



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Análisis de la morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A Bagua - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Rivero Marrufo Luis David (ORCID: 0000-0003-0612-4963)

ASESORA:

Mg. Liliana Del Carmen Suarez Santa Cruz (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres. A Dios por estar conmigo a cada paso que doy, Cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por el bienestar y educación. Siendo mí apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

Luis David

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por permitirme lograr mis objetivos y no solo debemos acordarnos de él cuando estamos pasando momentos difíciles sino también en los buenos momentos como éste que me brinda mucha felicidad.

Me gustaría agradecer sinceramente a mi asesora de Tesis, Mg. Liliana del Carmen Suarez Santa Cruz por su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, que han sido fundamentales para realizar el presente trabajo de investigación.

También agradezco a mis padres quienes siempre me muestran su apoyo en los momentos difíciles, por el cariño y consejos de mis hermanos quienes me ayudaron moralmente para poder lograr este objetivo.

El autor

Página del jurado

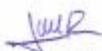
Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Luis David Rivero Marrufo, identificado con DNI N° 72671831, en cumplimiento a las normas actuales del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado "ANALISIS DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A BAGUA – 2018", es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad .

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Bagua, 02 de Octubre del 2020



Rivero Marrufo Luis David
DNI N°: 72671831

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	22
2.1. Tipo y diseño de Investigación.....	22
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Población, muestra y muestreo.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	25
2.5. Procedimientos	27
2.6. Métodos de análisis de datos.....	27
2.7. Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. PROPUESTA.....	52
REFERENCIAS	60
ANEXOS.....	66
Acta de aprobación de originalidad de tesis	81
Reporte de Turnitin	82
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	83
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación.....	84

RESUMEN

La presente investigación llevó por título: Análisis de la morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Bagua-2018, tuvo como objeto de estudio analizar la morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Bagua. Utilizó una metodología de tipo descriptivo propositivo, con un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 28 clientes morosos de la caja, la muestra estuvo conformada por toda la población es decir se trabajó con los 28 clientes. Las técnicas utilizadas fueron de entrevista, encuesta y análisis documental; estos contribuyen con el estudio de las variables. Los resultados recuperados fueron que la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A (CMACT) de la sede de Bagua, según los indicadores de morosidad analizados, durante los periodos del 2017 y 2018 mantuvieron un promedio anual de 4%, sin embargo, en una determinación global del periodo 2017 a 2018 ha incrementado en un 0.64%, ya que el cierre del 2017 fue 4.32% y en el 2018 fue de 4.96%.

Palabras Claves: Indicadores, Morosidad y Rentabilidad.

ABSTRACT

The present investigation was titled: Analysis of the delinquency to improve the profitability in the Caja de Ahorro y Crédito of Trujillo SA Bagua-2018, had as object of study to analyze the delinquency to improve the profitability in the Municipal Savings and Credit of Trujillo SA Bagua. He used a descriptive, descriptive methodology, with a non-experimental design with a quantitative approach. The population consisted of 28 delinquent customers of the cashier, the sample was made up of the entire population, that is to say, it worked with the 28 clients. The techniques used were interview, survey and documentary analysis, contributing to the study of the variables. The results obtained were that the delinquency of the Caja de Ahorro y Crédito de Trujillo SA (CMACT) of the headquarters of Bagua, according to the delinquency indicators analyzed, during the periods of 2017 and 2018 maintained an annual average of 4%, without However, in a global determination for the period 2017 to 2018 it has increased by 0.64%, since the closing of 2017 was 4.32% and in 2018 it was 4.96%.

Keywords: Indicators, Delinquency and Profitability.

I. INTRODUCCIÓN

La Realidad Problemática en el País de México, una apreciación que se viene planteando desde hace varios años atrás en México específicamente en los bancos comerciales es que el volumen de crédito que otorgan no lo incrementan a la población. Existen probablemente algunas explicaciones que estén afectando en cuando a la restricción de créditos con que cuentan los bancos, se trata de que dado los sistemas actuales de calificación e identificación de las diligencias de préstamos; nos habla de que el índice de morosidad está al 15% esto genera un cambio negativo en la rentabilidad de los bancos.

Por lo que se llega a entender de acuerdo a los resultados que se rechaza una suposición debido a que los componentes más influyentes de la rentabilidad, son el nivel de capitalización, el tamaño, gastos administrativos, nivel de riesgo y por últimos una mezcla de actividades. Chavarin (2015).

En una conferencia del Consejo de Gobierno del BCE, en Frankfurt el gobernador Mario Draghi señaló que los bancos de Europa afrontan un problema de rentabilidad futura mas no un problema de solvencia por lo que sugirió a las autoridades supervisoras mayor regulación, comunicación y supervisión para que mejorara la situación. Por lo que se llega a concluir es que la rentabilidad es un problema grave en los bancos y no solo en Europa sino en todo el mundo, se estiman pérdidas de 20 bancos más grandes del mundo, según datos de Facset medio billón de dólares se perdió porque las acciones bajaron en el primer semestre del 2016 lo que ocasiona una eliminación del a cuarta parte de su capitalización de mercado combinada. Por otro lado, la ineficiencia de políticas monetarias está en absoluto caos. (Canagrati, 2017)

Según la fundación internacional monetaria se analiza cómo es que afecta a la estabilidad financiera la rentabilidad bancaria. Luego de haber realizado un análisis de riesgos en los bancos y los riesgos se llega a la conclusión de que 431 bancos que cotizan en la bolsa de valores de 2004 al 2017 se ven afectados. Esto quiere decir que negativamente la rentabilidad se asocia con la contribución de un banco al riesgo sistemático y riesgo idiosincrásico, porque dependen de los ingresos sin interese. Por otro lado, se encuentra una relación de préstamos problemáticos y la relación ingreso-costos son claves porque influyen significativamente en la rentabilidad de los bancos,

principalmente cuando se depende de los ingresos sin intereses del mercado, la financiación mayorista y el apalancamiento. (Teng Teng, 2019).

En la revista SME Rick (2018) habla de porque los pagos atrasados son un problema tan grande en el reino unido, si bien es cierto son un problema sistemático obstaculiza al crecimiento de las empresas según probabilidades cuatro de cada cinco empresas pagan tarde, esto debido a que retrasan los procesos internos complejos basados en papel, esta es la razón predominante. Por lo que según la FSB afirma que el problema debe de provenir desde la parte superior de la empresa ya que deben tomar medidas para que su organización procese facturas más eficientes y pagar a los proveedores a tiempo. Por con siguiente, se está trabajando con todas las organizaciones del Reino Unido para que ejecuten sus procesos de manera digital y así pueda haber pagos más fluidos y puntuales de esta manera la tecnología ayudara al problema y a fortalecer la red de compradores y proveedores.

En Polonia Laszek (2017) las tasas de inversión son las más bajas de todo EU, por lo que surge un problema frente a la inversión ya que significaría menos maquinaria y equipos por lo que el salario de los trabajadores seria bajo. Por lo que optan por una fuerza impulsadora del crecimiento económico moderna, el crédito comercial es el sustituto a considerarse del crédito bancario, ya que este facilita la cooperación más estrecha, pero hace más vulnerable a la compañía en retraso de los pagos. El costo de los atrasos en los pagos no se limita al costo de mantener la liquidez de la empresa. Además del interés en los préstamos bancarios (suponiendo que la empresa tenga acceso al crédito), también se deben tener en cuenta todos los costos adicionales asociados con el monitoreo de los pagos de los contratistas, la persecución de los pagos atrasados y los riesgos crecientes causados por los retrasos.

En México en los años anteriores al 2014 el banco Azteca estuvo en su auge financiero aumentando en números de sucursales sin embargo en los años posteriores afrontó una caída en sus ingresos y el desperfecto en su cartera de crédito, generando para el periodo 2015 el cierre de sus 442 sucursales en el país de México. Siendo el problema la situación financiera de sus usuarios realizando el crecimiento de carteras morosas y con esta acción la baja en su rentabilidad. Por ello, los accionistas analizaron la situación morosa de su cartera planteando estrategias en los procesos de cobranza (BolsaMania, 2015).

En Paraguay en las entidades crediticias se encuentra afectada por diversos factores que generen cartera morosa, una de ellas el clima, este fenómeno afecta mundialmente a todas las entidades financieras, como se produce en Paraguay a raíz de esta situación aumento el nivel de morosidad subiendo 2.58% siendo la cifra más elevada en los últimos siete años de acuerdo a la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay (BCP). (Giménez , 2015)

En Argentina las instituciones financieras, como los bancos y cajas, tienen en su cartera de clientes a productores del sector agrícola, en la cual está BANCOP que pasó de 0,68% a 1,09%. El periódico La Nación (cita a INSFRÁN, 2016) "gerente de BANCOP, el principal causante del aumento de morosidad es el sector agro, sumado en pequeña parte por el sector comercial, principalmente vinculado al agro" (La Nación, 2015, p.7).

En Lima Agurto y Córdova (2017) mencionó que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en el Perú son una pieza indispensable para el crecimiento financiero del país puesto en las típicas organizaciones bancarias no suelen ser atendidos, estos agentes son los que le entregan los prestamos necesarios para su desarrollo. Por otra parte, en los últimos años el nivel de riesgo adoptado por el CMAC se ha visto perjudicado ya que cuenta con altos niveles de morosidad en sus estados financieros. Se toma en cuenta que los fundamentales motivos que genera los altos niveles de morosidad es la tolerancia de los sistemas en cuando a evaluación crediticia, ya que esto se ve reflejado en sus niveles de riesgo a los que afronta las CMAC en las actividades que ejercen.

En Chimbote Bermúdez y Velásquez (2015) indican que la asociación Perpetuo Socorro en el año 2013 se generó una mengua del 7.1% de la rentabilidad, influenciado por una morosidad que alcanza el 15,8%. La Consecuencia se revelo en el descenso de la productividad y el crecimiento de la morosidad, todo esto causado por la mala colocación de los créditos originados por la informalidad de los clientes solicitantes, además de la falta de evaluación en riesgos crediticios según las normas financieras.

La cual origina una baja recaudación y una cobranza insuficiente; la cartera de clientes socioeconómicos con la que cuenta la entidad es un 60% con nivel de formación secundaria, además por personas que tienen ingresos de 0 a S/. 500.00 soles. (Bermúdez y Velásquez 2015)

Lo cual generó una cobranza deficiente y una baja recaudación; los grados socioeconómicos que forman la cartera de clientes están integradas usualmente por personas que tienen un nivel de formación secundaria (60%) y por quienes tienen ingresos de 0 a S/.500.00 soles. (Bermúdez y Velásquez 2015).

En Huarmey Gonzales y Santillán (2015) refieren que la Caja Municipal de Ahorro y crédito Santa S.A alcanzo una morosidad de 18,09 % que calculando en moneda nacional llega a la cantidad de S/. 1 066 781,27. Se detectó también que el origen de la morosidad son los actos de impudicia, el sobreendeudamiento y la inmoralidad del del cliente; la categoría de crédito con un principal índice de morosidad es el agrícola ya que son créditos a la libre amortización que abonan con sus cosechas; por lo que se aplicaron dos reglas para mejorar el control en los seguimientos de créditos y recuperación; estas son, la ejecución de garantías y las visitas preventivas. La organización en el año 2012 obtuvo un 0,96% en rentabilidad con respecto a su año anterior. Cabe resaltar que la morosidad se manifiesta por el mal cobro de créditos y esto disminuye la rentabilidad.

Para Castillo (cito Castellano, 2018, párr.8) acotó en el diario El Comercio según manifiesta el profesor de Finanzas en el la Universidad del Pacifico “En algunos sectores, el estancamiento de la economía afecta de dos maneras la morosidad. Por un lado, la menor actividad hace que las empresas incumplan sus pagos y, por otro, los bancos les dejan de prestar, haciendo más notoria la morosidad”. (Castillo , 2018)

En Lima según las cifras presentadas SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP) la morosidad de los créditos otorgados llego a 5.1% en el primer semestre del ejercicio 2018, siendo la cifra más alta en los últimos 5 años llegando a la suma de S/932,7 millones, para reducir los porcentajes de morosidad, los nuevos préstamos otorgados brindan un menor nivel de retraso. Así mismo manifiesta Alberto Morisaki,

gerente de Estudios Económicos de la Asociación de Bancos (ASBANC), coincide en que la desaceleración de la economía ha afectado el cumplimiento de pago de las empresas. (El Comercio, 2018)

En Lima se vio afectada la economía el año pasado debido al gran impacto que genera el incumplimiento de los créditos. La morosidad en el año 2017 alcanzó en un 3,04% la tasa más alta en 12 años, según ASBANC (Asociación de Bancos del Perú). Según la comunidad Bancario, la mayor parte de los préstamos con incumplimiento de pagos se registró en las pequeñas empresas con un indicador del 9%, siguiendo las medianas empresas con un 7%. (Villar, 2018).

En Amazonas el Banco Central de Reserva del Perú (2018) en su informe acotó que los créditos aumentaron 17% anual, en relación al año 2017; La tasa de morosidad en febrero 2018 fue de 7,9 por ciento, un punto porcentual por encima a la del mismo mes de 2017 y por encima de la mora promedio nacional (3,7 por ciento). Las cajas municipales registraron un nivel de morosidad de 5,7 por ciento; empresas financieras 7%; banca múltiple, 10%; EDPYMES, 18%; Banco de la Nación, 14% y AGROBANCO, 37%.

La Administración y Directorio del Banco Amazonas S.A (2017) manifestó que el Banco Amazonas S.A, mantiene una cartera de crédito aceptable. A comparación del año 2016, en donde la morosidad fue de un 6.62%; para este año se redujo a 5.98%; todo ello debido a la implementación de estrategias de cobranza. Para el año 2017 el banco ha mantenido una rentabilidad aceptable; a pesar de haberse reducido en un 7% debido a la gestión de cobranzas ejercida.

En lo Institucional la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo SA, identificada con Número RUC 20132243230, con dirección de legal en el Jr. Pizarro N° 458 Trujillo, la cual tiene una sucursal en la provincia de Bagua; en la avenida Héroes del Cenepa N° 1122, Entidad dedicada al rubro micro financiero donde otorgan préstamos a partir de 300 hasta 300 mil soles. La empresa no cuenta con políticas que les permita prevenir el riesgo de las cuentas incobrables debido; es decir cuando otorgan préstamos

entre 300 a 10, 000 soles, con los únicos requisitos de copia de DNI y recibo de luz; no tienen una garantía para presionar al cliente y recuperar su dinero; estos préstamos han originado una morosidad, la misma que ha ido aumentando con el transcurrir del tiempo, es por eso que está dañando directamente la productividad de la institución.

Sin embargo, en los créditos mayores a 10,000 soles, si dejan algún tipo de garantía, pero a pesar de ello no se logra recuperar los créditos, lo cual estos dos tipos han estado elevando el índice de morosidad para la empresa afectando la rentabilidad, asimismo se indica que el ratio de mora de Caja Trujillo a nivel Caja en el año 2017 fue del 5.68%, al 2018 fue 5.95% , y la agencia Bagua en el 2017 tuvo un ratio de mora de 4.32% y al 2018 fue 4.96% el cual afectó la rentabilidad de esta entidad financiera.

En Trabajos Previos Cobos y Bermeo (2016) presentaron la tesis titulada: “*Análisis y Evaluación de Rentabilidad Económica y Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE-LOJA LTDA., Sucursal Catacocha, periodo 2013 – 2014*”, su objetivo general fue “analizar y evaluar la rentabilidad económica y financiera”, considerando el método descriptivo – analítico, se usaron las técnicas de recolección de datos. Se concluyó que la cooperativa no realizaba sus análisis económicos ni financieros, trayendo un bajo margen de rentabilidad. Por lo que se recomendó buscar estrategias que permitan ofertar diferentes segmentos de créditos y evitar la cartera de consumo.

En Ghana Ansah (2014), en su investigación titulada “*Causas y efectos de pagos retrasados por clientes en proyectos de construcción en Ghana*”, tuvo como objetivo principal identificar las causas y efectos de pagos retrasados por clientes en los proyectos de construcción en Ghana. Su clase de investigación posee una perspectiva descriptiva, con un diseño no experimental, tuvo como instrumentos una ficha documental y un cuestionario.

Se concluyó que, las causas que genera el retraso de pagos son la gestión financiera, el conflicto entre las partes involucradas en el contrato y el retraso en la certificación. Por lo que crea dificultades financieras para las empresas de construcción y sus impactos a veces son bastante duros, por lo que algunas empresas quiebran.

Estados Unidos Xuejing (2014) en su investigación titulada “*Un análisis sobre las causas del último pago final y Liberación De Retención: Subcontratistas Eléctricos*”, tuvo como objetivo principal identificar las de la retención del pago final en subcontratistas Eléctricos. Su clase de estudio fue de un enfoque analítico-descriptivo, con un diseño no experimental, tuvo como instrumentos una ficha documental y una encuesta.

Se concluyó que, las principales causas de retraso en los pagos y la liberación de retención son la mala gestión y eficiencia de los subcontratistas, ya que este retiene dinero después de que el contratista general es pagado.

Macharia (2016) en su investigación titulada “*determinantes de rentabilidad de comerciales bancos en kenya*”, tuvo como objetivo principal establecer determinantes de la rentabilidad de los bancos comerciales en Kenia. Su clase de investigación contiene una perspectiva descriptiva, con un diseño no experimental, tuvo como instrumentos una ficha documental.

