Consultado en <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario>
- Cadillo Aranda, M. (2014) *Sistema de Créditos – cobranza y su relación con la rentabilidad de la empresa Jhomeron SAC, dela distrito de Comas, 2014*. (Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo)
- Cavero-Egúsquiza Vargas, L. (2014) *Portafolio de inversión y sus efectos en la reducción de riesgo operativo y rentabilidad a nivel de seguros de vida*. (Tesis de maestría, Universidad de San Martin de Porres)
- Chávez Chacón, E. (2016) *Los créditos pignoratícios y sus efectos en la rentabilidad financiera de las cajas municipales de crédito popular en el Perú, 2010 – 2014* (Tesis de Titulación, Universidad de San Martin de Porres)
- [con4_uibd.nsf/5EB07923E638A5F805257B590076A437/\\$FILE/Resoluci%C3%B3n_N%C2%B0_08082003_Reglamento_Evaluaci%C3%B3n_Clasificaci%C3%B3n_Deudor.pdf](http://con4_uibd.nsf/5EB07923E638A5F805257B590076A437/$FILE/Resoluci%C3%B3n_N%C2%B0_08082003_Reglamento_Evaluaci%C3%B3n_Clasificaci%C3%B3n_Deudor.pdf)
- Cuya, Y. *et al.* (2009). *Administración Bancaria II Volumen II*. Perú: Instituto de Formación Bancaria.
- Diez T, I. (2010) *Como entender las finanzas de hoy*. (1era ed.).España: Antoni Bosch editor, s.a.
- Ferrer, A. (2009) *Actualidad Empresarial*. Perú: Instituto Pacifico.
- Flores Gaviño, O. (2016) *La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de la victoria 2010 – 2015*. (Tesis de Titulación, Universidad de San Martin de Porres)
- Gonzales, P. (2013) *Análisis e interpretación de Estados Financiero*. Perú: Editorial Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión
- Gonzales, B. (2009) *Operaciones Bancarias en Venezuela*. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores.
- Horngrén, Ch., Datar, S. y Rajan, M. (2012) *Contabilidad de Costos: Un enfoque gerencial*. (14ta ed.). Mexico:Pearson.
- Huertas Pomalaya, D. (2016) *La colocación de créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014*. (Tesis de Titulación, Universidad de San Martín de Porres)
- López, Joaquín, y González, Altina (2008). *Gestión Bancaria, factores claves en aumento competitivo*. Tercera edición. España. Editorial Mc Graw Hill.
- Parkin, M. y Loría, E. (2010). *Microeconomía: Versión Latinoamericana*. (9na ed.). México: Pearson.
- Parrales, C. (2013) *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del iecg-uayquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. (Tesis de maestría, Universidad politécnica salesiana)
- Peña, E. et al. (2010). *Administración Bancaria IV*. Perú: Instituto de Formación Bancaria.
- Picón, k. (2011) *Cartera de crédito y rentabilidad en la banca universal venezolana*. (Tesis de maestría, Universidad del Zulia)
- Silva Chávez, P. (2010) *El indicador de morosidad crediticia y su relación con la administración de cartera crediticia de la financiera Crear de la Agencia Malvinas*. (Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo)
- Soriano M. (2010) *Introducción a la contabilidad y finanzas*. (1era ed.). Barcelona, España: Profit Editorial.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: Resolución 808-2003 (2003) Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones. Recuperado de <http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/>
- Superintendencia del Mercado de Valores: Banco de Crédito del Perú (2016) Memoria Anual. Recuperado de http://www.smv.gob.pe/Frm_Memorias.aspx?data=A84BDAFE42EDA8080BA2A674CA2271896F175FB780
- Wild, J. (2007). *Análisis de estados financieros*. (9na ed.).México: McGraw-Hill/interamericana editores.

