



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Morosidad en créditos pymes y su incidencia en la
rentabilidad de la Caja Municipal Ahorro y Crédito
Piura S.A.C., Jaén.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Br. Alvares Tejada, Jacqueline Elizabeth (ORCID: 0000-0002-7010-4564)

Br. Vilela Espilco, Henry (ORCID: 0000-0002-9652-9704)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mi padre, quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo.

Jacqueline Elizabeth

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios y a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

Henry

Agradecimiento

El presente trabajo agradecemos a Dios por ser nuestra guía y acompañarnos en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. A nuestros padres por el pilar fundamental y habernos apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

De igual manera a la Universidad y a todas las autoridades, por permitirnos concluir con una etapa de nuestras vidas.

Los autores

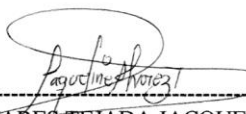
Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Alvares Tejada Jacqueline Elizabeth , identificado con DNI N° 46453493, 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 “**Morosidad en Créditos Pymes y su Incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén**”, 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.

Chiclayo, 11 de Diciembre del 2019



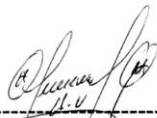
ALVARES TEJADA JACQUELINE
DNI N° 46453493

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Vilela Espilco Henry, identificado con DNI N° 46940493, 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 “**Morosidad en Créditos Pymes y su Incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén**”, 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.

Chiclayo, 11 de Diciembre del 2019



VILELA ESPILCO HENRY
DNI N° 46940493

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vii
Índice Tablas.....	viii
Índice Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODOS.....	19
2.1. Enfoque y Diseño de Investigación.....	19
2.2 Variables, Operacionalización.....	20
2.3 Población, muestra y muestreo.....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5 Procedimientos.....	25
2.6 Métodos de análisis de datos.....	25
2.7 Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	55

Índice Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Morosidad de créditos Pyme.....	21
Tabla 2. Cuadro de operacionalización de la variable rentabilidad	22
Tabla 3. Correlación de Pearson.....	26
Tabla 4. Entrevista aplicada al Jefe créditos de la CMAC Jaén.....	27
Tabla 5. Identificación de los morosos intencionales	28
Tabla 6. Crisis actual perjudica los ingresos de los clientes	29
Tabla 7. Filtros de la CMAC efectivos.....	31
Tabla 8. Medidas de seguridad.....	32
Tabla 9. Políticas que contribuye con gestión efectiva de los créditos	33
Tabla 10. Gestión de créditos segmentada.....	34
Tabla 11. Principales morosos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de Jaén.	36
Tabla 12. Caja Municipal de Ahorro y Crédito rentable.....	37
Tabla 13. Activos generan la misma utilidad que los años anteriores	38
Tabla 14. Costos en relación a las ventas representativos	39
Tabla 15. Utilidad alta en relación a los ingresos	39
Tabla 16. Realizan comparaciones trimestrales de la rentabilidad.....	40
Tabla 17. Estructura de colocaciones del periodo 2017 y 2018	41
Tabla 18. Utilidad Neta de los periodos 2017 y 2018.	42

Índice Figuras

<i>Figura 1.</i> Retrasos intencionales	29
<i>Figura 2.</i> Ingresos perjudicados por la situación actual del país.....	30
<i>Figura 3.</i> Filtros efectivos	31
<i>Figura 4.</i> Diseño de medidas de seguridad	32
<i>Figura 5.</i> Políticas que contribuye con la entidad	33
<i>Figura 6.</i> Gestión de cobranza segmentada	34
<i>Figura 7.</i> Nivel de morosidad, los 3 primeros trimestres del 2018 y cierre del 2017	35
<i>Figura 8.</i> Variación de la morosidad en Soles	35
<i>Figura 9.</i> CMAC rentable	37
<i>Figura 10.</i> Activos generan utilidad	38
<i>Figura 11.</i> Relación de los costos con los ingresos	39
<i>Figura 12.</i> Utilidad alta.....	40
<i>Figura 13.</i> Comparaciones trimestrales	41

Resumen

El presente trabajo de investigación fue titulado “Morosidad en Créditos Pymes y su Incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén”, consignó como objetivo general determinar la incidencia de la morosidad de los créditos pyme en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC. El alcance o tipo de la investigación fue explicativa correlacional con un diseño no experimental, la población estuvo conformada por los 50 colaboradores de la entidad, mientras para la muestra se tomó en cuenta a 21 asesores de créditos y el administrador de la caja. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta, entrevista y análisis documental, ayudó a la recolección de la información luego fue tabulada y analizada por medio del Software SPSS 25, los resultados se mostraron en tablas y figuras. Se llegó a la conclusión que, si existe incidencia entre las variables en estudio, es decir la morosidad de los créditos pyme incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC. Ya que el coeficiente de Pearson arrojó un resultado de 0.659 en el nivel de 0.01, de esta manera se logró determinar la incidencia y cumplir con el objetivo general del estudio. Por ello se recomendó al jefe de créditos seguir capacitándose y fortalecer sus procesos de otorgar créditos ya que existe una incidencia de la morosidad sobre la rentabilidad, así mismo como diseñar estrategias y políticas que contribuyan con su trabajo que viene realizando.

Palabra clave: Morosidad, Rentabilidad y Créditos.

Abstract

The present research work was entitled “Late Payment in SME Loans and their Incidence in the Profitability of the Municipal Savings and Credit Fund Piura SAC, Jaén”, stated as a general objective to determine the incidence of late payment of SME loans in the profitability of the Municipal Savings and Credit Fund Piura SAC. The scope or type of the investigation was explanatory correlational with a non-experimental design, the population was made up of the 50 employees of the entity, while for the population 21 credit counselors and the cashier's administrator were taken into account. The techniques that were used were the survey, interview and documentary analysis, it helped to collect the information and then it was tabulated and analyzed through the SPSS 25 Software, the results were shown in tables and figures. It was concluded that, if there is an incidence among the variables under study, that is, the delinquency of SME loans affects the profitability of the Municipal Savings and Credit Fund Piura SAC. Since the Pearson coefficient showed a result of 0.659 at the 0.01 level, in this way it was possible to determine the incidence and fulfill the general objective of the study. For this reason, the chief credit officer was recommended to continue training and strengthen his credit granting processes since there is an incidence of delinquency on profitability, as well as designing strategies and policies that contribute to his work he has been doing.

Keyword: Late payment, Profitability and Credits.