Se concluyó que, la suficiencia es un factor negativo que afecta la rentabilidad de los bancos esto significa que el valor de suficiencia de capital juega un papel valioso en determinar la rentabilidad de los bancos comerciales. Por otro lado, el riesgo de crédito también afecta a los bancos ya que los prestamos improductivos afectan y aumenta el riesgo crediticio, así como también negativamente la rentabilidad.

En Texas Wheeler (2017) en su investigación titulada “*Ratios financieros y estrategia de rentabilidad para empresas de construcción de nivel medio.*” tuvo como objetivo general analizar la rentabilidad y liquidez de la empresa al igual que conocer estrategias que ayuden a financiar. La metodología empleada fue cuantitativa, las personas tomadas fueron los empleados de la institución y como recolección de datos se empleó una encuesta. Se concluyó, que la empresa no está obteniendo la rentabilidad esperada por ello deben conocer las estrategias que les ayude a mejorar sus ganancias y tenga resultados favorables en cada periodo.

Tharanika (2014) Sri Lanka en su investigación titulada “*Factores que determinan la rentabilidad: un estudio de seleccionados Las empresas manufactureras que cotizan en la Bolsa de Valores de Colombo en Sri Lanka*”, tuvo como objetivo principal investigar

si factores como la estructura del capital, el capital de trabajo, el tamaño de la empresa, el impuesto sin deuda, El escudo y la tasa de crecimiento, determinando la rentabilidad tienen algún impacto en la rentabilidad de la fabricación seleccionada empresas que cotizan en la bolsa de valores de Colombo, Sri Lanka, durante un período de cinco años, de 2008 a 2012. Su tipo de investigación tiene un enfoque analítico-probabilista, tuvo como instrumentos la ficha documental.

Se concluyó que, los resultados recuperados empíricamente sobre los factores que determinan la rentabilidad son la estructura de capital y El escudo fiscal sin duda tiene un impacto estadísticamente significativo y positivo en la rentabilidad. Por otro lado, el capital de trabajo, el tamaño de la empresa tiene una relación positiva pero no son significativos.

González y Toasa (2016) se desarrolló la investigación denominada: “*Análisis de los Factores de Morosidad en el segmento de Microcrédito caso: Banca Comunal (Banco Pichincha), Oficina Loja, periodo 2012-2013*”, el objetivo principal fue “analizar los factores de morosidad en el segmento de Microcrédito”. El tipo fue descriptivo – analítico Finalmente se concluyó que; no contaba con un método de restauración de cartera, pero tenía constituidos ciertos procedimientos para la restauración de los mismos, no los ha seguido en su totalidad, también proporcionaba muchas oportunidades al instante de la afirmación y otorgamiento de los microcréditos. Por ende, se recomendó que la empresa debe contar con un plan estratégico para disminuir el factor de morosidad.

Correa y Ramirez (2014) en la tesis titulada: “*Planteamiento para aumentar las utilidades de la entidad Smartpro S.A.*”, Como objetivo se trazó “efectuar un análisis FODA de la empresa, para saber las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas” para emplear estrategias apropiadas en el reconocimiento del árbol de problemas y así poder determinar una propuesta para la mejora de la rentabilidad en la empresa SMARTPRO S.A. El tipo de metodología fue analítico, inductivo y comparativo, como técnica fue encuestas, entrevistas y observación.

La investigación concluyó que el mercado de servicios de petróleo estuvo en crecimiento además de aumento de oferta y demanda, así como también reservas

petroleras, además se identificó falencias en el aspecto administrativo y financiero, para opacar este problema se planteó que los beneficios de los inversionistas y los propietarios serán compartidos con los trabajadores además de ofrecer al cliente servicios gratuitos para mejorar la calidad y mejora de la empresa. (Correa y Ramirez 2014)

En Galápagos Torres y Paredes (2017) en su tesis titulada: “*Análisis de rentabilidad económica de los actuales hospedajes turísticos normalizados por el Ministerio de Turismo en el año 2015 para precisar el punto de equilibrio en Puerto Ayora-Galápagos*”, Su objetivo fue “examinar la productividad en los actuales hospedajes turísticos normalizados por el MINTUR” para la precisar el punto de equilibrio. El tipo de metodología fue cuantitativa y explicativa, como técnica utilizó encuestas a través de cuestionarios. La investigación concluyó que la categoría única no es del todo recordable ya que genera un VAN negativo y un TIR positivo, sin dejar de lado las fluctuantes, se podría hacer cambio en esta opción y darle condiciones actuales para que no sea del todo desagradable ya que influyen muchos factores.

En Trujillo Paredes y Villanueva (2014) desarrollaron un estudio denominado: *Participación de mercado y eficiencia de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Sullana como determinantes de su rentabilidad en el periodo 2009*, el objetivo del estudio fue “señalar si la colaboración de mercado y la eficiencia son factores relevantes para la rentabilidad”. La investigación concluyó que la participación de mercado no ha influido elocuentemente en la rentabilidad de la Caja. Sin embargo, la eficiencia calculada por los gastos de operación dividido por el margen financiero, si predominan significativamente en la rentabilidad de la caja, por lo que tienen una relación inversa, ya que si estos disminuyen la rentabilidad aumenta. Por lo que se recomendó reconocer la importancia del financiamiento de los sectores que tengan acceso a algún crédito.

Castro y Elías (2017) presentaron la tesis: “*Los créditos de consumo y su influencia con la morosidad de EDPYME MARCIMEX, agencia Junín distrito Trujillo, año 2016*”, el

objetivo general fue “demostrar la relación que existió entre los créditos de consumo y la morosidad de la EDPYME MARCIMEX, Agencia Junín”. Se empleó un diseño correlacional de tipo descriptivo. Finalmente concluyó que, no se cumplieron adecuadamente las políticas de créditos, por ende, los índices de morosidad fueron elevados, por ello, afectaron la calidad de cartera y financieros. Y se recomendó renovar los métodos de evaluación de créditos sobre la base de un análisis que determinaran un crédito de consumo.

En Huancavelica Quispe (2014) En Huancavelica, se desarrolló la investigación denominada: “*El aplazamiento y la gestión del riesgo crediticio de la asociación de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013*”, cual objetivo principal fue “detallar cómo es la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de la asociación”. La clase de análisis fue descriptiva – correlacional. La investigación concluyó que si se administraron adecuadamente varios riesgos crediticios por lo que minimizaron la morosidad. Debido a ello se recomendó mejorar la administración de riesgo crediticio que facilitó reconocerlas operaciones de crédito para disminuir los riesgos de la morosidad.

En Tingo María Ureta (2017) en su tesis titulada: “*La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Lida, periodo: 2008 - 2014*”, como objetivo se consignó “establecer los primordiales factores que influyen en la rentabilidad de la Asociación de Ahorro y Crédito Tocache Lida, durante los años 2008-2014”. El tipo de metodología fue descriptiva y explicativa y como técnica utilizaron el análisis estadístico. La investigación concluyó que la morosidad se registró una variación de 1% con una tasa de 11.08%. Los resultados de importancia personal revelan que las variables explicativas tienen influencia de la variable dependiente, por lo tanto, el comportamiento de la rentabilidad mensual tiene alta relevancia.

En Huancayo Matamoros (2018) en su tesis titulada: “*La rentabilidad influenciada por la instauración del modelo de costos ABC en la empresa Corporación Central Zuan S.A.C.*”, Como objetivo principal fue “resolver en qué proporción la instauración del modelo de costos ABC, es influyente en la rentabilidad de la empresa Corporación Central Zuan S.A.C.”. El tipo de metodología fue aplicada pre experimental, la

población estuvo integrada por los trabajadores de la empresa Corporación Central Zuan S.A.C.

La investigación concluyó en que gracias a la instauración del modelo de Costos ABC mejoro significativamente el análisis de la rentabilidad de la empresa, gracias a un mejor conocimiento de costo por cada actividad en los productos que se opera. Así mismo también contribuyo favorablemente en la rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa, de acuerdo a este modelo se tiene una mejor gestión y mejor beneficio con la empresa Corporación Central Zuan. (Matamoros 2018)

En Tacna Mamani (2017) en su tesis titulada: *“Componentes que intervienen en la Rentabilidad de las Cajas Municipales del Perú, Periodo 2007 – 2016”*. Como objetivo principal se consignó en qué *“Componentes que intervienen en el grado de rentabilidad del sistema de cajas municipales del Perú”*. El tipo de metodología fue correlacional, descriptivo y causal, el tipo de técnica utilizado fue el procesamiento de datos. La investigación concluyó que, de acuerdo al trabajo de investigación realizado, la variable morosidad influye inversamente proporcional con los niveles de rentabilidad esta medición fue de acuerdo con la utilidad neta anual dividida por el patrimonio promedio (ROE) y así mismo la utilidad neta anual dividida por el activo total promedio (ROA).

En Amazonas Gómez (2016) realizó una tesis titulada: *“Propuesta de táctica de recaudación para reducir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad De Negocios Amazonas Cajamarca – 2016”*, se tuvo como objetivo principal *“plantear tácticas de recaudación para reducir la morosidad en la empresa”*, el tipo de investigación fue descriptivo – operacional. Esta investigación concluyó que al determinar las causas y factores que afectan la morosidad se debía aplicar estrategias para reforzar el trabajo que realizan. Por lo que se recomendó establecer estrategias que se enfoquen a la cobranza para disminuir la morosidad y buscar el bienestar social y la fidelidad de los clientes.

Saboya (2016) realizó una tesis titulada: *“Propuesta de tácticas para reducir la morosidad de la distribución administrativa descentralizada de los asalariados administrativos del sector educación - Amazonas 2016”*, se tuvo como objetivo el *“proponer estrategias para disminuir la morosidad”*, con el tipo de investigación

descriptivo no experimental la muestra de 170 socios, que contaron con préstamos activos. Esta investigación concluyó con la aplicación de las propuestas que se realizó para reducir la morosidad de la Distribución Administrativa. Y se recomendó tener indicadores que faciliten determinar el comportamiento de los créditos que se les da a los clientes.

Díaz y Inoñan (2016) realizó una tesis Titulada: “*estudio del nivel de la idoneidad de rendimiento por Hectárea de cultivo del café y su influencia en la Rentabilidad de la cooperativa cafetalera CECAFE LONYA GRANDE, Utcubamba, Amazonas - Perú 2011 – 2013*”, la problemática radicó en la no identificación de la categoría de idoneidad de rendimiento, se consignó como objetivo “determinar el nivel de la capacidad de rendimiento por hectárea”. La investigación fue cuantitativa, la muestra fue de 130 productores, se finiquitó que la Cooperativa encamina una inspección de los socios, y también un control de hectáreas cultivadas; por lo que se recomendó la instauración de un control de calidad para elevar su rentabilidad.

En Bagua Grande Rojas, (2016) presentó la tesis denominada: “*Proyecto de formalización para la entrada a mercados de remesa y acrecentamiento de rentabilidad de los elaboradores de cacao de Bagua Grande, Amazonas*”; el objetivo de la investigación fue elaborar el “proyecto de formalización para la entrada a mercados de remesa y acrecentamiento de la rentabilidad de los elaboradores de cacao del distrito de Bagua Grande”. Finalizó su investigación señalando: Los elaboradores de Cacao en su colectividad ignoran específicamente de toda la utilidad que se adquiere al legalizarse, no cuentan con discernimiento o una manera de acceder al informe. Los elaboradores de cacao de Bagua Grande, deben conocer que su rentabilidad incrementa con los beneficios que el estado ofrece.

En Bagua Reyes y Serquén (2016) desarrollaron la tesis titulada: “*Efecto de los costos logísticos en la rentabilidad de la Empresa CAC Bagua Grande LTDA, Amazonas 2013-2014*”, por esto el objetivo general fue “delimitar el efecto de los Costos logísticos en la Rentabilidad de la asociación”. El tipo de estudio fue descriptivo – no correlacional. Se concluyó; que entre el periodo 2013 y 2014 hubo un incremento de 11.31% en los costos logístico sobre las ventas, en cuanto a la rentabilidad del 7% con diferencia de la

rentabilidad financiera con un 51%, dando a conocer así que mientras más incrementen las ventas los costos se elevan.

Sánchez (2016) en su tesis titulada: *“Propuesta de Estructura de costos unitarios para incrementar la rentabilidad en la Empresa Agroindustrial Campo Norte SRL., Bagua - 2016”*. Como objetivo principal se consignó “Proponer una estructura de costos para mejorar la rentabilidad mediante la determinación del costo unitario del producto de la Empresa Agroindustrial CAMPONORTE S.R.L. de la ciudad de Chachapoyas”. El tipo de investigación es descriptiva y cuantitativa, la muestra fue tomada en todo el personal de la empresa Agro Industrial CAMPONORTE S.R.L. La investigación concluyó que, La empresa CAMPONORTE S.R.L no cuenta con un sistema de costos para poder calcular el costo de su producto, la propuesta de una estructura de costos unitarios contribuirá en poder controlar los costos durante la producción permitiendo toma de decisiones con anticipación y poder lograr incrementar la rentabilidad.

Huaman y Montenegro (2017) en su tesis titulada: *“Planificación tributaria y rentabilidad en la empresa repartidora de lubricantes y repuestos Nuevo Tiempo S.A.C. 2017”*. Se propuso el objetivo general de “precisar el nivel de influencia entre la planeación tributaria y rentabilidad de la empresa repartidora de lubricantes y repuestos Nuevo Tiempo S.A.C., Jaén 2017”. El tipo de estudio es descriptiva no experimental. El estudio acabó en que, hay una influencia entre la rentabilidad de la empresa y el planteamiento tributario, el coeficiente de relación de spearman fue de 0.8, lo que significa que la rentabilidad de la empresa es baja. Así mismo se manifestó el bajo conocimiento de la normatividad de la empresa, así como el desconocimiento del estado de la rentabilidad afectando y poniendo en riesgo la empresa.

En las teorías relacionadas tenemos las cuentas por cobrar las cuales se define que el derecho que tiene una empresa sobre terceras personas ya sean jurídicas o naturales en trámite de cobranza en una fecha fija, Stevens (2017).

Según Abdullaev, (2013) nos dice que las estrategias financieras describen metas trazadas por la entidad así sea a largo o corto plazo también menciona que es gestionar las diferentes fuentes de ingresos porque teniendo una estrategia adecuada podemos

establecer metas y objetivos para lograr que la empresa tenga ingresos diversos y estables. (p.43)

Es el activo más relevante, ya que es más líquido por debajo del efectivo en una institución financiera. Las cuentas por cobrar encarna prestaciones o ventas de algún bien o servicio que se cobrara en dinero en sumas parciales, Stevens (2017).

Suministrar información medida acerca del monto total de cuentas por cobrar pendientes con terceros por operaciones referentes al giro del negocio, Stevens (2017).

Razones Financieras son la rotación de cuentas por cobrar: Ventas netas a crédito / Promedio de cuentas por cobrar. La fórmula es la siguiente; promedio de cuentas por cobrar: Saldo inicial + saldo final / 277 Días.

Referente a la morosidad, según Díaz (2014) la falta de obligaciones de pago se le conoce como morosidad, en el sistema micro financiero además es el retraso o infracción de pagos de crédito dados en el instante de su vencimiento, destinados para micro o pequeños empresarios en su desarrollo como empresario. Estas entidades tienen un sinnúmero de riesgos (probabilidad de detrimento) tales como: riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo operacional.

Para Schaffer (1996). Tiene un impacto negativo en la calificación crediticia de una persona puesto que es un pago atrasado de dinero que un prestatario envía a un proveedor de servicios que llega luego de la fecha del plazo de la amortización, por lo que se le atribuye cargos por atraso, interés agregado por mora, informe de crédito, término de servicio por incumplimiento, interinamente se puede evitar todos estos problemas enviando una carga que explique porque se retrasó en el pago al acreedor. Por el contrario, si el pago se vuelve severos y no hay comunicación el puntaje crediticio se verá afectado en dicha persona (p.89)

Superintendencia y Banca y Seguros - SBS (2014) establece que: el principal origen de ingresos para las organizaciones financieras es la actividad crediticia, por el contrario, también puede causar la bancarrota. De acuerdo con el SBS el riesgo de créditos es la probabilidad de pérdidas producto de la ineficiencia de voluntad de los deudores o terceros forzados al cumplimiento de sus responsabilidades financieras. Se especifica

que para las microempresas su caso se efectúa en función a los días de morosidad. La SBS y AFPS, según resolución S.B.S. N°11356 -2008, rige lo siguiente:

- a. Nivel Normal: hasta ocho días de atraso.
- b. Nivel Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso.
- c. Nivel Deficiente: hasta 60 días de atraso.
- d. Nivel Dudoso: hasta 120 días de atraso.
- e. Nivel Pérdida: más de 120 días de atraso.

Factores Macroeconómicos: Son parcialmente habituales los prototipos que explican los determinantes macroeconómicos que originan el quiebre de una empresa (como se citó en Ramírez y Robles Alayo, 2016); resalta que, de acuerdo a la naturaleza de los riesgos financieros que pasan las entidades financieras al quedar en bancarrota, la morosidad es la causa que lo genera, dicho sea, el caso no siempre una empresa con morosidad debe quebrar.

Lo que origina los problemas en la disposición de pagos son en su mayoría las restricciones de liquidez, en tal caso en el aumento total de salarios, del precio de las materias primas puede reducir la disposición de pago de las familias o empresas (el aumento de salario beneficia a la capacidad de pago). Incrementar los niveles de endeudamiento (calculado como proporción del PBI o del ingreso medio) ocasiona el aumento de las dificultades de los agentes para afrontar sus compromisos, bien sea por el lado del mejor acceso a créditos nuevos o el mayor peso del servicio de la deuda, puesto que el nivel de apalancamiento más grande genera dificultad para obtener financiación adicional Saurina (como se citó en Ramírez y Robles Alayo, 2016).