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos de Recolección de Datos

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
AUMENTO DE LA CARTERA MOROSA Y LA RELACION CON LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU EN LA REGION CALLAO, 2017						
<p>Generalidades: La presente encuesta es anónima. Marque con una "X" la respuesta que considere conveniente. Se requiere objetividad en las respuestas.</p>						
<p>Preguntas Generales</p> <p>1.- ¿Cuántos años de experiencia tiene laborando en el puesto que ocupa?</p> <p>a. 1-2 años b. 3-5 años c. 5-6 años d. más de 6 años</p> <p>2.- ¿Cuál es el cargo que ocupa?</p> <p>a. FFNN Pyme b. FFNN Box c. Advys d. Gerente de Agencia e. SPO</p>						
Encuesta						
ITEMS		VALORACION DE LIKERT				
		NUMCA	CASI NUMCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	La recuperación de deudas mejorara la rentabilidad de la empresa					
2	Para una buena gestión en la recuperación de deudas se debe realizar un seguimiento en periodos menores 30 días					
3	Los ratios financieros mejoran la calidad de la cartera morosa.					
4	La empresa se encuentra en la capacidad de disminuir el riesgo crediticio y disminuir su cartera morosa					
5	Las estimaciones que realiza la empresa mejoran la disminución de la cartera morosa.					
6	La información brinda por todos los FFNN Es fiable para la determinación de la rentabilidad de la entidad.					
7	la calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia					
8	El seguimiento a los clientes minimizara la cartera morosa de la empresa					
9	El credmiento en las colocaciones influya en el incremento de la cartera morosa					
10	El estado de situación financiera de una empresa evaluada nos puede asegurar la recuperación de la deuda y minimizar la cartera morosa					
11	El análisis del estado de resultado de la empresa es el único que me permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad.					
12	El aumento de cartera morosa influirá de manera directa en las utilidades que pueda generar su empresa					
13	La empresa realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa.					
14	La empresa genera un rendimiento adecuado frente a su cartera morosa					
15	La empresa gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar cartera morosa					
16	la calidad de cartera esta influenciada por las estrategia tomadas por empresa					
17	La inversión en la recuperación de cartera está generando rentabilidad a la empresa					
18	las gerencias consideran el aumento de la cartera morosa como una prioridad en la toma de decisiones.					

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Ena Cuba

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Proyecto de Investigación de la UCV, en la sede Lima norte aula 601 requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es :” AUMENTO DE LA CARTERA MOROSA Y LA RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LA REGIÓN CALLAO, 2017” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma:

Angela Álvarez Ayala

D.N.I:70093812



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Padilla Vento, Patricia

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Proyecto de Investigación de la UCV, en la sede Lima norte aula 601 requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es :” **AUMENTO DE LA CARTERA MOROSA Y LA RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LA REGIÓN CALLAO, 2017**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma:

Angela Álvarez Ayala

D.N.I:70093812



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Herrera Chávez David

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Proyecto de Investigación de la UCV, en la sede Lima norte aula 601 requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es :” **AUMENTO DE LA CARTERA MOROSA Y LA RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LA REGIÓN CALLAO, 2017**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma:

Angela Álvarez Ayala

D.N.I:70093812



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Cojal Loli Bernardo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Proyecto de Investigación de la UCV, en la sede Lima norte aula 601 requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en

El titulo nombre de mi proyecto de investigación es :” **AUMENTO DE LA CARTERA MOROSA Y LA RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LA REGIÓN CALLAO, 2017**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma:

Angela Álvarez Ayala

D.N.I:70093812



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: CARTERA MOROSA

Barrantes, M. (2011) señala que la cartera morosa es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es de decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación inicialmente, también incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones (p.346)

Dimensiones de las variables:

1. Provisiones
 2. Evaluaciones Crediticias
- Indicadores
- a. recuperación de deudas
 - b. ratios financieros
 - c. riesgo crediticio
 - d. estimaciones
 - e. información fiable
 - f. Calidad de cartera
 - g. Seguimiento
 - h. Crecimiento de colocaciones

Variable dependiente: RENTABILIDAD

Según Soriano (2010): la rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa, en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios). Para que la empresa sea rentable para los accionistas, es preciso que la rentabilidad de los fondos propios sea superior a la rentabilidad que los accionistas podrían obtener en otras inversiones de riesgo similar, esto es lo que se denomina costo de oportunidad. Para poder analizar de que factores depende la rentabilidad, este ratio se puede descomponer en: Margen, Rotación y Apalancamiento

Financiero. Así la rentabilidad depende del margen, es decir del beneficio obtenido en relación a las ventas, de la Rotación y del Apalancamiento” (p. 18-19).