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad problemática, a nivel internacional se citó a Martínez (2019), quién mencionó que la morosidad está muy extendida en España según informes como el ‘Up to One Third of European SMEs & MidCaps Have High Creditworthiness’. En España la tasa de impago ronda el 3,67% frente a las francesas (2,59%), alemanas (2,59%) e italianas (2,05%). Debido a estas ratios de morosidad, se habla de “mercado volátil” por entenderse probables las altas tasas de incumplimiento. Esto hace el mercado menos atractivo para inversores externos, la morosidad supone “un lastre para las pymes” debido a que existe un coste contable derivado de los retrasos e impagos. Para muchas empresas estas demoras no solo dificultan su actividad: también pueden hacerlas inviables.

En la revista *El Universo* nos da a conocer un análisis del banco ecuatoriano Biess donde muestra el índice más alto de morosidad en la historia. En el 2013 registró una morosidad de 1.71% al periodo 2018 se incrementó llegando a los 6.56%, la cifra preocupó al Gobierno y a los ejecutivos de dicho banco ya que se incrementó en más del doble lo cual está siendo evaluado y tratado. (El Universo, 2019).

Así mismo en un artículo publicado en la revista *The Economic Times* reveló la lista de morosos, el tribunal supremo reafirmó un fallo de diciembre del 2015 que el Banco de Reserva de la India deberá brindar información al público sobre los morosos respaldándose en la ley de derechos a la información. La intención de la legislatura era poner brindar al público en general los datos que habían Recuperado las autoridades públicas de sistemas privados, señalaron. Por lo tanto, el Banco de Reserva de la India era responsable de proporcionar los datos sobre informes de inspección y otros documentos al público en general. Sin embargo, podría negar información alegando protección de seguridad nacional, soberanía, interés fiduciario, relación de estados extranjeros (Rautray, 2019)

En República de Kenia Kipkoeh (2015), menciona sobre el efecto de la gestión crediticia en la rentabilidad de la empresa de evidencia Cooperativas de ahorro y crédito en Kenia; la mayoría de empresas, prefieren tener su propio financiamiento y no recurrir a entidades bancarias por, la tasa de interés que se les cobra; pero cuando se requiere hacer inversiones fuertes para obtener una rentabilidad positiva es necesario un apalancamiento. Del mismo modo en República de Ghana Bismark y Chengyi (2015), acotó sobre el impacto de los préstamos morosos en el desempeño financiero, de los bancos en Ghana; es por ello que la

cartera de préstamos es el activo más fuerte y la fuente de ingreso más sostenible para las entidades financieras; puesto que en su mayoría adelantan grandes porciones de recursos financieros como préstamos a clientes; a pesar de las estrategias de evaluación que se realiza a los clientes sigue existiendo morosidad en los préstamos que se realiza a los clientes.

En Ghana se menciona sobre causas y control de incumplimiento de préstamo al igual que la morosidad en instituciones de microfinanzas en Ghana; puesto que el estudio analizó el control que se realiza en las instituciones y está siendo ineficiente con la inspección la mayoría de entidades financieras. Una de las causas para el incumplimiento de los pagos es la alta tasa de interés; es por ello que se da una mala valoración, falta de monitoreo y selección incorrecta de clientes. (Addae Korankye, 2014)

En Nigeria se menciona en la publicación de la plataforma Dialnet, sobre carteras de préstamos no rentables y su efecto en la rentabilidad bancaria en Nigeria; puesto que existe una enorme cartera de préstamos morosos, desgata la capacidad de los bancos para obtener ganancias. Es por ello; que la información privilegiada es la causa de las grandes carteras de préstamos morosos, e implica una extensión excesiva de préstamos a promotores y otros individuos que se volvieron irrecuperable. (Ugoani, 2016)

Respecto a la realidad problemática en el contexto nacional, García (2019), menciona que en el Perú, la Banca pone en la mira a pequeñas empresas por alza de morosidad la morosidad de los préstamos a pequeñas empresas ascendió a 8.84%, siendo el sector con mayores atrasos en sus pagos. Crédito a mediana empresa repuntará con campaña escolar. En el último año, la morosidad de la micro y pequeña empresa (MYPE) se elevó de 7.12% a 7.39%, según cifras del Banco Central de Reserva (BCR). “Estamos revisando el nivel de endeudamiento de los clientes. Hay algunas zonas donde la mora se está incrementando, en el segmento pyme vemos algunas ciudades con problemas de pago”. En efecto, para los bancos la cartera que presenta el mayor deterioro es la de pequeñas empresas. A diciembre, la mora de este sector subió a 8.84%, según datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

En el diario Gestión se redactó un artículo en el que se informó sobre la nueva adquisición que realizarán los dueños de financiera Credinka. Dicha entidad comprará el 87% del capital de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca con la intención de preservar su estadía en el

mercado y sosteniendo su rentabilidad, debido a que existen movimiento e incertidumbre en el área de microfinanzas, en donde ya se vienen registrando algunas estrategias de fusiones y adquisiciones de empresas. En los últimos 12 meses, la rentabilidad de la caja rural se incrementó en 6.9% al totalizar unos S/. 528,000 a fines de julio. La clasificadora de riesgo Equilibrium dio a conocer un reporte de que las diversas empresas microfinancieras con problemas de generación (de créditos) y rentabilidad (principalmente en las cajas rurales), lo que origina que instituciones más grandes puedan fusionarse y adquirir dichas entidades en problemas y de este modo incrementar sus operaciones y ser así más competitivas. (Gestión, 2016)

Un artículo denominado “Morosidad afecta a los bancos y las cajas” del diario *El comercio* expone que, de acuerdo a las cifras brindadas por el banco y las cajas municipales, se observa que en el último año habido un incremento de pagos atrasados de parte de retail y medianas empresas. Estas entidades se dirigen a un público de diferentes características y no solo a un mismo sector, este es un factor que incide en la morosidad, así mismo, existe una incrementada competitividad en el rubro de financieras, lo que lleva a que sus reglamentos y sanciones de estas organizaciones sean débiles (Castillo, 2019)

Bobadilla (2019), publicó un artículo en el diario *Gestión* en el cual da a conocer un informe realizado por la Asociación de Bancos del Perú donde indica el nivel de morosidad promedio del periodo 2018. En dicho informe se analiza que llegó a superar la tasa de morosidad del periodo 2017 con un 3.14%. En el país es una de las problemáticas más comunes, ya que el 41% de la población adulta del Perú urbano es usuario de alguna entidad financiera, al año 2017 del total de la nación el 35.93% ya formaban parte de dichas entidades. Al mes de octubre finalizando el periodo 2018 se evidenció un alto incremento de incumplimiento de pagos de créditos, reportado un 0.03% de aumento en puntos porcentuales, ubicándose en 3.10%.