Factores Microeconómicos: la conducta de cada empresa financiera es esencial para demostrar el nivel de morosidad, un claro ejemplo es de algunas entidades que operen con políticas de colocaciones muy agresivas, lo cual los resultados de morosidad deben ser altos. En esta trayectoria podemos decir que, al tener normativas más osadas en el crecimiento del crédito, los incentivos y el tipo de negocio, origina que sean más analizados (como se citó en Ramírez y Robles Alayo, 2016).

Uno de los tantos elementos más importantes en relación a la tasa de morosidad en una empresa financiera es la velocidad de su crecimiento crediticio, al contar con crecimientos importantes en la tasa de colocaciones se puede ver reflejado en las exigencias que tienen para los solicitantes. Una probable causa del crecimiento en morosidad es el arriesgado incentivo que tengan los administradores a asumir políticas de créditos con mayor contingencia. Estas empresas financieras que cuentan con problemas de solvencia pueden optar por encontrar expansiones en secciones más rentables, pero con altos riesgos se le conoce como “huida hacia adelante” Saurina, (como se citó en Ramírez y Robles Alayo, 2016).

Riesgos de Morosidad

El riesgo de morosidad en las empresas genera la probabilidad que ocurra una futura pérdida económica en el desarrollo de las actividades empresariales (Brachfield, 2010, p. 37).

Este riesgo aparece frente a los créditos con pago diferidos y se mantiene hasta que se haga el cobro de dichos créditos, en cualquier venta que se realice aparece el riesgo de morosidad debido a que existen factores que lo generen, la única modalidad donde no exista morosidad es cuando se paga al contado, lo cual no existe en las entidades financieras.

- Los riesgos de morosidad se pueden dar de la siguiente manera:
- No poder cobrar nunca los créditos
- Cobrar los créditos con retraso
- Cobrar finalmente menos importe que el monto otorgado

Tipos de morosos se dice que no todos los deficitarios son iguales, por lo que previamente se recopila individualmente información de ellos (liquidez, endeudamiento, solvencia, etc.), de esta manera se determina los tipos de clientes morosos con los que se está trabajando. (Brachfield, 2010).

En tipos de morosos tenemos a los morosos fortuitos: estos tipos de clientes son los que por no contar con liquidez en la fecha indicada de pago no pueden pagar ya que no cuentan con otro medio de pago, por lo que lo mejor es alargar los plazos de pagos ya

que con seguridad pagaran además de darle facilidades para cancelar una cantidad adecuada.

Morosos intencionales: Son los clientes morosos que están en condiciones de cancelar su deuda, pero no quieren hacerlo. Aparte de ello del aprovechamiento que tienen para aplazar la fecha de pago todo el tiempo posible. Un determinado porcentaje simplemente no pagan, o simplemente posponen sus pagos muchos periodos.

Morosos negligentes: son aquellos que utilizan su liquidez en pagar otras cosas y no sus deudas, estos tipos de clientes morosos no muestran ningún tipo de preocupación siquiera de saber cuánto es su saldo pendiente.

Morosos circunstanciales: son los que suelen tener inoportunos problemas al momento de cancelar su deuda por lo que la bloquean opcionalmente sus pagos al producirse fallas en sus servicios adquiridos o en los productos.

Morosos despreocupados: son los que tienen una organización administrativa en desorden por lo que no saben de sus deudas. Por lo que son despistados en sus pagos financieros por lo que se ven retrasados en sus abonos. La solución más favorable para cobrar una deuda es la negociación directa, que se dirija a la solución más óptima para que el deudor pague, ya sea el caso de determinar nuevos plazos o fraccionar la deuda. En última instancia puede optar por empresas expertas en cobranzas.

Se le denomina cobranza dudosa a una deuda que no es muy probable que pueda ser cobrada pasa a ser parte de cobranzas dudosas o que no se tiene la certeza de su pronta recuperación de cobro, así sea porque el deudor no se acercó a cancelarla o porque no cuenta con medios económicos para hacerlo o cualquier otro motivo que le impida realizar su pago. (Brachfield, 2010).

Las deudas se encuentren vencidas y demuestren dificultades para la entidad financiera. Que se haya hecho la gestión de cobranza respectiva y/o el inicio de procedimientos jurídicos. Que hayan transcurrido más de doce meses.

El índice de morosidad (IMOR) es la cartera de créditos que ha vencido y es una parte de la cartera total. Basado en una medida de riesgo de una cartera de créditos es uno de los indicadores más empleados. De esta forma, según SBS (2013) revela en un catálogo de banca que es importante que se considere los subsecuentes indicadores financieros en relación a la calidad de cartera para la evaluación de riesgo.

Crediticio:

Indicador de cartera Atrasada: Es la división entre la adición de los créditos vencidos y en recaudación judicial sobre Los créditos directos. Saurina, (2016).

Tasa de morosidad = Colocaciones vencidas y en cobranza judicial / colocaciones totales

Indicador de cartera Pesada: Se define como la división de la colocación de créditos eventuales clasificados como ineficiente, perdidos y deudas, y el total de créditos directos y eventuales. Es el indicador más estrecho respecto a la calidad de la cartera que considera, la generalidad de créditos que presenta moras en sus cuotas. Saurina, (2016).

Tasa de morosidad = Colocaciones de créditos deficientes + dudosos+ créditos perdidos / colocaciones totales

Indicador de cartera de alto riesgo: es la división entre la suma de los créditos modificados, reformados, vencidos y en cobranza judicial y los créditos totales. Saurina, (2016).

Tasa de morosidad = Colocaciones reestructuradas, refinadas, vencidas y en cobranza judicial / colocaciones totales

La Rentabilidad es el conocimiento que se aplica en toda operación económica en la que se activan medios, humanos, materiales y financieros con la finalidad de alcanzar unos resultados. Basado en literatura económica, se utiliza de forma muy diversa y son demasiadas los acercamientos dogmáticos que tienen relación una con la otra del mismo aspecto. Esto considera la relación entre la renta originada y la manera utilizada para conseguirla con la finalidad de facultar la preferencia entre alternativas o estimar la

eficiencia de las acciones ejecutadas, de acuerdo al análisis que se haya realizado sea, a priori o posteriori. Sánchez, (como se citó en Ramírez y Robles, 2016).

Según Muennig (2008), nos dice que la rentabilidad es la operación económica en la que tiene movimiento una cadena de procedimientos financieros, recursos humanos y materiales con el fin de alcanzar resultados favorables para la empresa como incrementar sus ganancias entonces se podría decir que la rentabilidad es el rendimiento de las empresas que dan al final de un periodo. (p.38)

La rentabilidad es componente básico para que se pueda analizar los estados financieros además de medir el rendimiento de las empresas, los gerentes e inversores utilizan estos conceptos para saber cómo está encaminada su empresa además de tener una gestión óptima. Los recursos como el efectivo se utilizan para cubrir gastos y la nómina de empleados, servicios públicos, alquileres y necesidades de producción, esto quiere decir que la rentabilidad analiza los ingresos y gastos para saber en qué estado se encuentra dicha empresa y así poder saber el futuro potencial que la empresa pudiera tener. (Wolft, 2003)

Rentabilidad sobre la inversión: es el indicador que no considera las secuelas del financiamiento, por lo que solo mide la eficacia con la que se cuenta en la utilización de los activos totales de una empresa. Actualidad Empresarial, (2015).

Rentabilidad sobre la inversión = Utilidad neta+ intereses / activo total

Rentabilidad sobre capital propio: para los capitalistas es el indicador con mayor importancia porque explica cómo se compensará su aporte de capital. Esto quiere decir que es la rentabilidad alcanzada por los dueños de la empresa. Se le define también como rentabilidad financiera. Actualidad Empresarial, (2015).

Rentabilidad sobre capital propio = Utilidad neta/ Patrimonio

Rentabilidad margen comercial: para el cálculo de rentabilidad solo necesita los costos de producción con respecto a las ventas de la empresa. Actualidad Empresarial (2015).

$\text{Rentabilidad margen comercial} = \text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas} / \text{ventas netas}$

Rentabilidad neta sobre las ventas: Es una medición de la rentabilidad neta sobre las ventas, en la cual se consideran los gastos de operación, tributarios, financieros y laborales de la organización. Indica cuantos céntimos se gana por cada sol liquidado de la mercancía Actualidad Empresarial, (2015).

$\text{Rentabilidad neta sobre las ventas} = \text{Utilidad neta} / \text{ventas netas}$

Rentabilidad operativa del activo: Es quien analiza y tiene una visión más grande en relación a los factores favorables o desfavorables en el desarrollo de generar valor a la organización, también conocido como el índice para medir el éxito de la empresa Actualidad Empresarial, (2015).

$\text{Rentabilidad operativa del activo} = \text{Utilidad operativa} / \text{Activos de operación}$

El planteamiento del dilema es: ¿A causa de qué forma el análisis de la morosidad mejorará la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo SA Bagua, 2018?

En la Justificación del estudio, Ruíz, (2015). Señala que la indagación requiere el valor del dilema a tratar, indagación que se apoya en el crecimiento científico y su importancia teórica, social, metodológica, institucional y personal, lo cual va a necesitar de la disposición que tiene el trabajo de indagación.

En lo científico La actual indagación se acredita porque se toma en cuenta el método científico, además de usar métodos de recopilación de datos, ya que luego serán procesados, con el fin de aportar unos resultados que contribuyan con otros estudios, y se considere como antecedentes en investigaciones futuras.

En lo institucional se justifica que al reducir la morosidad de la caja; esta tendrá mejor rentabilidad lo que permite mantener su estabilidad laboral de los trabajadores, además la empresa se mantendrá en el mercado, desarrollándose empresarialmente.

En lo social se justifica que la caja al mejorar su rentabilidad podrá seguir creciendo, generando nuevos puestos de trabajo, desarrollar más actividades económicas en la misma ciudad, mejorando la calidad de vida para muchas familias, además podrá tributar más, lo cual es beneficioso para todos los ciudadanos por que el Estado realizará más obras en beneficios de ellos.

En objetivos tenemos, como general donde analizaremos la morosidad para mejorar la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A – Bagua, 2018. Los objetivos específicos son: identificar las causas de la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A – Bagua, 2018, evaluar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A – Bagua, 2018 y determinar si el análisis de la morosidad permitirá mejorar la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A – Bagua, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. En relación a su Enfoque

El estudio será cuantitativo puesto que los datos se representarán de manera numérica; y se encontrará reflejado en tablas y gráficos estadísticos.

Según el autor el enfoque cuantitativo se desarrolla mediante recolección de datos; ello se podrá demostrar estadísticamente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.1.2. En relación a su Diseño

La presente indagación es no experimental debido a que durante el estudio; las variables no sufrirán ningún cambio en el contexto inicial y de corte transversal porque dicha investigación será desarrollada en un determinado y único momento.

La investigación según su diseño será **no experimental**, puesto que no hay manipulación de ninguna de las dos variables; por lo tanto, se observará los costos de producción de la empresa y con ello poder analizarlos en su ámbito natural y será de corte **transversal** porque los datos serán recolectados en un preciso momento. (Hernández Fernández y Baptista, 2014).

2.1.3. Según su Alcance

Descriptivo – Explicativo- Propositiva

La indagación se efectuará de tipo; **explicativo** ya que se va a realizar una descripción y explicación del porque se desarrolla la problemática en relación a las variables de Morosidad y Rentabilidad de la empresa. Propositiva porque generará dar alguna sugerencia o posible solución al problema.



Dónde:

- M: Muestra
- M: Morosidad
- R: Rentabilidad
- P: Propuesta

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variable Independiente: Morosidad

2.2.2. Variable Dependiente: Rentabilidad

2.2.3. Operacionalización

Tabla 1. Cuadro de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas de Recolección de Datos
V.I Morosidad	Causas de la Morosidad	Factores Macroeconómicos	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo le brindó las facilidades necesarias para acceder al crédito? ¿Usted, cuenta con un trabajo estable?	Encuesta/Cuestionario
		Factores Microeconómicos	¿La remuneración que usted percibe le permite cubrir la cuota mensual del crédito? ¿Usted, cumple puntualmente con el pago de sus cuotas? ¿El atraso de sus pagos es de manera intencional?	
	Riesgos	Riesgos de Morosidad	¿Considera que la tasa de interés de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo SA es elevada? ¿Usted mantiene préstamos con otras entidades o prestamistas? ¿Usted, cuando solicitó su crédito, le otorgó a la caja algún respaldo; para que la misma pueda asegurar su dinero?	
		Cobranza Dudosa	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo SA realiza las cobranzas periódicamente? ¿Usted regularizará sus cuotas atrasadas?	
	Indicadores de Morosidad	Indicador de cartera Atrasada Indicador de cartera Pesada Indicador de cartera de alto riesgo	Entrevista/guía de entrevista	
V.D Rentabilidad	Ratios	Rentabilidad sobre la inversión Rentabilidad sobre capital propio Rentabilidad margen comercial Rentabilidad neta sobre las ventas Rentabilidad operativa del activo	Rentabilidad Neta/Inversión *100 Rentabilidad Neta/Patrimonio neto Rentabilidad Bruta/Ingresos totales Rentabilidad Neta/ Ventas Rentabilidad Neta/ Total activos	Análisis Documental/ Guía documental

Fuente: Adaptado de las teorías de Brachfield, 2010 y Eslava. Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La metrópoli es el conjunto general de los objetos en estudio (sucesos, poblaciones, organizaciones, personas, etc.) que tienen relación en algunas características comunes al estudio” (Gómez, 2015, p. 109).

Para el actual estudio, la población estuvo conformada por 115 clientes entre 1 a 30 días de atraso y mayor a 30 días de la entidad financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A, agencia Bagua.

2.3.2. Muestra y muestreo

Es atribuida como una parte, representativa de la metrópoli, la cual ha sido escogida por medio de un método; además es conforme y apropiada. (Gómez, 2015, p. 112).

Además, estuvo conformada por 28 clientes los cuales son los que afectan la mora contable de la agencia, es decir se trabajó con los 28 clientes morosos.

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

2.4.1. Técnicas

Encuesta: Se realizó la encuesta la cual permitió recoger la información de una forma más fluida; esta encuesta se encontró dirigida a los clientes morosos de la empresa.

Entrevista: Es un instrumento muy eficaz para la medida que se emplea, ya que su función es construir la realidad al entrevistar elementos importantes en la vida contemporánea. Entrega un extraordinario instrumento formal para compaginar los enfoques analíticos, prácticos e interpretativos implícitos en cualquier proceso de comunicación.

Análisis Documental: Se realizó un análisis documental de los indicadores financieros para medir la rentabilidad.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: El cuestionario fue dicotómico porque ha tenido 10 preguntas cerradas las cuales permitieron estudiar la variable Morosidad; dichas preguntas se elaboraron de acuerdo al cuadro de operacionalización.

Guía de entrevista: Es el proceso de indagación con la finalidad de recaudar información. Siendo el cuestionario el cual lo lee un respondedor, estructura un conjunto de preguntas o ítems, elaboradas y contestadas por un censista frente a quien contesta.

Guía documental: En esta guía se encontró los ítems que se necesitaban recolectar para aplicar las razones financieras.

2.4.3. Validez

La comprobación del instrumento de la recopilación de información, se hizo a través del juicio de conocedores. Los contadores que corroboraron el formulario y la guía de entrevista a través del juicio de conocedores fueron:

Magister Mario Ignacio Farfán Ayala y el Mg. Cruz...

2.4.4. Confiabilidad

Para esta indagación se utilizó el factor Alfa de Cronbach, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014), señalan que un factor de confiabilidad será más relevante mientras más se asome al factor a uno (1), lo cual denotará un pequeño error de medición. La medida va de 0 a 1: De 0,00 a 0,19 representa un modo de confiabilidad muy frágil; de 0,20 a 0,39 frágil; de 0,40 a 0,59 tiene un modo mesurado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es resistente; y, por último, de 0,80 a 1,00 significa una clase de confiabilidad demasiado resistente.

K	28
$\sum v_i$	2.328
v_t	10.201
SECCIÓN 1	1.037
SECCIÓN 2	0.772
ABSOLUTO S2	0.772
α	0.800

La confiabilidad del instrumento es alta porque el resultado es 0.800.

2.5. Procedimientos

Para la presente investigación en primer lugar se determinó las técnicas de recopilación de información a utilizarse, estas fueron la entrevista y encuesta, la entrevista estuvo dirigido y aplicado al supervisor de créditos del CMACT sede Bagua Chica, mientras que las encuestas fueron destinadas a los 28 clientes morosos. Todo este proceso con el fin de conocer las causas de la morosidad y su influencia en la rentabilidad de la entidad en estudio.

2.6. Métodos de análisis de datos

Método Alfa de Cron Bach

En el vigente estudio se usó el coeficiente alfa de Cronbach, quien explica la valorización de confiabilidad justificado en la relación entre reactivos de un estudio.

Programa Excel

En esta indagación se usó el programa Excel, en el cual se elaborarán los datos restablecidos con los instrumentos.

Programa SPSS

En esta indagación se usó programa SPSS para elaborar el Alfa de Cron Bach.

2.7. Aspectos éticos

Para Ceballos, Duncan, Peres, Ramírez y Valencia (2013); los elementos éticos son acciones comprometidas, además se les atribuye un subconjunto de la moral, por ello va a aceptar avanzar el trabajo de una forma apropiada.