Dimensiones

1. Beneficios económicos
2. Costo de Oportunidad

Indicadores

- a. Estados de Situación financiera
- b. Estado de resultados
- c. Utilidad
- d. Proyecciones
- e. Rendimiento
- f. Estrategia
- g. Inversión
- h. Toma de decisiones



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO OPERACIONAL					
HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICION DE VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El aumento de la cartera morosa tiene relacion con la rentabilidad del Banco de Credito del Perú en la Region Callao, 2017	CARTERA MOROSA	Barrantes, M. (2011) señala que la cartera morosa es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es de decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación inicialmente, también incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones (p.346)	La cartera morosa comprende todos aquellos creditos que no cumplieron con el plazo establecido de cobranza y por tanto incurrieron en mora.A consecuencia de eso fueron clasificadas de acuerdo a la cantidad de dias de atraso o de acuerdo a la modificacion respecto al contrato original por dificultades de pago del deudor.	provisiones	recuperacion de deudas
					ratios financieros
					riesgo crediticio
					estimaciones
				evaluaciones crediticias	informacion fiable
					calidad de cartera
					seguimiento
					crecimiento de colocaciones
	RENTABILIDAD	Según Soriano (2010): "la rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa, en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios). Para que la empresa sea rentable para los accionistas, es preciso que la rentabilidad de los fondos propios sea superior a la rentabilidad que los accionistas podrían obtener en otras inversiones de riesgo similar, esto es lo que se denomina costo de oportunidad. (p 18-19)	la rentabilidad es la relación entre la utilidad proporcionada por una inversión y la cantidad original de dinero invertido. Para que una empresa se considerada rentable, el resultado debe ser mayor a otra inversion de simillar riesgo.	beneficios economicos	estado de situacion financiera
					estado de resultados
					utilidad
				costo de oportunidad	proyecciones
					Rendimiento
					estrategias
				inversion	
				toma de decisiones	

Variable: CARTERA MOROSA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Provisiones	Recuperación de deudas	La recuperación de deudas mejorara la rentabilidad de la empresa	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Ratios financieros	. Los ratios financieros mejoran la calidad de la cartera morosa.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Riesgos crediticio	La empresa se encuentra en la capacidad de disminuir el riesgo crediticio y disminuir su cartera morosa	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Estimaciones	Las estimaciones que realiza la empresa mejoran en la disminución de la cartera morosa.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Evaluación crediticias	Información fiable	La información brinda por todos los FFNN Es fiable para la determinación de la rentabilidad de la entidad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Calidad de cartera	La calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Seguimiento	El seguimiento a los clientes minimizara la cartera morosa de la empresa	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Crecimiento de colocaciones	El crecimiento en las colocaciones influya en el incremento de la cartera morosa	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

Dimensiones	indicadores	ítems	
Beneficios económicos	Estado de situación financiera	El estado de situación financiera de una empresa evaluada nos puede asegurar la recuperación de la deuda y minimizar la cartera morosa	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Estado de resultados	El análisis del estado de resultado de la empresa es el único que me permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	utilidad	El aumento de cartera morosa influirá de manera directa en las utilidades que pueda generar su empresa	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	proyecciones	La empresa realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Costo de oportunidad	Rendimiento	La empresa genera un rendimiento adecuado frente a su cartera morosa	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Estrategias	La empresa gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar cartera morosa	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Inversión	La inversión en la recuperación de cartera está generando rentabilidad a la empresa	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Toma de decisiones	Las gerencias consideran el aumento de la cartera morosa como una prioridad en la toma de decisiones.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

Fuente: Elaboración propia.