Parodi (2018), realizó un artículo en el diario *Perú 21* donde expone que en febrero del periodo 2018 se registró un índice de 3.24% de morosidad, es decir la más alta desde el 2005. Así mismo se vio que los mayores deudores son la MYPES, las medianas con un 7.36% y las pequeñas con 9.14%. Esto se debe a que las MYPES son más vulnerables a los cambios en la demanda, es decir que no cuentan con un soporte en momentos de transformación o

cambios económicos en el país, en cuanto comienzan a vender menos, sus ingresos disminuyen creando problemas en los desembolsos de sus responsabilidades. Se menciona que para disminuir la morosidad es de vital importancia reactivar el movimiento económico en el país.

En el nivel institucional para la realidad problemática se consideró la información respecto al crecimiento de créditos en el sector norte, debido que los créditos directos puestos en el mercado subieron a 5,939.7 millones ello suma un 13% hasta agosto del 2016. Piura y la Libertad fueron los que tuvieron mayor participación en entregar créditos, seguido del departamento de Lambayeque y Cajamarca aumentaron a 21.7% y 19.8% respectivamente. Las cajas municipales son las que cada vez tienen mayor representación en las micro finanzas, sin embargo, no siempre tienen el control suficiente sobre sus créditos puestos porque tienen morosidad ya que el este incrementó a un 5.3% en comparación al año anterior. Por ello en Lambayeque la tasa de morosidad en esta región pasó de 3,5% en el 2011 a 5% a agosto del 2016. En cuanto a instituciones financieras, las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito registraron el nivel más alto de morosidad (5,5%), seguido por las Empresas Financieras (5,4%) y la Banca Múltiple (5,3%).

El estudio se basó en la entidad financiera, Caja Piura que cuenta con 112 sucursales distribuidos en todo el país y teniendo en cuenta que en diciembre de 2018 fue de 6.67%, se realizó la investigación que tuvo como sujeto de estudio a la cartera morosa de las agencias Jaén de la Caja Piura en el 2019, que tienen niveles de morosidad mayores a lo Recuperado y a comparación de su situación económica financiera del periodo 2018. El propósito es determinar diferencias en los niveles de morosidad de las agencias Jaén y como esta inciden la rentabilidad de la misma.

Respecto a los trabajos previos en el contexto internacional; En Costa Rica Villalobos (2018), su tesis: *“El proceder de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017”*, consideró como propósito disponer el comportamiento de los aplazamientos de los créditos de consumo otorgados desde el año 2015 hasta el año 2017 de la filial del Banco de Costa Rica del cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas, la metodología utilizada es un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo y cualitativo, la población concluye que los créditos

de consumo que otorga el Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, son adquiridos por los clientes con irresponsabilidad al no necesitarse garantías reales.

Salima, Susela y Chee (2016), desarrollaron un trabajo de investigación: “*Impacto del retraso en el pago en la rentabilidad de la empresa: Evidencia Empírica de Malasia*”, como objetivo principal de este estudio fue examinar si el pago atrasado por parte de los clientes afecta la rentabilidad de las empresas, el análisis presentado por el autor tuvo una metodología de tipo descriptivo, explicativo de diseño no experimental- transversal. Así mismo se utilizó una muestra transversal de 287 empresas manufactureras de Malasia. Después del análisis de resultados e interpretación se concluye que evidentemente los pagos atrasados inciden de forma negativa en la rentabilidad de las empresas, unas más que otras, dependiendo de que tan preparadas están las entidades para dichas contingencias y como se desarrollan en situaciones de dicho índole.

Srbinska (2018), desarrolló una tesis de título: “*Análisis de la liquidez y rentabilidad de entidades no financieras que cotizan en la bolsa de valores de Macedonia – periodo 2014-2017*”, como propósito principal en el estudio es analizar el grado de correlación existente entre la liquidez y la rentabilidad. La metodología del estudio fue de tipo descriptiva analítica, de diseño no experimental de corte transversal ya que se determina un periodo de estudio. La población estuvo constituida por 76 empresas no financieras que cotizan en la bolsa de valores de Macedonia, los resultados fueron procesados por software para posteriormente ser interpretadas y poder llegar a concluir que este estudio sugiere que la relación liquidez-rentabilidad debería estar sujeta a estudios adicionales teniendo en cuenta la inmensa relevancia que tiene la gestión de liquidez en la salud financiera y la estabilidad de las entidades.

En Kenia Riungu (2014), realizó una investigación titulada: *Effect of Credit Reference Bureaus on the Profitability of Commercial Banks in Kenya*; como objetivo general planteado fue examinar el efecto de las oficinas de referencia de crédito en rentabilidad de los bancos comerciales en Kenia. La metodología empleada fue de diseño descriptiva; para la recolección de datos se empleó un análisis documental; puesto que la población fue 44 bancos comerciales en Kenia. La investigación concluyó; que la referencia de crédito los

servicios de la oficina ayudan a reducir la incidencia de préstamos morosos y por ello la rentabilidad de los bancos está mejorando; ya que se pudo lograr por la reducción de los costos de transacción al que la reducción de la pérdida y morosidad.

En Europa Fan y Yijun (2014), realizó una investigación titulada: *The Impact of Credit Risk Management on Profitability of Commercial Banks*; como objetivo principal se planteó proporcionar a los interesados información precisa sobre la gestión del riesgo de crédito de los bancos comerciales con su impacto en la rentabilidad. La metodología empleada fue aplicada con un diseño no experimental. Después de realizar varias pruebas estadísticas para la investigación se concluyó que la información de las entidades financieras que brindan a sus clientes debe ser concreta para la eliminación de riesgos que va en relación con los préstamos y sus tasas de interés que los clientes demoran en cancelar su obligación.

En Ucrania Skorokhod (2017), realizó una investigación titulada: *The Influence of Negative Interest Rate Policy on Banks Profitability*; como objetivo general se planteó determinar la influencia negativa sobre políticas de tasas de interés en la rentabilidad de los bancos. La metodología empleada fue aplicada con un diseño no experimental; utilizando datos trimestrales de 500 bancos de 33 OCDE países para el período de 2009 a 2016. La investigación concluyó que la implementación de la política de intereses negativos llevo a la disminución de la rentabilidad; medida por el rendimiento de los activos; puesto que se realizó varias pruebas estadísticas y económicas donde se vio la ineficiencia para desarrollar estrategias, donde los clientes puedan no tener morosidad a la hora de cancelar sus préstamos; ya que se debe colocar tasas accesibles.