En esta investigación se consideraron los siguientes valores:

Confidencialidad: Por parte del investigador con respecto a los resultados individuales, y también por parte de los participantes con respecto al instrumento aplicado.

Confiabilidad: Para precisar la credibilidad se utilizó el factor de Alfa de Cron Bach.

Objetividad, todo el informe que se ha citado es oportuna y referente para la indagación.

Originalidad, Consentimiento previo para la aplicación de los instrumentos de la empresa para recolectar información manteniendo la privacidad de las personas.

Veracidad, todo el informe que se ha mostrado es verdadero y se encontró respaldada por el investigador.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras

a) Analizar la morosidad para mejorar la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A – Bagua, 2018.

Para analizar la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC), se utilizó técnicas y herramientas de recopilación de información, se empleó un formulario a los clientes morosos, una entrevista al supervisor del área de créditos, además de realizarse análisis documental a los indicadores de la agencia de Bagua Chica. Según los indicadores de la morosidad, del periodo 2017 a 2018 ha incrementado en un 0.64%, ya que el cierre del 2017 fue 4.32% y en el 2018 fue de 4.96%.

b) Identificar las causas de la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A – Bagua, 2018.

Para identificar las principales causas de la morosidad en la CMAC de Trujillo, se utilizó dos tipos de instrumentos, el cuestionario y entrevista. El cuestionario fue aplicado a los clientes morosos de la entidad y los resultados son los que se detalla a continuación:

Tabla 2. *Facilidades para acceder a los créditos*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	75%
NO	7	25%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

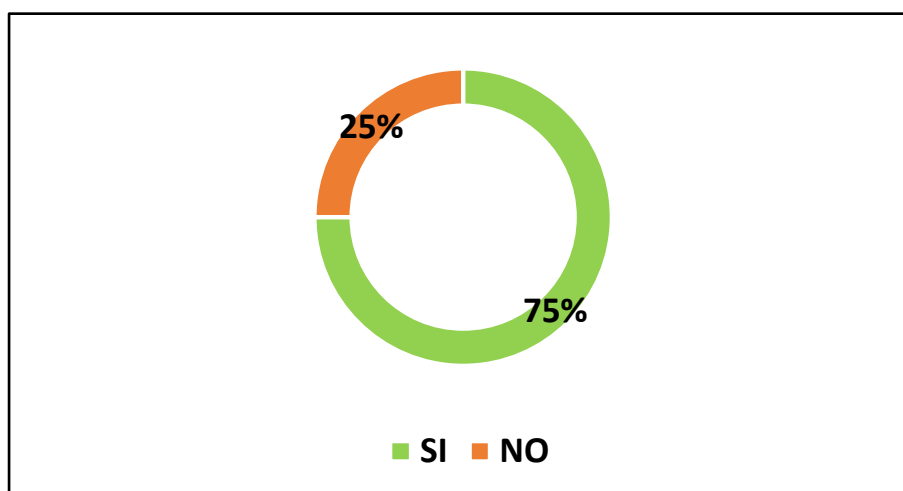


Figura 1. Facilidades de crédito

Descripción: En la Tabla 2 y Figura 1 se puede apreciar que el 75% de los clientes encuestados de la CMAC Trujillo, mencionan que la financiera les da facilidades para acceder a los créditos mientras que el 25% menciona que no cuentan con dichas facilidades.

Tabla 3. *Trabajo estable*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	61%
NO	11	39%
Total	28	100%

Fuente: elaboración propia

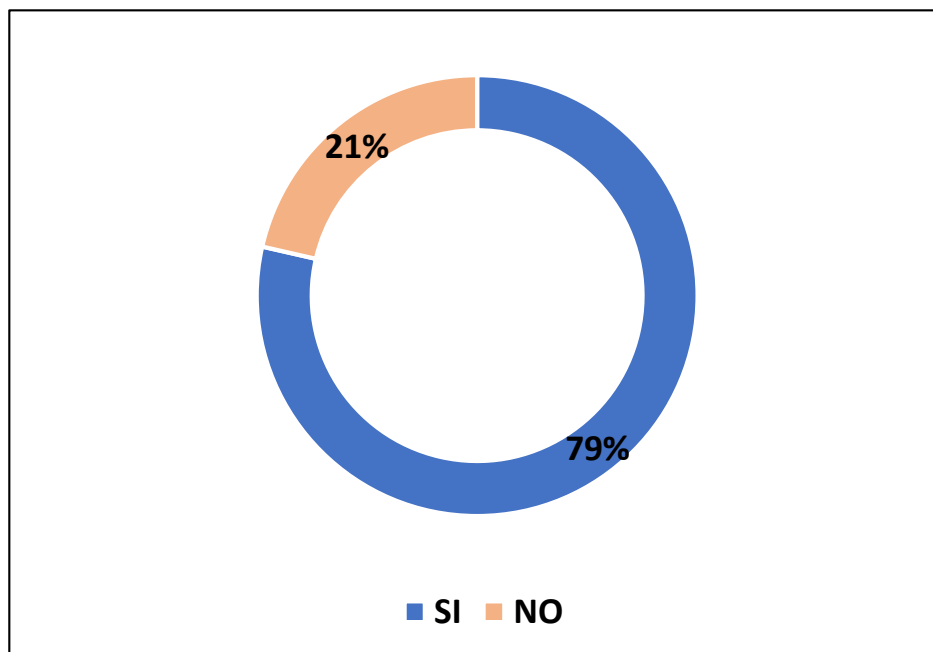


Figura 2. Estabilidad de trabajo en los clientes

Descripción: En la tabla 3 y la figura 2 se observa que el 79% de los clientes encuestados de la CMAC Trujillo, manifiestan que cuentan con un trabajo estable mientras que el 21% menciona que no cuentan con un trabajo estable.

Tabla 4. Remuneración mensual

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	61%
NO	11	39%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

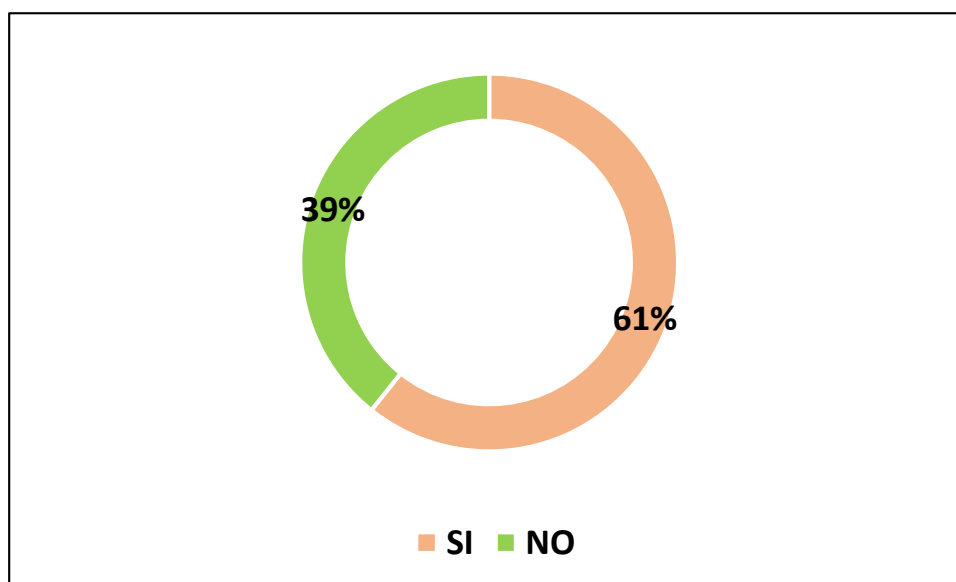


Figura 3. Remuneración mensual de los clientes

Descripción: En la tabla 4 y figura 3 se observa que el 61% de los clientes encuestados de la CMAC Trujillo, mencionan que su remuneración si permite cubrir la cuota mensual de crédito mientras que el 39% menciona que no les permite.

Tabla 5. Puntualidad con el pago de sus cuotas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	54%
NO	13	46%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

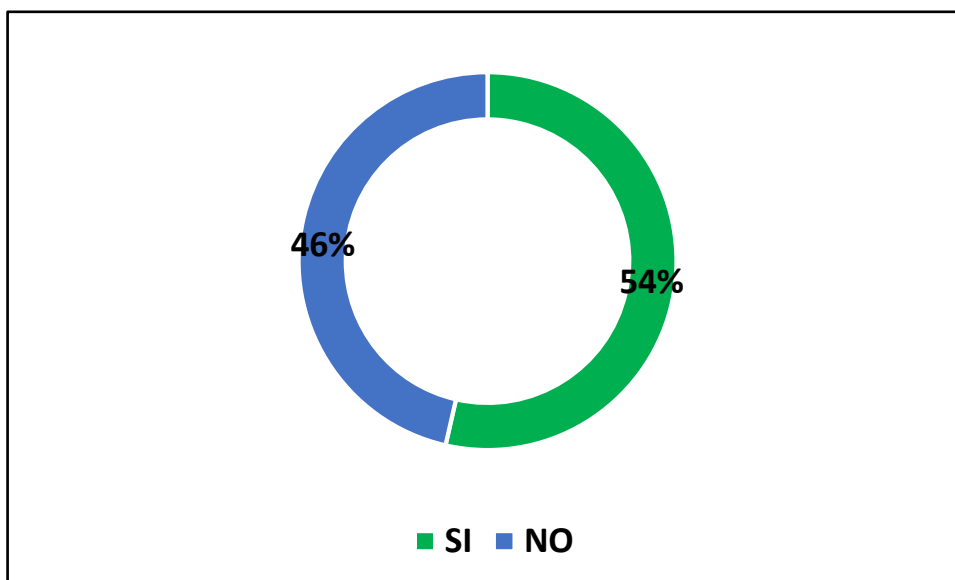


Figura 4. Puntualidad de los clientes

Descripción: En la tabla 5 y figura 4 se observa que el 54% de los clientes encuestados de la CMAC Trujillo, mencionan que si realizan regularmente con la liquidación de sus cuotas mientras que el 46% que no cumple puntualmente con dichos pagos.

Tabla 6. Retraso de sus pagos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	46%
NO	15	54%
Total	28	100%

Fuente: elaboración propia

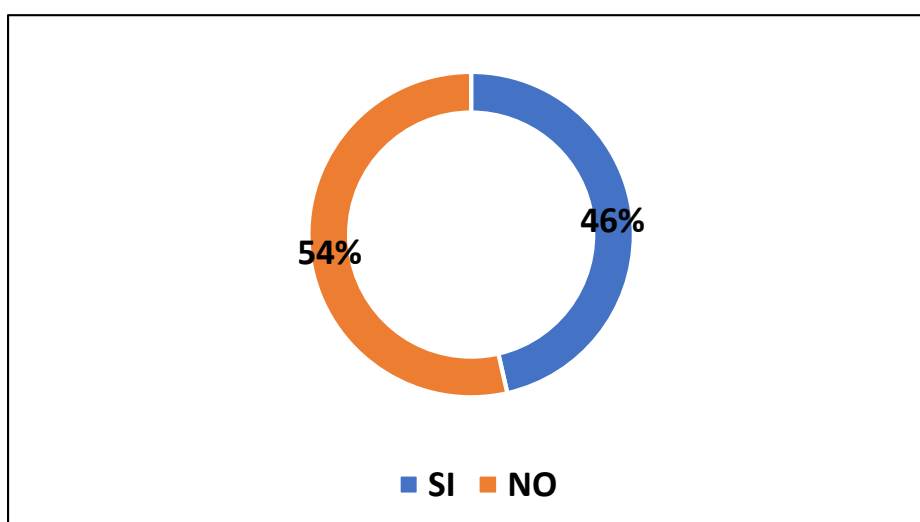


Figura 5. Impuntualidad

Descripción: En la tabla 6 y figura 5 se observa que el 46% de los clientes encuestados de la CMAC Trujillo, expresan que el atraso de sus pagos si es intencional mientras que el 54% menciona que no es intencional el atraso de dichos pagos.

Tabla 7. Tasa de interés de la CMAC

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	43%
NO	16	57%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

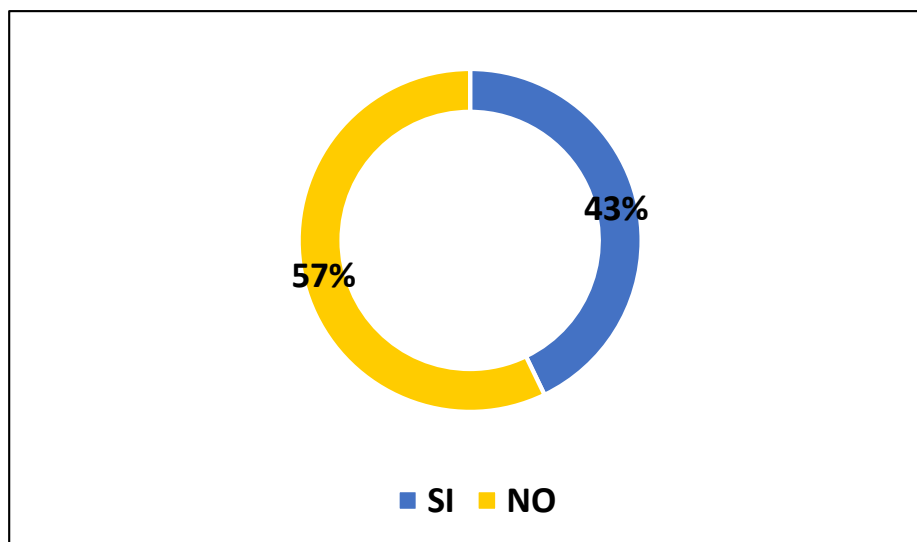


Figura 6. Tasa de interés

Descripción: En la tabla 7 y figura 6 podemos visualizar que el 43% de los clientes encuestados de la CMAC Trujillo, mencionan que el interés establecidos por la financiera si son muy elevados mientras que el 57% menciona que dichos intereses no son elevados.

Tabla 8. Prestamos con otras entidades

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	79%
NO	6	21%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

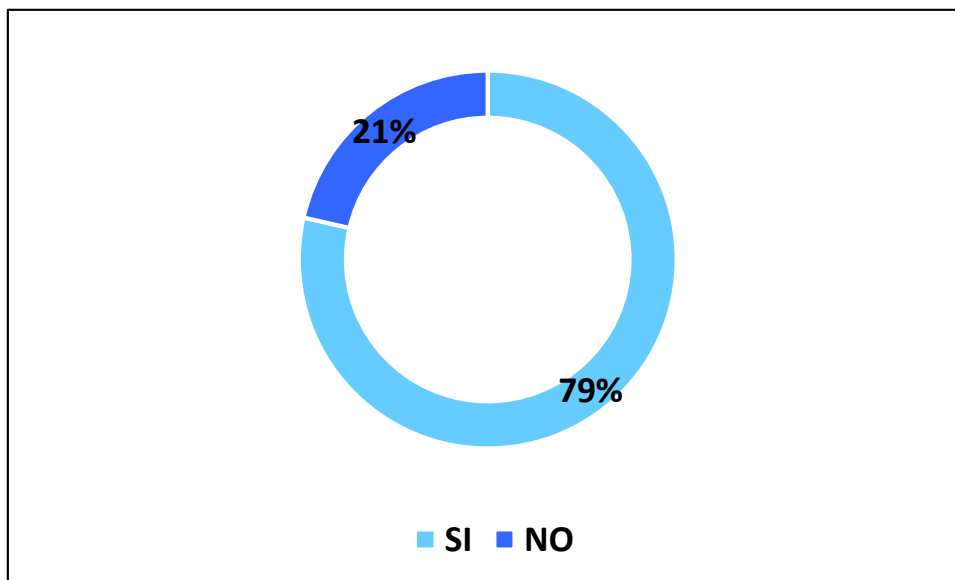


Figura 7. Prestamos con otras entidades financieras

Descripción: En la tabla 8 y figura 7 se observa que el 79% de los clientes encuestados de la CMAC Trujillo, mencionan que si mantienen préstamos con otras entidades financieras mientras que el 21% menciona que no mantienen otros préstamos.

Tabla 9. Solicitud de garantías por parte de la entidad financiera

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	54%
NO	13	46%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

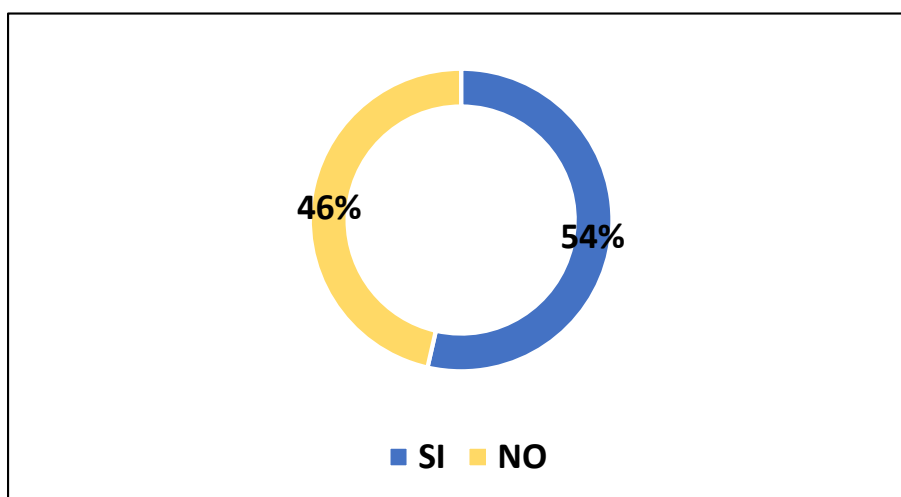


Figura 8. Garantías del crédito

Descripción: En la tabla 9 y figura 8 podemos visualizar que el 54% de los clientes encuestados de la CMAC Trujillo, mencionan que la financiera si les pidió garantía para asegurar su dinero, mientras que el 46% menciona que no entregaron algún tipo de garantía a la entidad financiera.