:" AUMENTO DE LA CARTERA MOROSA Y LA RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LA REGIÓN CALLAO, 2017"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE :Cartera Morosa							
	DIMENSIÓN 1: Provisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La recuperación de deudas mejorara la rentabilidad de la empresa							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
2	Los ratios financieros mejoran la calidad de la cartera morosa.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
3	La empresa se encuentra en la capacidad de disminuir el riesgo crediticio y disminuir su cartera morosa							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
4	Las estimaciones que realiza la empresa mejora en la disminución de la cartera morosa.							

a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
	DIMENSIÓN 2: EVALUCIONES CREDITICIAS	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La información brinda por todos los FFNN Es fiable para la determinación de la rentabilidad de la entidad.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
6	La calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
7	El seguimiento a los clientes minimizara la cartera morosa de la empresa							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							

8	El crecimiento en las colocaciones influya en el incremento de la cartera morosa							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
	VARIABLE DEPENDIENTE: Rentabilidad							
	DIMENSIÓN 1: Beneficios economicos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El estado de situación financiera de una empresa evaluada nos puede asegurar la recuperación de la deuda y minimizar la cartera morosa							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
10	EL análisis del estado de resultado de la empresa es el único que me permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
11	El aumento de cartera morosa influirá de manera directa en las utilidades que pueda generar su empresa							

a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
12	La empresa realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
	DIMENSIÓN 2: Costo de Oportunidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La empresa genera un rendimiento adecuado frente a su cartera morosa							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
14	La empresa gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar cartera morosa							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							

15	La inversión en la recuperación de cartera está generando rentabilidad a la empresa							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
16	Las gerencias consideran el aumento de la cartera morosa como una prioridad en la toma de decisiones.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.
DNI:.....

Especialidad del validador:.....
.....

.....de.....del 20....

- ¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. PABILLO VENTURA, JADILDA
DNI: 021302374

Especialidad del validador: DAA EN CONTABILIDAD

...27 de ...06 del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. HERNAN ALFARO GONZ.
DNI: 09444439

Especialidad del validador: CONTABIL

.....de.....del 20.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. ENA CUBA MAYURÍ

DNI: 08.320.87

Especialidad del validador: ABOGADA

27 de 06 del 2017

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

SI SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: COJAL LOLI BERNARDO

DNI: 17898066

Especialidad del validador: DOL. EN ADMINISTRACION Y ECONOMISTA

27 de junio del 2017

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

ANEXO 3 Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia							
AUMENTO DE LA CARTERA MOROSA Y LA RELACION CON LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERÚ EN LA REGION CALLAO, 2017							
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Indicadores	Metodología		
¿De qué manera el aumento de la cartera morosa se relaciona con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la Región Callao, 2017?	Determinar de que manera el aumento de la cartera morosa se relaciona con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la Región Callao, 2017	El aumento de la cartera morosa tiene relacion con la rentabilidad del Banco de Credito del Perú en la Region Callao, 2017	Cartera Morosa	recuperacion de créditos	<p>1. TIPO DE ESTUDIO El estudio es de tipo descriptivo-correlacional, ya que se describirán cada una de las variables. Además es correlacional porque se determinará la relación que hay entre las dos variables. 2</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO La investigación se desarrollara en base al diseño No experimental, porque las variables no serán manipuladas. 3</p> <p>POBLACION Esta conformado por los colaboradores del Banco de Credito del Perú en la provincia Callao. 4</p> <p>MUESTRA Conformada por los asesores de ventas y servicios, Funcionarios de negocios Supervisores y Gerentes en la provincia Callao.</p>		
				ratios financieros			
				riesgo crediticio			
				estimaciones			
				informacion confiable			
				calidad de cartera			
				seguimiento			
crecimiento de colocaciones							
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica					
¿Cómo la cartera morosa se relaciona con las evaluaciones crediticias del banco de credito del Perú en la region callao,2017?	Determinar como la cartera morosa se relaciona con las evaluaciones crediticias del BCP en la Region Callao, 2017	La cartera morosa se relaciona con las evaluaciones crediticias del BCP en la region Callao, 2017	rentabilidad	estado de situacion financiera			
				estado de resultados			
¿Cómo el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad del Banco de Crédito del Peru en la region Callao,2017?	Determinar como el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad del BCP en la región Callo, 2017	El riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad del BCP en la region Callo, 2017	rentabilidad	utilidad			
				proyecciones			
¿Cómo las provisiones se relacionan con los creditos directos del Banco de Crédito del Perú en la region Callao, 2017?	Determinar como las provisiones se relacionan con los creditos directos del BCP en la region Callao, 2017	Las provisiones se relacionan con los creditos directos del BCP en la region Callao,2017	rentabilidad	Rendimiento			
				estrategias			
				inversión			
				toma de decisiones			