En islam Razzaq (2018), realizó una investigación titulada: *The Determinants of Islamic Banking Profitability*; como objetivo general planteado tuvo identificar lo determinante de la rentabilidad de los IB y examina sus efectos en el rendimiento general de los Islamic Banking. La metodología empleada fue mixto e inconcluso; con la finalidad de identificar lo determinante de la rentabilidad; el conjunto de datos final se prueba utilizando varios modelos econométricos y comprobaciones de robustez. La investigación concluyó que el papel influyente de los beneficios en el desempeño de los Islamic Banking es la rentabilidad; puesto que captan clientes relevantes asegurándose que puedan cancelar las altas tasas de interés al igual que el préstamo y así aumentar los ingresos.

Para el nivel nacional se consideró en Trujillo a Villegas (2018), realizó una tesis “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en mi banco agencia matriz, 2017”. Tuvo como objetivo diagnosticar la morosidad y su implicancia significativa al logro y cumplimiento de los objetivos estratégico, la metodología empleada es descriptiva correlacional, los colaboradores están integrados por 30 asistentes de la entidad. El índice de morosidad en el primer trimestre del año es de 3%. Así mismo la cartera castigada al 2015 fue de 20 clientes con una deuda total de 48 750.00 y en el año 2016 se incrementó a 25 clientes con un total de deuda de S/ 65 000.00 respectivamente, llámese así a efectivo irrecuperable. La evaluación de ROA según los estados financieros es variable notándose así un crecimiento desde 10% hasta un 80%.

En Chiclayo Chavesta y Delgado (2017), en su tesis “*Impacto de la morosidad de la agencia c.c. Real plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo*”, tuvo como objetivo determinar el impacto de la morosidad de la agencia c.c. Real plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, la metodología utilizada fue descriptiva con planeamiento no experimental, la población y las pruebas están conformados por los reportes financieros, el autor concluye en el análisis efectuado a los indicadores financieros se apreció que sus créditos atrasados fueron incrementando progresivamente hasta llegar a 2.35% en el 2014, las provisiones de su cartera atrasadas superaron el 100%, sus ingresos financieros tuvieron un comportamiento estable y el ROA se mantuvo estable sobre todo en los dos últimos años con 2.27%.

Villar (2018), realizó una investigación de título: “Gestión integral de riesgos y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del distrito de Trujillo – 2016”, en este caso el autor estableció como proposito general determinar la incidencia de la gestión integral de riesgos en la rentabilidad. El método de investigación fue descriptivo no experimental y explicativa, la población se extrajo como muestra a la Cooperativa de ahorro y credito león XIII LTDA. N° 520 y la Cooperativa parroquia San Lorenzo Trujillo LTDA. N° 104. Para las conclusiones de la investigación se define que durante el periodo que se analizó la primera cooperrativa obtuvo como rentabilidad 8.87 y la segunda haciende a 20.32, es decir que ambos porcentajes son mayor al indicador establecido ≥ 7 .

Polo (2018), presenta una investigación de título: “La morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Comercial Suela Costa EIRL – 2017” establecieron como objetivo principal determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la empresa que se considero como objeto de estudio. La metodología del estudio fue de diseño no experimental de tipo descriptiva, se considero como muestra a la empresa comercial Suela Costa EIRL del año 2017; Así mismo se hizo uso de la técnica de entrevista al gerente de la entidad y análisis documental para la recolección de datos, a través de la comparación realizada de la situación actual con morosidad y la simulada sin morosidad, el estudio llego a concluir que la variable morosidad impacta de forma negativa en la rentabilidad de la empresa.

Manya (2018), desarrollo un trabajo de investigación denominada: “Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de los comerciantes mayoristas de abarrotes en la Victoria - 2017”, definieron como proposito determinar de que manera la morosidad incide en la rentabilidad de los comerciantes mayoristas de abarrotes en el distrito ya mencionado, el metodo del analisis fue de diseño no experimental de corte transeccional de nivel descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo. El estudio determino mediante un muestreo a un total de 224 comerciantes como constituyentes de la muestra, a quienes se les aplico encuestas como instrumento para la recopilación de información colectiva, cuyos resultados arrojados aceptó la hipótesis planteada demostrando que las razones por las cuales existe morosidad es el sobreendeudamiento, los actos de deshonestidad, falta de moral de pagos y seguimiento a la cartera de mora.

En el nivel local en Jaén se citó a Ramírez y Robles (2018), en su argumentación: “*La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C, Jaén*”, tuvo como objetivo demostrar de qué manera la morosidad de la cartera de clientes de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015, la metodología empleada la investigación descriptivo transaccional la capacidad de utilizada en la revisión documental y el instrumento es la guía de ficha de revisión documental, se concluyó que la morosidad de la empresa en estudio, se resuelve que la agencia tuvo una variación absoluta de 0.036, lo que da un 2406.67% de variación relativa con respecto al año

2014 - 2015 de la cartera atrasada. La principal y más peligrosa causa que conlleva a que un crédito devenga en morosidad es la calidad de la evaluación que se le hace al cliente.

Valdivia (2019), presento la siguiente investigación: “La política de créditos y su efecto en la rentabilidad económica y financiera de la caja municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca – 2018”, tuvo como objetivo principal la determinación del efecto de la aplicación de la política de créditos en la rentabilidad económica y financiera de la caja. La metodología del estudio fue considerada de tipo aplicada de nivel descriptiva de diseño no experimental transversal ya que se realizaron en un determinado periodo. La población en esta ocasión fueron todos los créditos otorgados durante el periodo de estudio los cuales fueron un total de 9000 créditos, mediante un muestreo se extrajo solo a 384 créditos como muestra, se hizo uso de la guía de cotejo y la revisión documental como técnicas para obtener datos, se pudo concluir que el nivel de relación entre las variables existe y es directa ya que la aplicación deficiente no hace posible que la rentabilidad pueda tener un óptimo nivel de despliegue.

Gonzales (2018), expuso una investigación denominada: “Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú SA – Agencia Cajamarca 2018 después de un análisis en el área de créditos personales se observó que existe clientes que han caído en morosidad, por lo que se establece como objetivo general identificar los factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú SA en el periodo 2018. La metodología del análisis fue de tipo descriptiva, aplicada de diseño transversal no experimental, la población y muestra fueron la misma debido a la cantidad de un total de 20 clientes que están en mora según estudio del banco a quienes se les aplicó encuestas como técnica de recopilación de información la cual fue procesada en Excel para el análisis e interpretación, concluyendo que existen dos tipos de factores que generan la morosidad en los internos y externos, cada uno con sus puntos a evitar.