Tabla 10. *Gestión de cobranzas*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	57%
NO	12	43%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

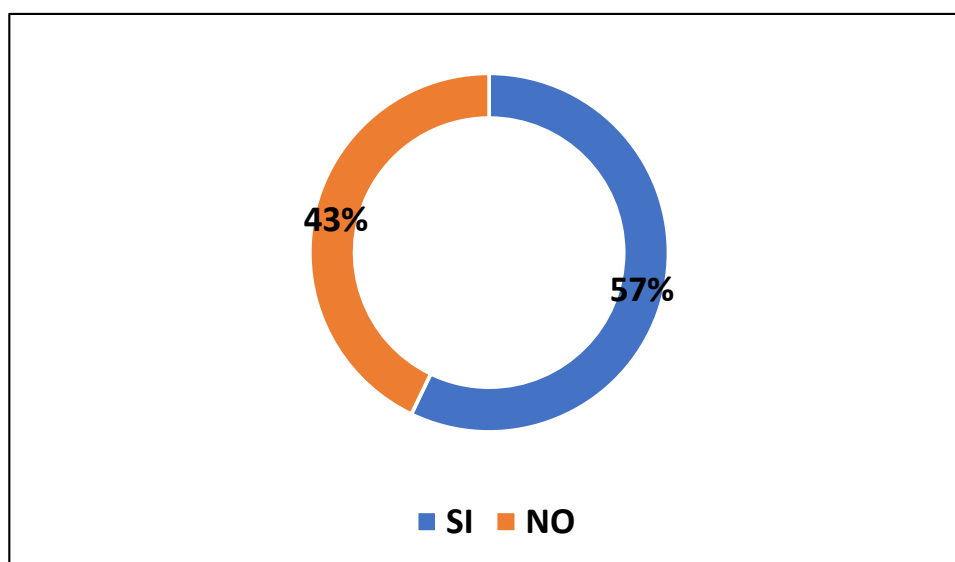


Figura 9. Gestión de cobranza

Descripción: En la tabla 10 y figura 9 podemos visualizar que el 57% de los clientes encuestados de la CMAC Trujillo, mencionan que la financiera realiza las cobranzas periódicamente mientras que el 43% menciona que la financiera no realiza sus cobranzas periódicamente.

Tabla 11. *Regularización de los créditos*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	89%
NO	3	11%
Total	28	100%

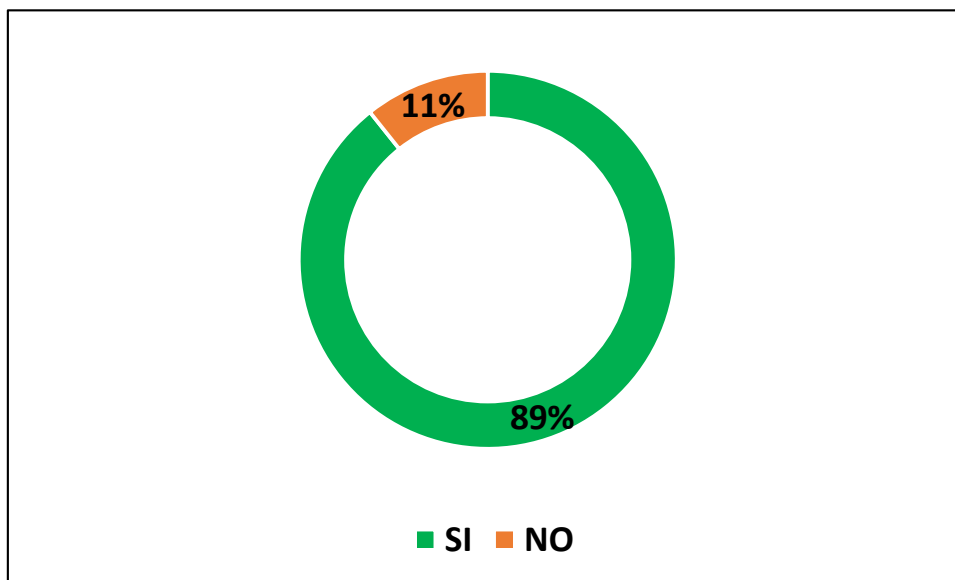


Figura 10. Regularización

Descripción: En la tabla 11 y figura 10 podemos visualizar que el 89% de los clientes encuestados de la CMAC Trujillo, mencionan que cumplirán con sus cuotas atrasadas mientras que el 11% menciona que no regularizará dichas cuotas.

Así mismo se aplicó la entrevista al supervisor y encargado del área de créditos.

Tabla 12. Entrevista al supervisor de créditos

N°	Preguntas	Respuesta
1	¿La CMAC Trujillo, cuenta con un reglamento interno, normas y políticas para otorgar créditos? Justifique su respuesta.	Si, se cuenta en esta entidad con un reglamento interno, normas y políticas para el otorgamiento de los créditos.
2	¿Considera que los procedimientos de otorgar un crédito son cumplidos al 100%? Justifique su respuesta.	Si, son cumplidos al 100% caso contrario el departamento de supervisión denegaría la aprobación de un crédito.
3	¿Cuáles son los pasos de dichos procedimientos? Justifique su respuesta.	Evaluación cualitativa; Evaluación cuantitativa y referencias crediticias.
4	¿Los trabajadores cuentan con una meta mensual y comisiones? Justifique su respuesta.	Sí, todos los asesores cuentan con una meta además de ser superado dicha meta ya comisionan.

<p>5</p> <p>¿La CMAC cuenta con estrategias para prevenir el riesgo crediticio? Justifique su respuesta.</p>	<p>Claro, al momento de otorgar el crédito se evalúa la información comercial y familiar el cual es la evaluación cualitativa, cuando son mayores a 10,000 se les solicita una garantía.</p>
<p>6</p> <p>¿Cuáles considera usted que son las principales causas de la morosidad de los créditos? Justifique su respuesta.</p>	<p>1. Endeudamiento con otras entidades financieras. 2. Pérdida del negocio, incendio o robo. 3. Problemas familiares (separación, salud. Etc.)</p>
<p>7</p> <p>¿De qué manera miden la morosidad de los créditos de la CMAC? Justifique su respuesta.</p>	<p>Mediante la TPN (tasa de pago normal), TPA (Tasa de pago anticipado) y la mora preventiva y persuasiva.</p>
<p>8</p> <p>¿Cuentan con personal de ética y valores? Justifique su respuesta.</p>	<p>Sí, todos los colaboradores cuentan con valores y ética para ejecutar su trabajo.</p>
<p>9</p> <p>¿Cuentan con indicadores de eficiencia y eficacia sobre los resultados de los asesores de créditos? Justifique su respuesta.</p>	<p>Si los indicadores de mora, rentabilidad, de cartera, etc. Además, son con los cuales los asesores utilizan para llegar a optimizar sus ganancias.</p>
<p>10</p> <p>¿Los colaboradores son capacitados constantemente? Justifique su respuesta.</p>	<p>Todos los trabajadores son capacitados 1 vez por semana y también se les envía diapositivas con información crediticia a sus correos personales.</p>

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación:

En relación a las respuestas del supervisor y encargado del área de créditos de la CMAC Trujillo, decimos que la empresa dispone con políticas, manuales y normas de trámites, además de contar con estrategias para disminuir el riesgo de morosidad, como son las evaluaciones cuantitativas y cualitativas, así mismo que siempre capacita a sus colaboradores para ejecutar eficazmente su labor como analistas. Sin embargo, no es suficiente todos los procedimientos y estrategias aplicadas ya que cuentan con morosidad. Los principales factores que generan esta morosidad son explicados a continuación: Endeudamiento con otras entidades financieras, pérdida del negocio (incendio o robo) y por problemas familiares.

c) **Evaluar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A – Bagua.**

Para evaluar la rentabilidad de la CMACT, se utilizó y aplicó la técnica del análisis documental a la información financiera de la sede de Bagua Chica, los resultados e interpretaciones de dichas evaluaciones y análisis se mostrarán en las siguientes tablas y figuras.

Colocaciones de cartera del periodo 2017

Tabla 13. *Créditos otorgados en el 2017*

Colocaciones mensuales	
Meses	Monto S/
Enero	24.2 Millones
Febrero	24.2 Millones
Marzo	24.3 Millones
Abril	23.9 Millones
Mayo	24.5 Millones
Junio	23.9 Millones
Julio	24.3 Millones
Agosto	25.0 Millones
Setiembre	25.2 Millones
Octubre	25.1 Millones
Noviembre	24.9 Millones
Diciembre	24.4 Millones

Fuente: *Elaboración propia*

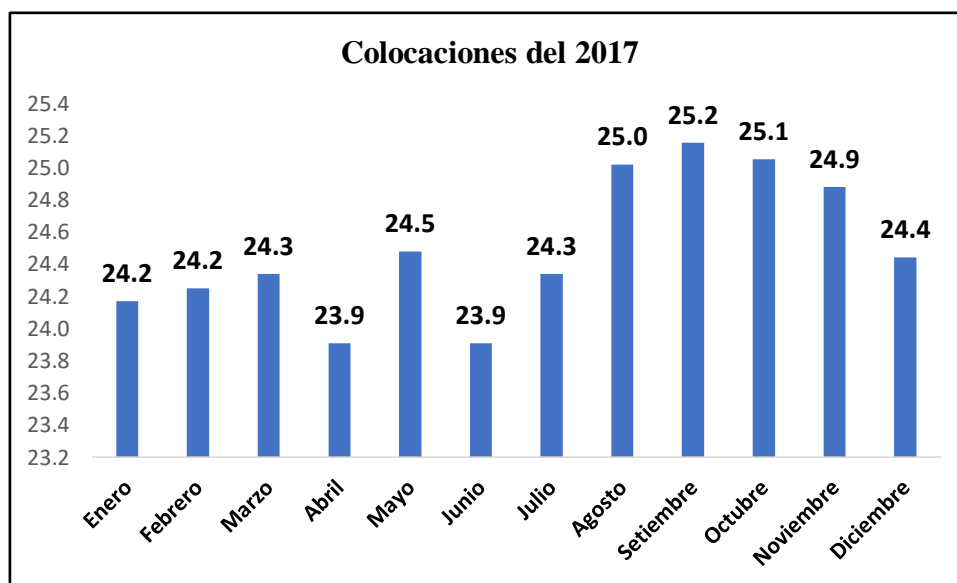


Figura 11. Colocaciones del 2017

Descripción: En la tabla 13 y figura 11 podemos visualizar todos los créditos que se otorgaron en el periodo del 2017 por la CMACT, estos créditos incluyen los micro y pequeña tipos de créditos, los meses que tuvieron mayor salida fue agosto, septiembre y octubre en general otros meses se mantienen.

Tabla 14. *Créditos otorgados en el 2018*

Colocaciones mensuales	
Meses	Monto S/
Enero	25.0 Millones
Febrero	25.2 Millones
Marzo	25.1 Millones
Abril	24.6 Millones
Mayo	24.9 Millones
Junio	24.7 Millones
Julio	25.2 Millones
Agosto	25.5 Millones
Setiembre	25.8 Millones
Octubre	26.2 Millones
Noviembre	26.6 Millones
Diciembre	26.6 Millones

Fuente: Elaboración propia

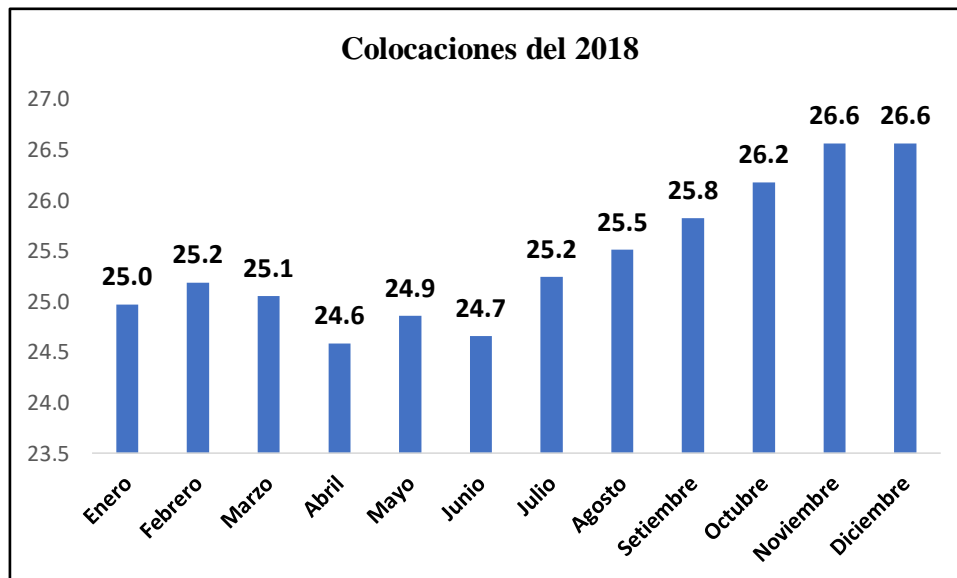


Figura 12. *Colocaciones del 2018*

Descripción: En la tabla 14 y en la figura 12 podemos visualizar todos los créditos que las CMACT ha otorgador duran los 12 meses del 2018, así mismo se observa que en el primer semestre las colocaciones han sido bajas, mientras que en el segundo ha mejorado cerrando el periodo con una cartera de 26.6 millones de soles.

Número de clientes del 2017 y 2018

Tabla 15. *Número de Clientes 2017*

Meses	Cantidad
Enero	2035
Febrero	2046
Marzo	2056
Abril	2080
Mayo	2113
Junio	2061
Julio	2094
Agosto	2126
Setiembre	2089
Octubre	2088
Noviembre	2074
Diciembre	1985

Fuente: elaboración propia

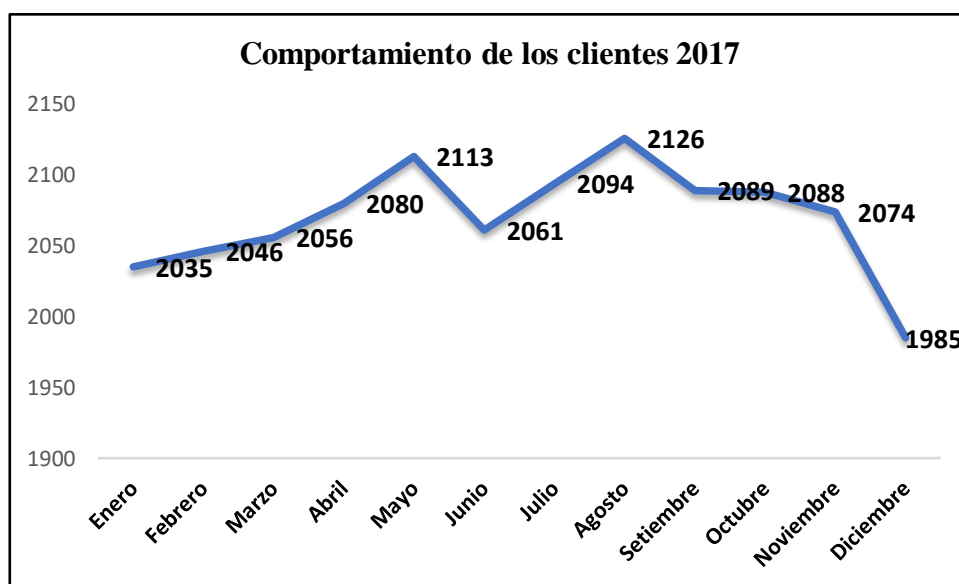


Figura 13. Total, de clientes del 2017

Descripción: En la tabla 15 y figura 13, podemos visualizar durante todo el periodo del 2017 la CMACT ha mantenido una clientela en promedio de 2000, sin embargo, para el cierre en diciembre este ha perdido clientes teniendo 1985 clientes.

Tabla 16. *Número de clientes 2018*

Meses	Cantidad
Enero	2004
Febrero	1981
Marzo	1978
Abril	1956
Mayo	1982
Junio	1970
Julio	1995
Agosto	1995
Setiembre	1999
Octubre	2055
Noviembre	2075
Diciembre	2072

Fuente: elaboración propia

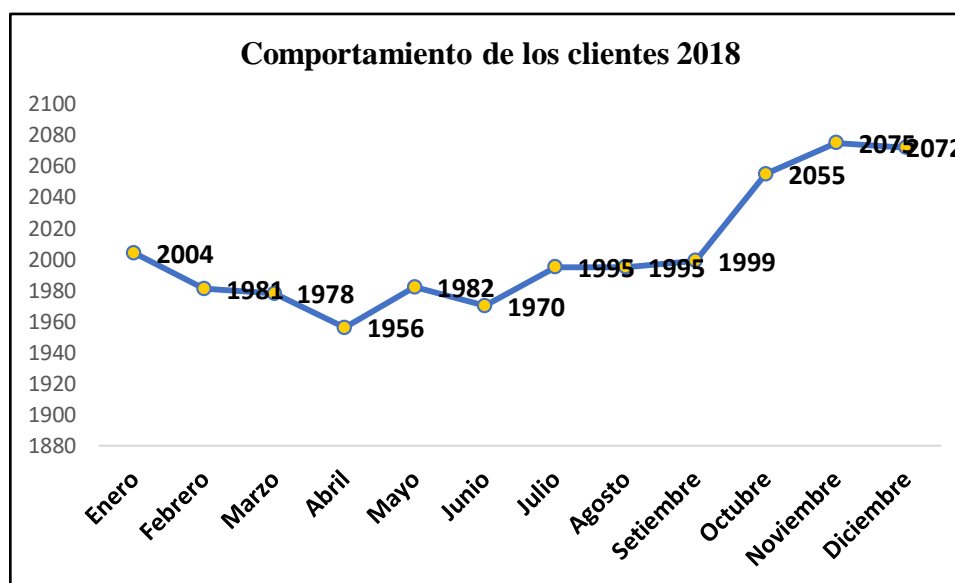


Figura 14. Total, de clientes del 2018

Descripción: En la tabla 16 y figura 14 podemos visualizar que la cartera de clientes de la CMACT durando el 2018 se mantuvo con un promedio de 1950, pero para el cierre, es decir en los meses de noviembre y diciembre esta incrementó a 2072 clientes.