ANEXO 4 VISTA DE VARIABLES

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
P.1	Numérico	8	0	La recuperación de deudas mejorara la rentabilidad de la empresa	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.2	Numérico	8	0	Para una buena gestión en la recuperación de deudas se debe re...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.3	Numérico	8	0	Los ratios financieros mejoran la calidad de la cartera morosa.	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.4	Numérico	8	0	La empresa se encuentra en la capacidad de disminuir el riesgo c...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.5	Numérico	8	0	Las estimaciones que realiza la empresa mejoran la disminución ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.6	Numérico	8	0	La información brinda por todos los FFNN Es fiable para la determ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.7	Numérico	8	0	la calidad de cartera depende directamente de una correcta evalu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.8	Numérico	8	0	El seguimiento a los clientes minimizara la cartera morosa de la ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.9	Numérico	8	0	El crecimiento en las colocaciones influya en el incremento de la ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.10	Numérico	8	0	El estado de situación financiera de una empresa evaluada nos p...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.11	Numérico	8	0	El análisis del estado de resultado de la empresa es el único que ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.12	Numérico	8	0	El aumento de cartera morosa influirá de manera directa en las uti...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.13	Numérico	8	0	La empresa realiza las correctas proyecciones para los siguiente...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.14	Numérico	8	0	La empresa genera un rendimiento adecuado frente a su cartera ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.15	Numérico	8	0	La empresa gestiona correctamente las estrategias en la búsqe...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.16	Numérico	8	0	La calidad de cartera esta influenciada por las estrategia tomadas...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.17	Numérico	8	0	La inversión en la recuperación de cartera está generando rentabil...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
P.18	Numérico	8	0	Las gerencias consideran el aumento de la cartera morosa como ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

ANEXO 5: BASE PARA LA POBLACION

Distribución de Oficinas por Zona Geográfica de las Empresas Bancarias

Al 30 de Junio de 2017

Empresas	Zonas Geográficas																								TOTAL		
	Amazonas	Ancash	Apurimac	Arequipa	Ayacucho	Cajamarca	Callao	Cusco	Huancavelica	Huánuco	Ica	Junín	La Libertad	Lambayeque	Lima	Loreto	Madre de Dios	Moruega	Pasco	Piura	Puno	San Martín	Tacna	Tumbes		Ucayali	Sucursales en el Exterior
B. Continental	1	5	2	11	1	4	18	6	-	3	5	9	12	8	204	4	1	1	1	9	3	6	2	1	3	-	320
B. de Comercio	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	13	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	17
6	3	9	2	17	1	8	17	10	1	4	12	15	16	9	254	3	1	4	2	16	4	6	5	2	4	2	427
B. Financiero	-	4	-	1	1	2	2	1	-	1	4	4	4	3	39	2	-	-	-	4	2	1	2	2	1	-	80
B. Interamericano de Finanzas	-	1	-	3	-	1	4	3	-	-	3	2	3	2	53	1	-	-	-	5	1	1	1	-	1	-	85
Scofiabank Perú	-	3	1	8	-	3	9	3	-	2	6	6	7	6	135	1	1	2	1	8	3	2	2	1	2	-	212
Citibank	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Interbank	-	5	2	11	1	4	12	7	-	2	11	5	11	6	171	4	1	3	1	12	4	3	3	2	1	1	283
---	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	---

Nota: Información obtenida del Anexo N° 10: Depósitos, Colocaciones y Personal por Oficina.

Fuente : Boletín de Junio 2017 superintendencia de Banca Seguros Y AFP