Céspedes (2016), elaboró un trabajo de investigación titulada: “Factores determinantes de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco – Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla”, como objetivo principal determinar y evaluar los factores determinantes de la morosidad en la empresa considerada para el análisis, así mismo proponer políticas y mecanismos para reducir la morosidad. La

metodología del estudio fue de tipo descriptivo explicativo de diseño no experimental con corte transversal, para la muestra se extrajo los clientes morosos, los cuales son 50 clientes, para la obtención de datos se emplearon las técnicas de análisis bibliográfico y documental, encuestas para los clientes, mediante ello se hallaron resultados que fueron procesados para identificar los diversos factores que generan la morosidad cuyos aspectos son económicos, sociales, culturales y profesionales con escasa experiencia, así mismo se manifestaron mecanismos para la reducción de la morosidad expuestas en los documentos.

Respecto a las teorías relacionadas a la variable independiente se definió la morosidad con Díaz (2014), la morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. La morosidad en el sistema microfinanciero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.

Según Commander, Fan, y Schaffer (1996), mencionan que la morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago; es decir que la morosidad es la consecuencia de hacer un préstamo a individuos, que puede ser por entidades bancarias o por personas naturales donde el individuo, no cancela la deuda en el plazo establecido al igual que no cumple con el pago de los intereses. (p. 89)

Brachfield (2013), menciona que de forma amplia la morosidad es adquirida una vez que el individuo u entidad evade, se olvida o no afronta una obligación de pago hasta una fecha límite, donde pasada la fecha se considera vencido, es decir que es aquel individuo que realiza el pago fuera de fecha pero paga. En este sentido la morosidad de crédito es el pago retrasado o tardío de un préstamo que es otorgado generalmente por entidades financieras. (p. 15)

Así mismo Gonzales (2012), menciona que la morosidad nace por el impago de las personas ya sea natural o jurídica, se considera mora cuando el cliente permite el vencimiento de su obligación con la entidad que ha solicitado un crédito, retrasando el cumplimiento de forma culpable. (p. 4)

El autor Gonzales (2012), menciona que las causas de la morosidad pueden ser por la actividad económica negativa de las personas o empresas, la prolongación de los plazos de pago y la cultura de morosidad. Respecto al punto de la economía se refiere cuando de un cliente su economía comienza a decrecer, puede ser porque han sufrido despidos, ventas bajas, empresas que cierran y quiebran por falta de movimiento en el mercado, etc. Los factores pueden ser diferentes pero la consecuencia es una, el impago de los pasivos que estas personas obtuvieron en un determinado momento. (p. 13)

La prolongación de los plazos, existen situaciones complicadas ante ello la mayoría de las organizaciones buscan ganar tiempo cuando les toca hacer el pago de sus créditos. Esta acción recae para evitar solicitar nuevos créditos para autofinanciarse. Por ello suelen solicitar plazos hasta de 120 días, durante esas fechas trabajan para cumplir con sus obligaciones. (p.13)

Por último la cultura de la morosidad, es un factor negativo ya que en muchas naciones la morosidad se ha convertido en un hábito, es decir pagan tarde, muchas veces no se trata de una causa de economía decreciente sino de hábito. A ello se le agrega otros factores como la posición de fuerza en el mercado y la falta de conocimiento, la posición de fuerza es cuando las entidades temen imponer condiciones para los pagos preventivos con el fin de evitar que sus clientes se vayan. Respecto a la falta de conocimiento se dice que muchas entidades pequeñas desconocen los instrumentos para recuperar y combatir la morosidad.

Por ello según el estudio realizado por la Unión Europea y España en un informe han Recuperado resultados de las principales causas de la morosidad; retrasos intencionales en la UE es de 35% mientras que en España 62%, dificultades financieras 23% y 21%, ineficacias administrativas 17% y 10%, litigios o incidencias 7% y 3% y otras causas 18% y 4% respectivamente.

La morosidad trae consecuencias, entonces si la morosidad es el impago de los créditos legales. Todas las entidades realizan planeamiento respecto al trabajo que realizan y los resultados que obtendrán al finalizar un periodo, la morosidad se encarga de trastocar dicho planeamiento disminuyendo los ingresos previstos a tesorería y finalmente desajusta la rentabilidad y el sistema funcional de la empresa que debe afrontar el acreedor. (p. 15)

Según Advani (2012), menciona sobre la desventaja de la morosidad consiste en la desconfianza, que se le tiene a un individuo para hacerle un préstamo; puesto que las entidades bancarias antes de hacer un préstamo realizan, una previa evaluación sobre el individuo a ver si cuenta con deudas anteriores; ya que la entidad financiera corre el riesgo de perder cierta cantidad de dinero al prestarlo.

Ante las causas múltiples de morosidad Brachfield (2013), menciona que la morosidad es una mal hábitos que las personas han adquirido desde siempre, porque siempre se muestra la mala costumbre de pagar tarde y a última hora. Según los estudios realizados por la misma la Unión Europea se identifica que la principal causa es la intención de los clientes, a ello se le determina el moroso de tipo intencional, entonces cuando nos encontramos al frente de este tipo de morosos, justifican su impago de sus obligaciones con las siguientes frases más conocidas; “todavía no ha logrado cobrar a sus deudores”, “la crisis ha intervenido en sus negocios disminuyendo sus ingresos”, “la competencia y globalización ha disminuido su margen comercial”, “cuentan con problemas de financiamiento corto con el banco”, “cuentan con un litigio, disputa comercial con sus acreedores” y “que no tienen la factura”. Estas son las principales excusas que muestra el moroso, entonces la principal causa de la morosidad es la mala intención, a ello le sumamos la impuntualidad, falta de responsabilidad y compromiso con sus actividades.

Así mismo las contingencias financieras, la crisis económica es un factor que inestabiliza a las entidades y personas, convirtiéndose en temporadas difíciles que inicia el encarecimiento del costo del dinero, en esa época las entidades toman la decisión de alargar su cronograma como sustituto a sus créditos bancarios. Por ello que el índice de morosidad en las crisis suelen incrementar produciendo desastres de cadenas en las entidades financieras, además que es contagioso entre todas las compañías. La morosidad no siempre es provocado por la coyuntura, sino que existen diferentes factores tanto externos como internos para una compañía.

A ello se le suma la deficiente administración de las entidades sobre dichos recursos prestados, la falta de cultura empresarial y ética que produce el incumplimiento de las obligaciones fomentando el desorden en los bancos y financieras ya que estos no recuperan sus activos que generan rentabilidad. Así mismo las entidades no cuenta con una gestión

eficiente de cobranza el cual se convierte en un problema interno, debiendo capacitar al personal encargado.