Morosidad del periodo 2017 y 2018

Tabla 17. *Morosidad del periodo 2017*

Meses	Cantidad
Enero	5.93%
Febrero	5.73%
Marzo	5.50%
Abril	5.74%
Mayo	5.67%
Junio	5.70%
Julio	5.79%
Agosto	5.74%
Setiembre	5.23%
Octubre	5.52%
Noviembre	5.07%
Diciembre	4.32%

Fuente: elaboración propia

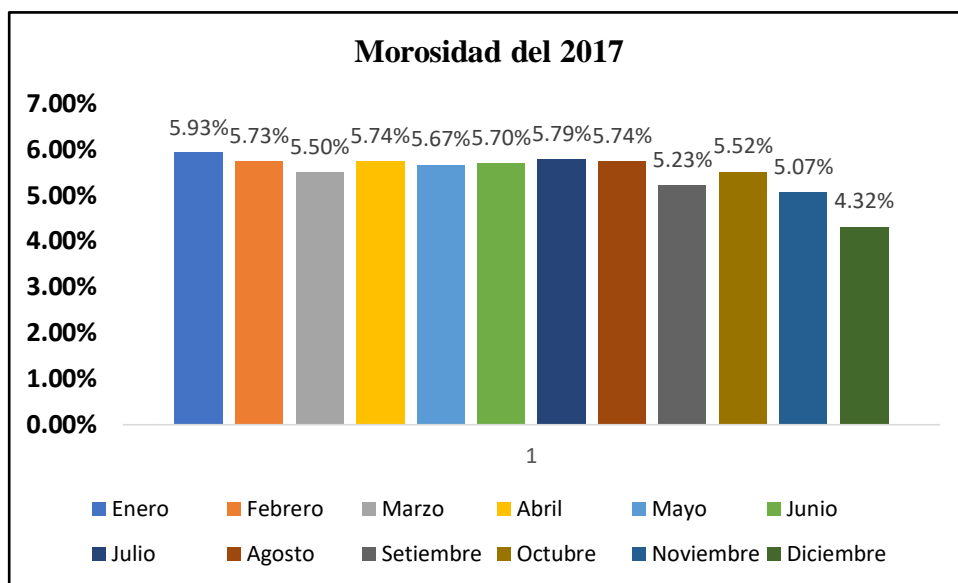


Figura 15. Morosidad

Descripción: En la tabla 17 y la figura 15 podemos visualizar que el nivel morosidad se mantuvo con un promedio de 5%, pero para el cierre del periodo del 2017 disminuyó a un 4.32% de morosidad. Es decir, del total de las colocaciones que fue de 24.4 Millones el 4.32% es crédito moroso equivalente a 1500000 soles.

Tabla 18. *Morosidad del 2018*

Meses	Cantidad
Enero	4.48%
Febrero	4.72%
Marzo	4.79%
Abril	4.65%
Mayo	4.81%
Junio	5.04%
Julio	5.13%
Agosto	5.42%
Setiembre	5.19%
Octubre	5.12%
Noviembre	5.19%
Diciembre	4.96%

Fuente: elaboración propia

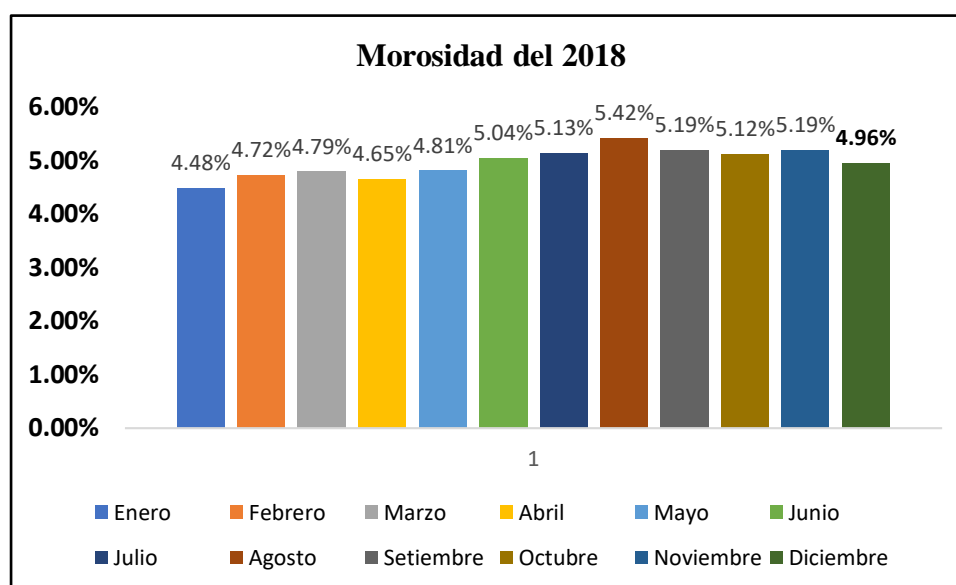


Figura 16. Morosidad del 2018

Descripción: En la tabla 18 y la figura 16 podemos visualizar que el nivel de morosidad para el periodo 2018 se mantuvo con un promedio de 4%, pero para el cierre del periodo, cerró con un nivel de morosidad de 4.96% en relación al periodo anterior 2017, tuvo un nivel más elevado. Es decir, del total de las colocaciones que fue de 26.4 Millones el 4.96% es crédito moroso equivalente a 1330000 millones de soles.

Rentabilidad de la CMACT de los periodos 2017 y 2018

Tabla 19. Rentabilidad del 2017

Meses	Cantidad
Enero	150 mil
Febrero	180 mil
Marzo	240 mil
Abril	150 mil
Mayo	240 mil
Junio	120 mil
Julio	80 mil
Agosto	100 mil
Setiembre	140 mil
Octubre	160 mil
Noviembre	170 mil
Diciembre	180 mil

Fuente: elaboración propia

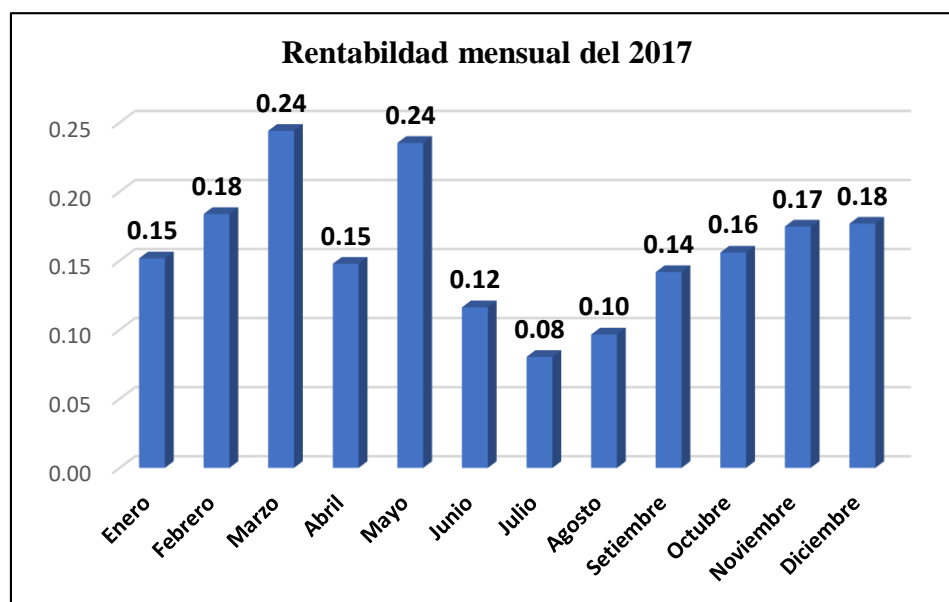


Figura 17. Rentabilidad del 2017

Descripción: **En** la tabla 19 y figura 17, podemos visualizar que la rentabilidad de todos los meses del periodo del 2017, pero cerró con una rentabilidad de 180,000.00 soles tras haber tapado sus precios y consumos. Lo que significa que la rentabilidad en relación a las colocaciones de todos los créditos es bajo porque solo representa el 1%.

Tabla 20. Rentabilidad del 2018

Meses	Cantidad
Enero	160 mil
Febrero	140 mil
Marzo	210 mil
Abril	240 mil
Mayo	80 mil
Junio	260 mil
Julio	150 mil
Agosto	130 mil
Setiembre	250 mil
Octubre	200 mil
Noviembre	230 mil
Diciembre	250 mil

Fuente: elaboración propia

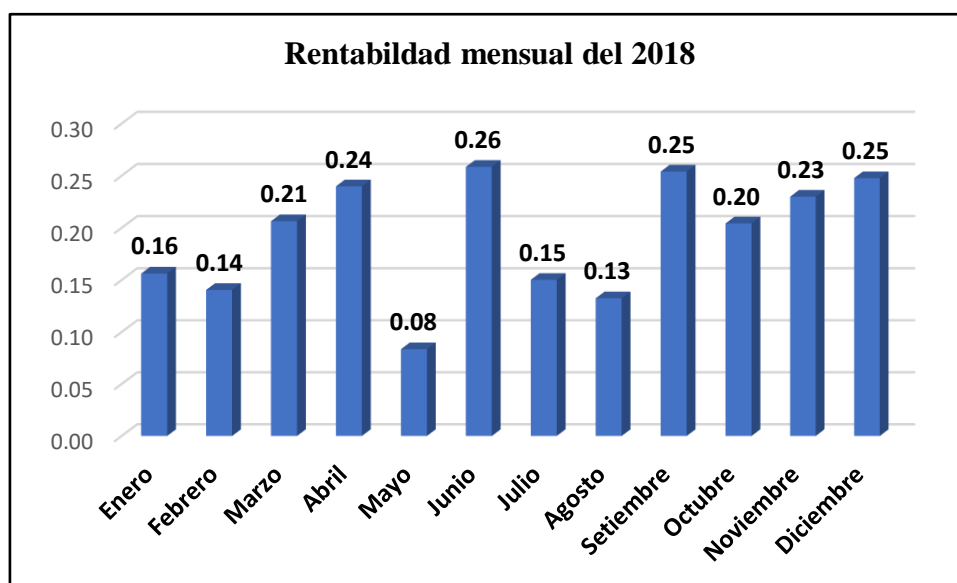


Figura 18. Rentabilidad del 2018

Descripción: En la tabla 20 y la figura 18, podemos visualizar la rentabilidad de todos los meses del periodo del 2018, pero en diciembre cerró el año con una utilidad de 250,000.00 soles, lo que significa que la rentabilidad es baja, ya que representa un 1% en relación a los créditos otorgados.

d) Determinar si el análisis de la morosidad permitirá mejorar la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A – Bagua, 2018.

Analizar el nivel de morosidad que tiene una entidad es muy importante, debido a que es un indicativo que informa y refleja la eficacia de la administración del riesgo y colocaciones que existe en la CMACT, además que este afecta directamente la rentabilidad de la entidad en estudio, por ello se ha diseñado unas estrategias para disminuir el nivel de morosidad y mejorar la rentabilidad, que se verá detallado y explicado en el capítulo VII de la presente investigación. Estas estrategias que serán diseñadas contribuirán a mejorar la rentabilidad actual que mantiene la entidad financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. de la sede de Bagua.

IV. DISCUSIÓN

Esta indagación tuvo como objeto de estudio analizar la morosidad para optimizar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A (CMACT) de la sede de Bagua, se logró cumplir dicho objetivo ya que se realizó el análisis del nivel de morosidad de la CMACT mediante la técnica del análisis documental, por ello según los indicadores de la morosidad, del periodo 2017 a 2018 ha incrementado en un 0.64%, ya que el cierre del 2017 fue 4.32% y en el 2018 fue de 4.96%.

Para el primer propósito determinado fue necesario reconocer los motivos de la morosidad de la CMACT, se utilizó distintos instrumentos de recolección de datos, la guía de entrevista dirigido al supervisor de la entidad en estudio y el cuestionario dirigido y aplicado a los 28 clientes morosos, en base a los resultados recuperados se identificó las causas, según el supervisor las causas de la morosidad o el impago de los créditos de parte de los clientes es porque se endeudan con otras entidades financieras, la pérdida de sus negocios que son por robos o incendios y en relación a los créditos personales es por problemas familiares como las separaciones, salud, etc. Así mismo las otras causas identificadas del cuestionario aplicado es que los clientes obtienen muchas facilidades por parte de la entidad financiera, no tienen trabajos estables, la remuneración percibida es baja para cubrir sus créditos, la falta de responsabilidad por parte de los clientes, la falta de educación financiera en los prestamistas y la gestión de cobranza no es muy eficiente. Estas son las principales causas del incremento del nivel de morosidad por parte de los clientes.

Los resultados, se contrastó con otras investigaciones, como el de Castro y Elías (2017), quienes mencionaron que su investigación concluyó que la Edpyme no cumplía con toda sus políticas eficientemente, no pedían las garantías suficientes para otorgar un crédito, baja administración del riesgo crediticio, esas fueron las principales causas que elevaron la morosidad, relacionándose con nuestros resultados recuperados. Así mismo Quispe (2014) menciona que la adecuada administración de los riesgos crediticios minimizan los niveles de las carteras morosas que mantienen las entidades financieras.

Por ello considero la teoría de Brachfield, quien menciona que las causas de la morosidad son distintas en diferentes entidades, como los factores externos, internos y según los tipos de clientes que se mantenga, sin embargo, estas causas llevan a un solo resultado

“ocurra una futura pérdida económica en el desarrollo de las actividades empresariales” (p.37).

El segundo propósito determinado fue calcular la rentabilidad de la CMACT sede Bagua, para ello se utilizó la técnica del análisis documental, donde identificamos que la entidad financiera tuvo rentabilidad baja en los dos periodos, porque solo representa el uno por ciento de todos los créditos otorgados, se analizó las principales cuentas que intervienen en la rentabilidad, dichos indicadores como el de morosidad, cartera de colocaciones y la cartera de clientes que se mantuvieron en los periodos revisados, 2017 y 2018. En relación a lo antes mencionado se determinó que para el periodo 2017 el total de las colocaciones, es decir los créditos otorgados al mercado por parte de la Caja en estudio ascendió a una suma de 24.4 millones de soles, mientras que para el 2018 en diciembre se cerró con una cartera de colocaciones de 26.6 millones de soles habiendo una variación de 2.1 millones de soles. Respecto a la cartera de clientes durante el ejercicio del 2017 se mantuvo con un promedio de 2000, sin embargo, para el cierre del mismo periodo disminuyó a 1985 clientes. Mientras que para el 2018 se mantuvo con un promedio de 1950, pero para el cierre, es decir en los meses de noviembre y diciembre esta incrementó a 2072 clientes. La morosidad de los periodos analizados se mantuvo en su promedio. En el periodo 2017 tuvo un promedio del 5% pero en el cierre disminuyó a un 4.32%, pero en el periodo 2018 el promedio disminuyó a un 4% durante todos los meses, pero cerró con un ratio de 4.96% en relación al periodo anterior 2017, tuvo un nivel más elevado. Para la rentabilidad se analizó de la misma manera.

Para ello se consideró a Mamani (2017), quien menciona que la morosidad frente a la rentabilidad tiene una influencia altamente proporcional, por ello es necesario realizar análisis de dicho indicador y ver el desempeño de la rentabilidad neta. Así mismo Ureta (2017), se relaciona con el comentario y resultados antes mencionado que la rentabilidad siempre se verá afectado por el principal indicador, morosidad, una variación de dicha causa también hará variar el resultado final de una entidad.

Por eso Ramírez y Robles mencionan que la Rentabilidad es una idea que se emplea a todo hecho económico en la que se desplazan unos medios, materiales, humanos y financieros con el propósito de lograr un resultado. En general se designa rentabilidad a

la medida del rendimiento que en un cierto tiempo elaboran los capitales usados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios usados para alcanzar el fin de autorizar la selección entre opciones o juzgar la eficacia de los hechos realizados, según el estudio hecho ya sea a priori o a posteriori.

Para el tercer objetivo que fue analizar la morosidad para mejorar la rentabilidad de la entidad, para ello se diseñó estrategias en base a las causas que generan morosidad, con el fin de contrarrestar y contribuir con la mejora de la rentabilidad de la CMACT de Bagua.

Es importante contar con estrategias, Saboya (2016) menciona que las estrategias financieras contribuyen con la disminución de la morosidad, tal cual redujo con su propuesta diseñada, además de ello contar con indicadores que faciliten la determinación del comportamiento de la cartera crediticia.

V. CONCLUSIONES

La morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A (CMACT) de la sede de Bagua, según los indicadores de morosidad analizados, durante los periodos del 2017 y 2018 mantuvieron un promedio anual de 4%, sin embargo, en una determinación global del periodo 2017 a 2018 ha incrementado en un 0.64%, ya que el cierre del 2017 fue 4.32% y en el 2018 fue de 4.96%.

Se logró identificar las principales causas de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A (CMACT) de la sede de Bagua, como el endeudamiento con otras entidades financieras, la pérdida de los negocios, problemas familiares, la falta de educación financiera, impuntualidad de los clientes, trabajo inestable, remuneración baja y la falta de exigencia de garantías por parte de la entidad financiera.

La rentabilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A (CMACT) de la agencia Bagua es baja debido a que solo representa el 1% de todas las colocaciones de periodo 2017 y 2018, ya que en el 2017 cerró con 180,000.00 soles y en el 2018 ascendió a 250,000.00 soles evidenciando que hubo un incremento del doble para el periodo 2018.

Para el diseño de las estrategias financieras se realizó análisis de la morosidad numéricamente y las principales razones que afectan a los clientes morosos, estos diseños sirven para disminuir la morosidad y optimizar la rentabilidad de la entidad en estudio, Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A sede Bagua.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Supervisor de la entidad financiera como estrategia de gestión capacitar a los asesores de créditos, preparar a los usuarios para el pago de sus créditos previa entrega al préstamo, además de analizar constantemente el nivel de morosidad para contrarrestar antes de que siga creciendo el nivel de morosidad.

Se recomienda mejorar la gestión del proceso a la entrega de los créditos, cumplir con todas las políticas de la empresa, para que se evalúe eficientemente a los futuros clientes, además de exigir una garantía a los clientes nuevos para el respaldo de los créditos sin importar el monto que se otorgue.

Se sugiere al administrador tener mayor control sobre los costos y gastos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A sede Bagua, ya que de ello depende la rentabilidad de la entidad, además de captar más clientes nuevos y bancarizar con tasas más altas.

Las estrategias se diseñaron en base a las deficiencias identificadas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A sede Bagua. Por ello se sugiere tomar en cuenta las propuestas de estrategias que buscan disminuir la morosidad de la entidad.

VII. PROPUESTA

Título: “Estrategias financieras para disminuir la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A – Agencia Bagua”

Objetivo: Proponer estrategias para disminuir la morosidad de la CMACT-agencia Bagua.

Específicos:

Capacitar a los asesores de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A – Agencia Bagua.

Fomentar cultura financiera a los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A – Agencia Bagua.

Diseñar estrategias financieras para disminuir la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A – Agencia Bagua.

Reseña de la entidad Financiera

El gran sueño de la CMACT, inició un 19 de octubre de 1982, el 12 de noviembre de 1984 comienzan a operar legalmente brindando créditos pequeños, en la actualidad tienen una gama de servicios que ofrecer.

Su extensión comenzó en 1990 con una agencia en el centro comercial Las Malvinas, tiempo después fue desplazada al centro comercial Zona Franca. En 1991, comenzaron operaciones en el distrito de El Porvenir, y tres años después abrimos nuestra agencia en la provincia de Chepén. En el 2001 inauguramos nuestra primera agencia fuera de la región, en la emprendedora ciudad de Chiclayo, siguiendo con nuestra expansión hacia otros departamentos.

La responsabilidad va más allá del desarrollo institucional, es por eso que promueven hechos de compromiso social, como la campaña ‘Mejorando Vidas’ la cual favorece a las familias de pocos recursos económicos conceder a créditos para la activación de servicios básicos de agua y saneamiento. Por otra parte, brindan talleres de educación financiera para niños, jóvenes y adultos con el fin de estimular una cultura basada en el ahorro.

Misión

Somos emprendedores propulsando emprendedores a través de respuestas financieras integrales a la medida de sus necesidades.

Visión

Ser una micro financiera veloz, consolidada y novedosa, unida de los emprendedores del país.

Valores

Nuestros esenciales valores que practicamos como entidad son las siguientes: integridad, compromiso, servicio, innovación y el trabajo en equipo, estos valores son los que no puede faltar en cada uno de los colaboradores y actividades que realizamos.

Fundamentación de la teoría

La morosidad hace alusión a la desobediencia de las responsabilidades de pago. La morosidad en el sistema micro financiero es el desacato o demora de los pagos de los créditos concedidos en el momento de su vencimiento, destinadas para su mejoría y evolución empresarial de los pequeños y microempresarios. Díaz (2014) menciona que las distintas entidades financieras afrontan una serie de peligros (probabilidad de pérdidas) tales como: amenaza de crédito, amenaza de liquidez, amenaza de mercado y amenaza operacional. Así mismo Schaffer (1996) comenta que tiene un impacto negativo en la calificación crediticia de un apersona puesto que es un pago atrasado de dinero que un prestatario envía a un proveedor de servicios que llega luego del tiempo de caducación del pago, por lo cual se le atribuye cargos por atraso, interés agregado por mora, informe de crédito, termino de servicio por incumplimiento, interinamente se puede evitar todos estos problemas enviando una carga que explique porque se retrasó en el pago al acreedor. Por ello es importante contar con una gestión eficiente del riesgo de morosidad, también contar con tácticas financieras para evitar futuros niveles de morosidad en base a las esenciales causas que afectan en el impago de los clientes.

Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Capacitar a los asesores de créditos

Tabla 21. *Capacitaciones*

Objetivo	período	Actividad	Responsable
Capacitar a los asesores de créditos y gestión del crédito	2 días cada dos meses	Contratar a un profesional en gestión de cobranzas	Supervisor de la agencia de Bagua.

Fuente: elaboración propia

Descripción: El capacitar a los colaboradores de analizar a los clientes para el otorgamiento de créditos, es importante porque pondrán en práctica las políticas de la entidad financiera, con un profesional capacitado, que conozca las principales estrategias de cobranza, además de desarrollar sus habilidades blandas y duras respecto a las actividades que realizan, con el fin de reducir el nivel de morosidad de la CMACT de Bagua.

Objetivo 2. Fomentar cultura financiera

Fomentar una educación financiera es importante, ya que ayuda a tener conocimientos y prácticas para tomar decisiones financieras, manejar adecuadamente nuestros pasivos, permite conocer diferentes alternativas disponibles para gestionar el dinero, es decir tener control del patrimonio de manera eficiente. Por ello es importante compartir y enseñarles a los clientes que se acercan a obtener un crédito, el educarlos y brindarles información financiera incentivará a ser responsable con el manejo de sus finanzas, por el cual las entidades financieras como la Caja de Ahorro y Crédito de Trujillo podrían verse beneficiados con dicha educación financiera.

Para fomentar esta cultura anteriormente comentado, se requerirá realizar actividades como:

Tabla 22. *Actividades de educación tributaria*

Objetivo	Período	Actividad	Responsable
Ofrecer charlas informativas a los clientes vigentes	1 día (2 horas)	Contratar un especialista en finanzas o el mismo administrador de la agencia de la CMACT.	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo- sede Bagua.
Realizar folletos, trípticos y otorgar al público en general.	Todo el año	Mandar a realizar la información con un profesional de finanzas	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo- sede Bagua.
Brindar Charlas financieras en los colegios de Bagua dirigidos a los alumnos y padres de familia de quinto año de secundaria.	Mensual	Contratar a un profesional de ciencias empresariales que tenga conocimiento en banca y finanzas.	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo- sede Bagua.

Fuente: elaboración propia

Descripción: Estas actividades servirán para fomentar cultura financiera, los clientes tendrán mayor información, podrán ser más responsable con sus finanzas y sus pagos, así mismo los nuevos clientes puedan estar preparados en el campo financiero.

Estrategias para la disminución de la Morosidad de la CMAT-sede Bagua.

1. Para los clientes nuevos con estado civil soltero cuya edad es menor a 24 años y vive en casa alquilada, se debe atender con garante.

Para los créditos de 300 a 10000 soles.

Desarrollo: Para todos aquellos los nuevos clientes que sean menor a los 24 años, que no tengan una propiedad privada a su nombre tienen que presentar los siguientes documentos:

- DNI del participante
- Recibo de luz o agua
- Sustento del negocio (Boletas de compra)

- Llevar una persona para que sea el garante, este debe presentar su DNI y algún documento si tuviera una propiedad.
2. Clientes nuevos atendidos con los productos Manos Emprendedoras o Emprende, cuya edad es menor a 24 años, deben participar con su empleador como garante. (firma de su jefe, dueño de local) 300 a 5000

Desarrollo de la estrategia:

- Manos emprendedoras es un producto que ofrece la financiera, para acceder a dicho crédito debe presentarse con su empleador, es decir con el dueño de la empresa donde labora.
 - Presentar DNI del cliente y del empleador.
 - Recibo de luz o agua.
3. El Asesor de Negocios que cuenta con un indicador de Tasa de Pago Normal menor a 65%, debe restringir la atención a clientes con ciertos productos, dependiendo el segmento / producto que mayor deterioro presenta.

Desarrollo de la estrategia:

- Los asesores que tengan menos del 65% del total de sus clientes que aún no hayan pagado hasta el último día del mes, ya no se les permitirá otorgar más créditos, hasta su recuperación.
 - Los asesores de negocios tienen que realizar llamadas una semana antes del tiempo de caducación para cumplir con la meta de TPN.
4. Aquel Asesor de Negocios que cuenta con más del 5% de clientes – propios o heredados – que no tengan el pago al día al cierre de mes, debe realizar barridos de mora direccionados de manera diaria durante los primeros 15 días del mes siguiente.

Desarrollo de la estrategia:

- El barrido de la morosidad significa que los mismos asesores tienen que organizarse por grupos diariamente y realizar visitas a cada uno de los clientes que no han pagado sus cuotas.
- Se conoce los motivos del impago de sus créditos.
- Se les deja aviso de pago, (gratuito)
- Firman compromisos (gratuito)

- Cartas Notariales (cuando superan los 15 días) (25 por cada carta)
 - Cartas Extra judiciales (cuando superan los 30 días de pago) (25 soles por carta).
5. Para créditos mayores a 30 mil soles se debe atender con garantía de título de propiedad inscrito en registros públicos, en caso el titular del crédito solo tuviese documento de compra venta se debe solicitar un garante con propiedad inscrita en RR. PP
- DNI del participante
 - Recibo de luz o agua
 - Pruebas del negocio (Boletas de compra)
 - Presentar el documento registrado en registros públicos (Título de propiedad).
Si el cliente entra en morosidad la caja realizaría el bloqueo de la partida de registros públicos.
6. Para los créditos mayores a 30 mil soles donde el cliente presente atrasos de hasta cinco días en sus seis ultimas cuotas en la CMACT o en otras entidades financieras se debe de atender con garantía preferida a favor de la CMACT.
- DNI del participante
 - Recibo de luz o agua
 - Pruebas del negocio (Boletas de compra)
 - Constituir garantía preferida a favor de CMACT. (Hipoteca)

Todas estas estrategias diseñadas y propuestas a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, contribuirán a disminuir el índice de morosidad además de mitigar riesgos de tener cartera no saludable. Estas acciones se llevaron a cabo, ya que anteriormente no exigían garantías, garantes a los nuevos clientes, sin embargo, al ver el crecimiento de la financiera CMACT en la sede de Bagua, se busca tener todo bajo control con el fin de disminuir al máximo la morosidad, ya que de lo contrario este perjudica directamente la liquidez y rentabilidad de la financiera.

Tabla 23. *Presupuesto*

Estrategias	Costo	Responsable
Capacitar a los asesores de Negocios	1000	Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Trujillo S.A.
Brindar Charlas a los clientes nuevos	200	Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Trujillo S.A.
Realizar folletos y trípticos informativos	200	Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Trujillo S.A.
Brindar Charlas en los colegios cercanos de la localidad.	500	Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Trujillo S.A.
Brindar certificados de buen pagador.	100	Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Trujillo S.A.
Total	2000	

Fuente: elaboración propia

Tabla 24. *Cronograma de la propuesta*

Descripción	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
Desarrollo de la proposición	X	X								
Presentación de la proposición			X							
Análisis de la propuesta				X	X					
Actividades a realizarse					X					
Organización de actividades específicas						X				
Implementación de la propuesta							X	X		
Explicar los posibles problemas de la propuesta									X	
Primera verificación de la propuesta implementada										X

REFERENCIAS

- Abdullaev, M. (2013). *Basel III and corporate financing. Impact of the newest basel III banking regulation accords on corporate capital- raising strategies*. Coburg. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hLvSAgAAQBAJ&pg=PA11&dq=financiamiento+estrategias+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjp2sLNufPiAhVqrIkKHUB-B4QQ6AEIPzAD#v=onepage&q=financiamiento%20estrategias%20definicion&f=false>
- Actualidad Empresarial. (2015). *Ratios Financieros*. Revista. Recuperado de http://aempresarial.com/servicios/revista/336_9_ECQEIWHCPBRBKXJFTCQDFROQGYNYCDJHGALOXSRMUJOEHXKAAA.pdf
- Administración y Directorio del Banco Amazonas S.A. (2017). *Informe de la Administración y del Directorio a la Junta General de Accionistas del Banco Amazonas S.A.* Amazonas. Recuperado de https://www.bancoamazonas.com/Portals/0/InformeAccionistas_2016.pdf
- Agurto Vidarte, H., & Córdova Carhuaricra, S. (2017). *Determinantes de los Niveles de Morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú - Un Estudio Para el Periodo 2001 - 2016*. Lima.
- Ansah, S. (2014). *CAUSES AND EFFECTS OF DELAYED PAYMENTS BY CLIENTS ON CONSTRUCTION PROJECTS IN GHANA*. Ghana. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/42f2/7bff644b10fd08620a9b940ffd95e065ea84.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). *Amazonas: Síntesis de Actividad Económica Marzo 2018*. Informe, Amazonas. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/2018/sintesis-amazonas-03-2018.pdf>
- Bermúdez García, O. V., & Velásquez Peralta, N. (2015). *La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Asociación de Apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro" en Chimbote, 2013*. Artículo de investigación, Chimbote. Recuperado de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/viewFile/980/882>
- BolsaMania. (08 de Setiembre de 2015). Banco Azteca sufre morosidad en su cartera, caída en sus ingresos y cierre de sucursales. Recuperado de <http://bolsa.diariodeleon.es/noticias-actualidad/noticias/Banco-Azteca-sufre-morosidad-en-su-cartera-caida-en-sus-ingresos-y-cierre-de-sucursales--0420150908153013.html>
- Brachfield , P. (2010). *Cobro de impagados y negociación con deudores*. México: PROFIT. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Rwh4oApneUAC&pg=PA119&dq=tipos+de+morosos&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwj3zbCGhJniAhXITN8KHcn6DecQ6wEIKTAA#v=one
page&q=tipos%20de%20morosos&f=false

- Canagrati, E. (2017). THE PROBLEM OF THE CENTRAL BANKS WITH THE PROFITABILITY OF THE BANKS. *ECAEF*. Recuperado de <http://ecaef.org/the-central-banks-problem-with-the-profitability-of-banks/>
- Castillo , N. (07 de Agosto de 2018). Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-sube-niveles-record-noticia-544175>
- Castro , J., & Elías , R. (2017). *Los créditos de consumo y su relación con la morosidad de Edpyme Marcimex, agencia Junín distrito Trujillo, año 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3823>
- Cobos , C., & Bermeo , J. (2016). *Análisis y Evaluación de Rentabilidad Económica y Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE-LOJA LTDA., Sucursal Catacocha, periodo 2013 – 2014*. Universidad Nacional de Loja. Loja - Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/11879>
- Correa, C., & Ramirez, E. (2014). *Propuesta para incrementar la rentabilidad de la empresa Smartpro S.A. Quito*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2378>
- Díaz Sánchez, D. M., & Inoñan Hernández, Y. P. (2016). *Análisis del nivel de la capacidad de Productividad por Hectárea de cultivo del café y su incidencia en la Rentabilidad de la cooperativa cafetalera CECAFE LONYA GRANDE, Utcubamba, Amazonas - Perú 2011 - 2013*. Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/48/1/D%C3%ADaz_Delia_y_Ino%C3%B1an_Yober.pdf
- Economipedia. (2018). Bancos mas grandes del mundo 2018. Recuperado de <https://economipedia.com/ranking/bancos-mas-grandes-del-mundo-2018.html>
- El Comercio. (07 de Agosto de 2018). Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-sube-niveles-record-noticia-544175>
- Fernando Alvarez, A. (2014). *Efectos en la Rentabilidad de los Bancos del Sistema Financiero Colombiano Frente a Brasilea III y la Regulación Colombiana*. Artículo de investigación, Bogotá. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15749/AlvarezArrietaFernando2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Giménez , A. (15 de Diciembre de 2015). Bancos registran en Julio, mora mas elevada en los ultimos 7 año. *La Nación* . Recuperado de

<https://www.lanacion.com.py/2015/08/30/bancos-registraron-en-julio-mora-mas-elevada-en-los-ultimos-7-anos/>