Existen tipos de morosos, Brachfield (2013) considera que los morosos fortuitos son aquellas personas jurídicas o naturales que llegan al día de pago sin dinero o liquidez porque no lograron con sus objetivos, son ellos quienes reciben prolongación de sus cronogramas con la finalidad de que puedan cumplir con sus pagos sin perjudicarse. Por otro lado, se encuentran los morosos intencionales, son aquellos clientes que no cumplen con sus pasivos no porque no tengan liquidez, sino que prefieren gastar en otras cosas y no cumplir, se aprovechan de los recursos factibles que les brinda las entidades financieras como el aplazamiento de su fecha de pago. (p.41)

Seguido de los morosos circunstanciales, son las personas que buscan errores para evitar el pago de sus obligaciones, sin embargo, estos morosos suelen pagar logrando superar todas sus contingencias o errores hallados. Así mismo, los morosos negligentes son aquellas entidades o personas que no les interesa pagar sus créditos Recuperados haciendo uso de su dinero en otros gastos que no son prioridad y los morosos despreocupados, ellos tienen los recursos para realizar el pago de sus respectivas deudas con las entidades financieras y no lo realizan por falta de conocimiento sobre los problemas que podría causar. (p.41)

Las estrategias de recuperación de créditos son de suma importancia en las entidades financieras, actualmente los bancos y las entidades financieras cuenta con su equipo gestor de la cobranza, sin embargo, no son eficientes ni efectivos por ello aún mantienen un nivel moderado o alto de morosidad. Para el efectivo desempeño de las microfinanzas es indispensable contar con un área de cobranza que contribuya al crecimiento sostenido de la financiera, a ello sumarle las técnicas que existen para que la recuperación sea exitosa, una de las técnicas es diseñar las políticas de cobranza que deben estar debidamente explicados a todos los clientes. (Herrera, 2016)

Se tienen que adoptar estrategias proactivas para reducir la mora en las entidades, una estrategia es prevenirla, buscarle soluciones a los problemas antes que se ejecuten, además estas tiene un costo menor a las cobranzas en morosidad. La principal estrategia es la educación a usuarios naturales o jurídicos sobre los créditos que serán otorgados, entrenar al clientes y los que se muestren como parte de la garantía, se les informa todo acerca del

producto, esto brindaría un recurso para disminuir la mora, permitiendo un desarrollo empresarial sano y eficiente. (Herrera, 2016)

Así mismo se hace mención a la cobranza segmentada, este consiste en separar a los clientes según el nivel de morosidad, como podría ser los tipos de morosos, además de tomar criterios como los días de mora, el rango, ubicación de los clientes, el tipo de crédito, etc. Para ello es necesario contar con la información actualizada, tomando la gestión de cobranza como herramienta y de esta manera poder segmentarlos. (Herrera, 2016)

El establecimiento del cronograma, es importante hacerle conocer y recordar en que consiste su cronograma de pagos y tienen que ser cumplidos con responsabilidad, siendo un factor positivo para los acreedores, es estratégico que el cronograma esté realizado en base a los días con mayor ingreso del cliente evitando la coincidencia de otro tipo de deudas así estos cumplirán el día estipulado con su cuota. (Herrera, 2016)

Por último los refuerzos positivos es reconocer al cliente que paga responsablemente sus cuotas según su cronograma, dándole beneficios como tasas preferenciales, regalos, sorteos, acceso a créditos más grandes, es importante hacerle sentir a los clientes que también son parte de la familia financiera, por ello se le brinda beneficios para que su negocio siga creciendo con una base fortalecida. (Herrera, 2016)

Según Morales y Morales, (2014) los tipos de cobranza son; la cobranza formal o administrativa, es el primer proceso de la cobranza que realiza cualquier entidad, es ahí donde la morosidad aún no ha llegado a nacer, es el momento donde puede inducir a tener cultura de pago, tratando de evitar costos de las acciones que se realizan por la cobranza, ya que se utilizan los recursos con las que ya existen en las financieras. La gestión de cobranza es la herramienta más importante dentro de los bancos, empresas y otros. Si no se logra obtener el cobro formal se procesará a otra instancia.

Seguido de la cobranza judicial, las entidades que no logran obtener su dinero en el momento pactado con el cliente, pueden recurrir a las cobranzas judiciales, trasladar el cobro a otras entidades, además se incrementarán los costos de la cobranza. Por otro lado existe la cobranza extrajudicial, este es el siguiente paso después de la cobranza judicial, se realiza dicha acción cuando se agotan las técnicas y recursos de cobranza, en esta etapa se puede

optar por pactar nuevas fechas de pago, plazos fijos de pago o disminución de intereses para recuperar su capital en un tiempo estimado.

Según Westley y Branch (2005), los indicadores de calidad de activos publicado por La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, se reportan los siguientes:

Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.

Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial

Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Para la definición de la variable dependiente Rentabilidad se citó a Gitman & Joehnk (2005), conceptualiza el termino rentabilidad como los beneficios Recuperados despues de una inversión, mencionan que en un entorno de inversiones y empresarial dicho termino es de relevancia ya que es un buen medidor que indica el adecuado desarrollo de una inversión y el desempeño de la entidad para financiar los recursos de los que se hacen uso y del mismo modo seguir cubriendo costes y generar ganancias.

Gallo y Amat (2003). Acotan que la rentabilidad de una empresa o inversión es un indicador fundamental para establecer el éxito de los mismos, e alli donde reside la real relevancia de definir un metodo que analize y optimice las actividades para aprovechar los recursos al maximo y generar la mayor cantidad de producto o servicio de calidad para mantener la empresa en el mercado competitivo y estrablecer un posicionamiento lider ante la

competencia. Una adecuada rentabilidad asegura la permanencia y desarrollo de la misma adquiriendo múltiples beneficios, sobre todo económicos que es por ese motivo que se crea una empresa, es decir que estaría cumpliendo con su finalidad.

Según Hardy (2000), menciona que la rentabilidad o también llamado beneficio económico que obtienen las empresas a través de las actividades económicas que realizan durante un período determinado; es por ello que las empresas buscan estrategias que se adapten a su actividad económica con la finalidad de aumentar la rentabilidad. (p. 11)

Según Gibson (2009), menciona sobre la importancia de la rentabilidad; puesto que es lo primordial para las empresas porque se va desarrollando a la medida del mercado donde pueda satisfacer las necesidades de sus clientes; ya que la rentabilidad es reinvertida en la misma entidad con la reestructuración de sus actividades económicas. (p. 451)

Ratios de rentabilidad: Son indicadores que miden el nivel de eficiencia en el uso de los activos de la empresa en sentido a la gestión de sus operaciones y actividades, para verificar si es rentable o no el negocio, del mismo modo ver si se está monitoreando y gestionando de forma eficiente la empresa. (Eslava, 2016)

Los Tipos de ratios de rentabilidad son los siguientes; Beneficio neto sobre recursos propios (ROE): calculan los beneficios de los accionistas sobre el valor de los recursos propios. Este ratio se espera que fuera mayor que la rentabilidad que obtendría el accionista si destina sus recursos a una inversión sin riesgo.

$ROE = \text{Beneficio neto} / \text{Fondos propios (o patrimonio neto de la sociedad)}$

Beneficio neto sobre ventas: Demuestra las ganancias finales de las ventas, después de restarle el impuesto, amortizaciones.

$\text{Beneficio neto sobre ventas} = \text{Beneficio neto} / \text{Ventas}$

Rentabilidad Económica: Es la rentabilidad que obtiene la empresa sobre los activos totales. El tamaño esperado de este indicador depende de la actividad de la empresa.

$\text{Rentabilidad económica} = \text{Beneficio bruto} / \text{Activo total}$

Rentabilidad de la Empresa: Mide la rentabilidad del negocio en si mismo. A mayor valor del ratio, mejor es la perspectiva del negocio.

Rentabilidad de la empresa = Beneficio bruto / Activo total neto

Rentabilidad de la empresa = (Ingresos explotación -gastos explotación) / (Activo-amortización-provisiones)

Rentabilidad Financiera (ROE): Mide qué tan rentables están siendo los fondos propios de una empresa. También se denomina como ROE, por sus siglas en inglés «Return on Equity»

ROE = Beneficio neto / Fondos propios= (Beneficio-Impuestos) / Fondos propios

Rentabilidad de las ventas: Relaciona el importe de las ventas con su coste marginal. A mayor es el indicador, más rentable son las ventas.

Rentabilidad de las ventas = Beneficio bruto / Ventas

Así mismo, podemos referirnos que el producto es la relación que coexiste entre el beneficio y la inversión, la cual es demostrada a través del beneficio de las ventas realizadas y utilización de inversiones.

Para calcular la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC – Jaén, emplearemos la siguiente fórmula: Rentabilidad es igual a la utilidad sobre la inversión por 100.

La formulación del problema fue: ¿De qué manera la morosidad en créditos pymes incide en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., Jaén?

El estudio se justifica de manera científica, porque la investigación incurre en el método científico para la ejecución que será la columna vertebral del estudio, además porque se utilizará técnicas de recolección de datos para realizar el análisis de las variables en observación Morosidad de créditos y Rentabilidad basada en los autores que respaldan el marco teórico, así mismo la investigación podrá ser de utilidad para futuras investigaciones como reconocer parte de teorías y buscar nuevas soluciones al problema de investigación.

Así mismo se justifica institucionalmente, se realiza el estudio en base al problema recurrente que cuenta la Caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C.-Jaén, además que el trabajo contribuirá con la mejora del problema que es la morosidad, de esta manera incrementar la rentabilidad lo que significa que obtendrá mayores recursos económicos y

financieros para mantenerse en el mercado y seguir desarrollándose como entidad. Finalmente se justifica socialmente porque si la entidad supera todas sus contingencias y seguir creciendo podrá crear nuevos puestos de trabajo, contratar a los mismos profesionales de la ciudad, seguir trabajando y creciendo con los emprendedores y realizar mayor contribución con el fisco nacional.

La hipótesis que se generó para el estudio fue: La morosidad de los créditos Pymes incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., Jaén.

Los objetivos planteados fueron; el objetivo general fue Determinar la incidencia de la morosidad de los créditos pyme en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C. Los específicos fueron tres; el primero fue Evaluar el nivel de morosidad de los créditos pyme de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C, el segundo analizar la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C y por último identificar los factores que inciden en la morosidad de los créditos pyme de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C.

II. MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de Investigación

Enfoque:

El rumbo de la investigación es cuantitativo ya que se busca representar los resultados de la morosidad y la rentabilidad en porcentajes y de forma numérica para su respectivo análisis, y así mismo contrastar los resultados a través de una prueba estadística.

Por su alcance:

Según Hernández y Mendoza (2018), menciona que un estudio explicativo es aquel que busca explicar las propiedades, características, efectos, etc de las variables en estudio morosidad de los créditos y rentabilidad. Se encargará de conocer el comportamiento y explicar de lo que se viene observando. Explicativa por que busca dar a conocer las características de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., Jaén.

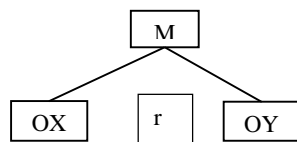
Así misma es correlacional porque buscamos conocer la relación existente, Hernández y Mendoza (2018), hacen referencia a un estudio correlacional como la manera de encontrar la incidencia que tiene una variable sobre otra.

Transversal: porque los datos referentes a la morosidad y rentabilidad se han recogido por única vez, para luego ser analizados y descritos según los hallazgos del estudio.

Diseño

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, porque las variables en estudio no fueron alteradas ni manipuladas en ningún momento de la investigación, se realizaron los estudios en base a la observación y análisis de los hechos pasados sin causar cambios en los fenómenos.

El diseño se representa en el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Observación de la variable Morosidad

r = relación de variables

Oy = Observación de la variable Rentabilidad

2.2 Variables, Operacionalización

Variables

Variable independiente: Morosidad

Definición: Brachfield (2013), menciona que de forma amplia la morosidad y esta es adquirida una vez que el individuo u entidad evade, se olvida o no afronta una obligación de pago hasta una fecha límite, donde pasada la fecha se considera vencido, es decir que es aquel individuo que realiza el pago fuera de fecha pero paga. En este sentido la morosidad de crédito es el pago retrasado o tardío de un préstamo que es otorgado generalmente por entidades financieras. (p. 15)

Variable dependiente: Rentabilidad

Definición: Gitman y Joehnk (2005), conceptualiza el término rentabilidad como los beneficios recuperados después de una inversión, mencionan que en un entorno de inversiones y empresarial dicho término es de relevancia ya que es un buen medidor que indica el adecuado desarrollo de la inversión y el desempeño de la entidad para financiar los recursos de los que se hacen uso y del mismo modo seguir cubriendo costos y generar ganancias.

Comentado [c1]: APLICAR PARA LAS DEMÁS TABLAS, DICHO CAMBIO.