- Goméz, J. (2016). *Propuesta De Estrategias De Cobranza Para Disminuir La Morosidad En La Empresa Electro Oriente S.A. Unidad De Negocios Amazonas Cajamarca – 2016*. Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10174>
- Gonzales Renteria, Y. G., & Santillán Flores, N. (2015). *Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Santa S.A, Distrito de Huarmey*. Artículo de investigación, Huarmey. Recuperado de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/864/1097>
- González , J., & Toasa , P. (2016). *Análisis de los Factores de Morosidad en el segmento de Microcrédito caso: Banca Comunal (Banco Pichincha), Oficina Loja, periodo 2012-2013*. Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/12694>
- Gregory Wheeler, D. (2017). *FINANCIAL RATIOS AND PROFITABILITY - STRATEGY FOR MID-LEVEL CONSTRUCTION FIRMS: GROWTH OR VALUE STRATEGIES?* Copyright. Recuperado de <https://oaktrust.library.tamu.edu/bitstream/handle/1969.1/169593/WHEELER-THESIS-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Huaman, M., & Montenegro, J. (2017). *Planeamiento tributario y rentabilidad en la empresa distribuidora de repuestos y lubricantes Nuevo Tiempo S.A.C., Jaén 2017*. jaen. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4311>
- La Nación. (Noviembre de 2015). Bancos Registraron morosidad mas alta los ultimos siete años. Recuperado de <https://www.lanacion.com.py/2015/08/30/bancos-registraron-en-julio-mora-mas-elevada-en-los-ultimos-7-anos/>
- Laszek, A. (2017). Payment backlogs: Big problem for small businesses. *4LIBERTY.EU*. Recuperado de <http://4liberty.eu/payment-backlogs-big-problem-for-small-businesses/>
- Macharia, J. (2016). *DETERMINANTS OF PROFITABILITY OF COMMERCIAL BANKS IN KENYA*. Kenya. Recuperado de http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/99487/Njoroge_Determinants%20of%20Profitability%20of%20Commercial%20Banks%20in%20Kenya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, L. (2017). *Factores que Influyen en la Rentabilidad de las Cajas Municipales del Perú, Periodo 2007 - 2016*. TACNA. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/303>
- Martínez , E., & Cosios , M. (2016). *Análisis de la rentabilidad económica del período 2013 y planeación financiera de la Empresa Ahorra Más de la ciudad de Loja, período*

- 2014-2015. Universidad Nacional de Loja. Loja - Ecuador: Universidad Nacional de Loja}. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/11157>
- Matamoros, C. (2018). *La implementación del modelo de costos ABC y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Central Zuan S.A.C.* HUANCAYO. Recuperado de <http://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/4629>
- Muennig , P. (2008). *Cost- effectiveness analysis in health.* Estados Unidos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=nTH6Fi33QgkC&pg=PA38&dq=cost+effectiveness+definition&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-9onGvfPiAhUs11kKHWBsD3oQ6AEIKDAA#v=onepage&q=cost%20effectiveness%20definition&f=false>
- Paredes , M., & Villanueva , L. (2014). *Participación de mercado y eficiencia de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Sullana como determinantes de su rentabilidad en el periodo 2009 – 2013.* Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/761>
- Quispe , M. (2014). *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica ltda. 582, periodo 2013.* Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/299>
- Ramírez vásquez, C. L., & Robles Alayo, M. L. (2016). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/RE_CONT_CAROLINA.RAMIREZ_MELISSA.ROBLES_MOROSIDAD.EN.LA.RENTABILIDAD_DATOS.PDF
- Reyes, J., & Serquén, J. (2016). *Impacto de los costos logísticos en la rentabilidad de la Empresa CAC Bagua Grande LTDA, Amazonas 2013-2014.* Universidad Privada Juan Mejía Baca. Universidad Privada Juan Mejía Baca. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/73646>
- Rick, H. (2018). Address the problem of late payments. *SME.* Recuperado de <http://www.smeweb.com/2018/04/09/tackling-late-payments-issue/>
- Rojas , M. (2016). *Propuesta de formalización para el acceso a mercados de exportación e incremento de rentabilidad de los productores cacaoteros de Bagua Grande, Amazonas 2014.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Bagua Grande: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/73646>
- Ruíz Limón, R. (2015). *Historia de la Ciencia y el Método Científico.* Lima. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/283/82.htm>
- Saboya, W. E. (2016). *Propuesta de Estrategias para Disminuir la Morosidad de la Derrama Administrativa descentralizada de trabajadores administrativos del sector educación - Amazonas 2016.* Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10195/alva_sw.pdf?sequence=1

Sánchez , W., & Villavicencio, A. (2014). *Diseño de una estrategia para mejorar la rentabilidad de la empresa Businesswise S.A.* Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2565>

Sánchez, L. (2016). *Propuesta de Estructura de costos unitarios para incrementar la rentabilidad en la Empresa Agroindustrial CampoNorte SRL., Chachapoyas - 2016.* Chachapoyas. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10179>

Schaffer, M. (1996). *Enterprise Restructuring and Economic Policy in Russia.* USA: the world Bank. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PRwdKXNhg4MC&pg=PA89&dq=Definiton+of+late+payments&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjUm8DkiNbiAhVBtlkKHV7LBVMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Definition%20of%20late%20payments&f=false>

Stevens, R. (13 de 07 de 2017). *Rankia.* Recuperado de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Teng Teng, X. (2019). Bank profitability and financial stability. *International Monetary Fund.* Recuperado de <https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2019/01/11/Bank-Profitability-and-Financial-Stability-46470>

Tharanika, R. (2014). *Factors determining Profitability: A Study of Selected Manufacturing Companies listed on Colombo Stock Exchange in Sri Lanka.* Sri. Lanka. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/6a94/949c3afe29df5bd1fad5de136eb952a79cd.pdf>

Torres , J., & Paredes, J. (2017). *Análisis de rentabilidad económica de los nuevos alojamientos turísticos regulados por el Ministerio de Turismo en el año 2015 para determinar el punto de equilibrio en Puerto Ayora- Galápagos.* Galápagos. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10484>

Ureta, J. (2017). *La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Credito Tocache Ltda, periodo: 2008 - 2014.* Tingo Maria. Recuperado de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1208>

Villar, P. (26 de eNERO de 2018). Banca: Morosidad es la más alta en 12 años, ¿bajará en 2018? Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/banca-morosidad-alta-12-anos-bajara-2018-noticia-492242>

Wolft, R. (2003). *Organizing Industrial Development.* New York: Bunderrepublik Deutschland. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=DeEhAAAAQBAJ&pg=PA327&dq=DEFINITION+OF+PROFITABILITY&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwiV78vsidbiAhXoqlkKHROeBKoQ6AEIPzAD#v=onepage&q=DEFINITION%20OF%20PROFITABILITY&f=false

Xuejing, Z. (2014). *An Analysis On Causes Of Late Final Payment And Release Of Retainage: Electrical Subcontractors*. EE.UU. Recuperado de https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1318&context=open_access_theses

ANEXOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO A - ENCUESTA

“ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A BAGUA - 2018”.

Encuesta para recoger los datos suficientes de la variable Morosidad

Participantes: Clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Bagua

Instrucciones: Estimado señor(a) se le pide contestar una serie de interrogantes, favor sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. crea conveniente.

Nº	ÍTEM / PERCEPCIÓN	SI	NO
1	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo brinda las facilidades necesarias para acceder al crédito?		
2	¿Usted, cuenta con un trabajo estable?		
3	¿La remuneración que usted percibe le permite cubrir la cuota mensual del crédito?		
4	¿Usted, cumple puntualmente con el pago de sus cuotas?		
5	¿El atraso de sus pagos es de manera intencional?		
6	¿Considera que la tasa de interés de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo SA es elevada?		
7	¿Usted mantiene préstamos con otras entidades o prestamistas?		
8	¿Usted, cuando solicitó su crédito, le otorgó a la caja algún respaldo; para que la misma pueda asegurar su dinero?		
9	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo SA realiza las cobranzas periódicamente?		
10	¿Usted regularizará sus cuotas atrasadas?		

ANEXO B - GUÍA DE ENTREVISTA

Entidad:

Unidad territorial:

Fecha de aplicación:

Nombre del entrevistado:

Función:

Sr. Supervisor de la **Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Bagua**, agradecemos su tiempo y respuestas por las preguntas planteadas en el cuestionario.

Objetivo: Conocer los motivos de la morosidad de los clientes de la CMAC de Trujillo-Bagua.

- 1. ¿La CMAC Trujillo, cuenta con un reglamento interno, normas y políticas para otorgar créditos? Justifique su respuesta.**

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

- 2. ¿Considera que los procedimientos de otorgar un crédito son cumplidos al 100%? Justifique su respuesta.**

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

- 3. ¿Cuáles son los pasos de dichos procedimientos? Justifique su respuesta.**

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

- 4. ¿Los trabajadores cuentan con una meta mensual y comisiones? Justifique su respuesta.**

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

5. ¿La CMAC cuenta con estrategias para prevenir el riesgo crediticio? Justifique su respuesta.

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

6. ¿Cuáles considera usted que son los esenciales motivos de la morosidad de los créditos? Justifique su respuesta.

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

7. ¿De qué manera miden la morosidad de los créditos de la CMAC? Justifique su respuesta.

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

8. ¿Cuentan con personal de ética y valores? Justifique su respuesta.

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

9. ¿Cuentan con indicadores de eficiencia y eficacia sobre los resultados de los asesores de créditos? Justifique su respuesta.

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

10. ¿Los colaboradores son capacitados constantemente? Justifique su respuesta.

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

ANEXO C – INSTRUMENTOS APLICADOS

Cuestionario N°1

“ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A BAGUA - 2018”.

Encuesta para recolectar los datos necesarios de la variable Morosidad

Participantes: Clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Bagua

Instrucciones: Estimado señor(a) a continuación se le solicita responder una serie de preguntas, favor sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. crea conveniente.

N°	ÍTEM / PERCEPCIÓN	SI	NO
1	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo brinda las facilidades necesarias para acceder al crédito?	+	
2	¿Usted, cuenta con un trabajo estable?	X	
3	¿La remuneración que usted percibe le permite cubrir la cuota mensual del crédito?	X	
4	¿Usted, cumple puntualmente con el pago de sus cuotas?	X	
5	¿El atraso de sus pagos es de manera intencional?		X
6	¿Considera que la tasa de interés de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A es elevada?	X	
7	¿Usted mantiene préstamos con otras entidades o prestamistas?		X
8	¿Usted, cuando solicitó su crédito, le otorgó a la caja alguna garantía; para que la misma pueda asegurar su dinero?	X	
9	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A realiza las cobranzas periódicamente?	X	
10	¿Usted regularizará sus cuotas atrasadas?	X	

GUIA DE ENTREVISTA

Entidad:

Unidad territorial:

Fecha de aplicación:

Nombre del entrevistado:

Función:

Sr. Asesor de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Bagua, agradecemos su tiempo y respuestas por las preguntas planteadas en el cuestionario.

Objetivo: Conocer los motivos de la morosidad de los clientes de la CMAC de Trujillo-Bagua.

1. ¿La CMAC Trujillo, cuenta con un reglamento interno, normas y políticas para otorgar créditos? Justifique su respuesta.

Si Se cuenta en esta entidad con un reglamento interno, normas y políticas para el otorgamiento de créditos.

2. ¿Considera que los procedimientos de otorgar un crédito son cumplidos al 100%? Justifique su respuesta.

Si Son cumplidos al 100%. caso contrario el departamento de Supervisión denegaría la Aprobación de un crédito

3. ¿Cuáles son los pasos de dichos procedimientos? Justifique su respuesta.

- Evaluación Cualitativa
- Evaluación Cuantitativa
- Referencias Crediticias

4. ¿Los trabajadores cuentan con una meta mensual y comisiones? Justifique su respuesta.

Los asesores de Negocios cuentan con una meta mensual y también ganan comisiones cuando llegan a su meta.

5. ¿La CMAC cuenta con estrategias para prevenir el riesgo crediticio? Justifique su respuesta.

Al momento de evaluar a un cliente se indaga sobre su información comercial y familiar al cual llamamos referencias cualitativas y a créditos mayores a 10mil se les solicita una garantía obligatoriamente.

6. ¿Cuáles considera usted que son las principales causas de la morosidad de los créditos? Justifique su respuesta.

1. Endeudamiento con otras entidades financieras
2. Pérdida del negocio, incendio o robo
3. Problemas familiares (separación, salud, etc)

7. ¿De qué manera miden la morosidad de los créditos de la CMAC? Justifique su respuesta.

- Mediante la TPN (Tasa de pago Normal)
- TPA (Tasa de pago Anticipado)
- Mora Preventiva y Persuasiva

8. ¿Cuentan con personal de ética y valores? Justifique su respuesta.


Si se cuenta con personal de ética y valores en nuestra agencia

9. ¿Cuentan con indicadores de eficiencia y eficacia sobre los resultados de los asesores de créditos? Justifique su respuesta.

Si, Los indicadores de Mora, rentabilidad de Cartera, etc. además son con los cuales los asesores de llegar a tener los óptimos ganan su incentivo.

10. ¿Los colaboradores son capacitados constantemente? Justifique su respuesta.

Todos los Trabajadores Son Capacitados 1 vez por semana y también se les envía diapositivas con información crediticia a sus correos personales.


Luis Enrique Nevado Ignacio
coordinador de producción de créditos

APENDICE D- VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Mg.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis:

Análisis de la morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A Bagua.

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. Datos del experto

Grado académico, Nombre, Categoría docente: catedrático, Tiempo de experiencia en la docencia: Cargo actual: catedrático.

II. Datos del Tesista

Nombres: Luis David Marrufo Rivero

III. Instrumento de validación: Encuesta

INSTRUCCIONES

MA : Muy adecuado

BA: Bastante adecuado

A: Adecuado

PA: Poco adecuado

NA: No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada,	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	X				
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.	X				
Tienen relación directa con la solución del problema	X				
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión	X				
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa	X				
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión	X				
Proporciona ítems basados a la solución del problema	X				
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente	X				
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Mg.

Especializado: AUDITOR - TRIBUTARISTA
Categoría Docente: DOCENTE TIEMPO COMPLETO
Tiempo de experiencia en Docencia Universitaria: 20 AÑOS
Cargo actual: DTC

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Mg. CPCC Mario Farfán Ayala/DTC
DOCENTE / CAMPUS CHICLAYO

VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Mg.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis:

Análisis de la morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A Bagua.

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. Datos del experto

Grado académico, Nombre, Categoría docente: catedrático, Tiempo de experiencia en la docencia: Cargo actual: catedrático.

II. Datos del Tesista

Nombres: Luis David Marrufo Rivero

III. Instrumento de validación: Entrevista

INSTRUCCIONES

MA : Muy adecuado

BA: Bastante adecuado

A: Adecuado

PA: Poco adecuado

NA: No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada,	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica					
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	X				
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.	X				
Tienen relación directa con la solución del problema	X				
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión	X				
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa	X				
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión	X				
Proporciona ítems basados a la solución del problema	X				
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente		X			
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Mg.

Especializado: *AUDITOR - TRIBUTARISTA*
Categoría Docente: *DOCENTE TIEMPO COMPLETO*
Tiempo de experiencia en Docencia Universitaria: *20 AÑOS*
Cargo actual. *DTC*


UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Mg. CPCC Mario Farfán Ayala/DTC
DOCENTE / CAMPUS CHICLAYO

VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Mg.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis:

Análisis de la morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A Bagua.

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. Datos del experto

Grado académico, Nombre, Categoría docente: catedrático, Tiempo de experiencia en la docencia: Cargo actual: catedrático.

II. Datos del Tesista

Nombres: Luis David Marrufo Rivero

III. Instrumento de validación: Encuesta

INSTRUCCIONES

MA : Muy adecuado

BA: Bastante adecuado

A: Adecuado

PA: Poco adecuado

NA: No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada,	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	X				
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.	X				
Tienen relación directa con la solución del problema	X				
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión	X				
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa	X				
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión	X				
Proporciona ítems basados a la solución del problema	X				
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente	X				
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

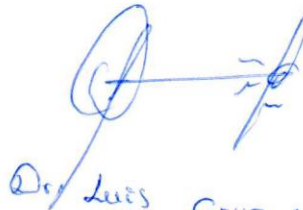
Validado por el Mg. *Dr. Luis Cruz Mendoza*

Especializado: *Tributarista*

Categoría Docente: *Docente Tiempo parcial*

Tiempo de experiencia en Docencia Universitaria: *18 años*

Cargo actual. *D.T.P.*


Dr. Luis Cruz Mendoza
MAT : 2812
DNI : 18077958

VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Mg.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis:

Análisis de la morosidad para mejorar la rentabilidad en la Caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A Bagua.

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. Datos del experto

Grado académico, Nombre, Categoría docente: catedrático, Tiempo de experiencia en la docencia: Cargo actual: catedrático.

II. Datos del Tesista

Nombres: Luis David Marrufo Rivero

III. Instrumento de validación: Entrevista

INSTRUCCIONES

MA : Muy adecuado

BA: Bastante adecuado

A: Adecuado

PA: Poco adecuado

NA: No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada,	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica					
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	X				
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.	X				
Tienen relación directa con la solución del problema	X				
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión	X				
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa	X				
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión	X				
Proporciona ítems basados a la solución del problema	X				
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente		X			
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

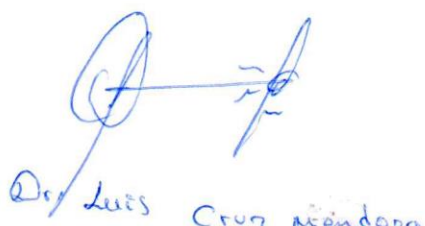
Validado por el Mg. *Dr. Luis Cruz Mendoza*

Especializado: *Tributarista*

Categoría Docente: *Docente Tiempo parcial*

Tiempo de experiencia en Docencia Universitaria: *18 años*

Cargo actual. *D.T.P.*


Dr. Luis Cruz Mendoza
MAT : 2812
DNI : 18077958