Tabla 1. Operacionalización de la variable Morosidad de créditos Pyme

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
(V.I) Morosidad de los créditos Pyme	Causas de la morosidad	Retrasos Intencionales	¿Ha identificado que los retrasos que tienen sus clientes morosos son intencionales?	Entrevista/ Guía de entrevista - Encuesta/ Cuestionario
		Contingencias financieras	¿Considera que la crisis actual del país afecta la fuente de ingreso de sus clientes?	
		Deficiencia administrativa	¿La entidad financiera les ha brindado capacitaciones de gestión administrativa de los negocios de sus clientes?	
	Tipos de morosos	Morosos fortuitos	¿Usted suele identificar morosos fortuitos dentro de su cartera de clientes?	
		Morosos intencionales	¿Considera que los filtros que pasan los clientes para sacar un crédito son efectivos?	
	Estrategias financieras	Morosos negligentes	¿Han diseñado medidas dirigidos para los morosos negligentes y recuperar el crédito otorgado?	
		Políticas de créditos	¿Las políticas que aplica la entidad contribuye con su gestión efectiva de su cartera de clientes?	
		Estrategias Proactivas	¿Las estrategias que aplica la entidad en la actualidad son proactivas y genera la recuperación del dinero?	
		Cobranza segmentada	¿La gestión de cobranza de los créditos está segmentada para su efectiva recuperación de los créditos?	

Fuente: Adaptado a la teoría del autor Brachfield (2013)

Tabla 2. Cuadro de operacionalización de la variable rentabilidad

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
(V.D) Rentabilidad	Rentabilidad de los activos	Utilidad neta/Total Activo	1. ¿Usted considera que la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén es rentable? 2. ¿Considera que los activos de la empresa generan la misma utilidad para todos los años? 3. ¿Considera que la gestión contable de la empresa es efectiva que ha generado resultados positivos?	Análisis documental- Ficha documental/ Encuesta- Cuestionario
	Rentabilidad del capital	Utilidad neta/Total Patrimonio	4. ¿Los inversionistas han estado en capacidad de solicitar sus dividendos en cada uno de los periodos de los últimos cinco años?	
	Margen comercial	Ventas-Costo/Ventas totales	5. ¿Los costos en relación a las ventas son representativas para la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén? 6. ¿Cuentan con colaboradores capacitados en el área financiero para tomar decisiones?	
	Rentabilidad neta	Utilidad neta/Ventas netas	7. ¿Considera Usted que la utilidad en relación a las ventas es alta? 8. ¿Considera que tomar decisiones en base a los indicadores de rentabilidad es efectiva? 9. ¿La empresa realiza comparaciones de los resultados trimestrales de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?	

Fuente: Adaptado a la teoría del autor Gitman y Joehnk (2005)

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población según Muñoz (2015), menciona que la población es un conjunto de personas, objetos, grupos sociales, documentos, etc. la principal característica de los objetos en la población es que cuenten con causa y motivo de investigación. Sean parte del problema por el cual se lleva a cabo un estudio.

El morador está formado por 50 individuos, es decir el personal que se encarga de las colocaciones de créditos, administración la recuperación de crédito vencidos, y abogados de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C. – Jaén.

Muestra

La muestra es un subconjunto del total de población seleccionada, en la presente la muestra seleccionada con el que se llevará a cabo la investigación estará conformada por los 21 colaboradores de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C. ya que el muestreo fue no probabilista a criterio del investigador debido que las personas seleccionadas laboran en el área de créditos.

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

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron en el presente estudio fueron los siguientes:

Encuesta: La encuesta es la técnica más utilizada por los investigadores debido a que contribuye con la efectiva recolección de información de las variables en estudio. Las encuestas se elaboraron para los 21 colaboradores para tener conocimiento sobre la morosidad, estuvo basado en tipo Likert 3.

La entrevista: La entrevista es una técnica que se caracteriza por tener preguntas con respuestas abiertas, se encarga de obtener mayor información del tema por el cual se está entrevistando. La entrevista estuvo dirigida al jefe de créditos de la caja Piura SAC de Jaén.

Análisis documental: Este tipo de análisis sirve para examinar la información de documentos que sustentan hechos pasados, para la presente investigación se utilizó esta técnica para analizar reportes de morosidad de la caja de los periodos 2017 y 2018 y conocer su nivel de morosidad y rentabilidad.

2.4.2 Instrumentos

En base a las técnicas utilizadas los instrumentos que se aplicaron para la correcta recolección de datos fueron las siguientes:

- El cuestionario
- La guía de entrevista
- Ficha documental

2.4.3 Validez

La validez de los instrumentos se ejecutó en base al juicio de dos expertos que solicita la universidad Cesar Vallejo, estos expertos cuentan con un criterio amplio sobre el tema en estudio, quienes contribuyeron con la correcta redacción y aplicación de los instrumentos y obtener información objetivo que cumpla con los objetivos de la investigación.

La validez de la entrevista y cuestionarios fueron validados por los expertos.

2.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se midió por medio del coeficiente del Alfa de Cron Bach, Hernández, Fernández, y Baptista,(2014) menciona que los cuestionarios pueden ser validados por dicho coeficiente. Para que este sea confiable debe encontrarse con un resultado de 0.51 a 0.75, ya que de esta manera se podrá demostrar la confiabilidad de los instrumentos.

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	21	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	9

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	4	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	4	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	9

Según el coeficiente aplicado se manifiesta que los instrumentos son confiables ya que los resultados Recuperados se encuentran dentro del rango con 0.726 y 0.727.

2.5 Procedimientos

En primera instancia se observó las variables en estudio, se identificó los instrumentos que contribuirían con la recolección de información para el respectivo análisis de dichas variables, se elaboró en dirección a la muestra seleccionada. Con la información recolectada se realizó análisis con diferentes programas y office para conocer los resultados e interpretarlos, siendo mostrado en el capítulo III de la presente investigación.

2.6 Métodos de análisis de datos

Los análisis se realizaron por medio del office 2016, haciendo uso del Excel y Word. Los datos recolectados de los instrumentos aplicados de cada una de las variables, morosidad de los créditos y rentabilidad de la caja Piura fueron tabulados y agrupados según su estructura, siendo mostrados en tablas y gráficos que al observarse pueden ser interpretados con facilidad. Los gráficos pueden variar, barras, circulares, diagramas, etc.

2.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos considerados en la investigación fueron la confidencialidad, ya que la información de los participantes en la aplicación de los instrumentos está respaldada y no podrán ser revelados, objetiva porque se solicitó información estrictamente relacionado con la investigación y las variables en análisis, originalidad debido a que la información obtenida fue real sin tener alteración alguna, todos los datos fueron veraces otorgados por los mismos colaboradores de la caja Piura SAC de Jaén.

III. RESULTADOS

1.1. Tablas y Figuras

En este capítulo se da a conocer los resultados Recuperados de los instrumentos aplicados a la muestra seleccionada, se hizo uso de cuestionarios, entrevistas y análisis documental, dicho instrumentos sirvieron para cumplir con los objetivos planteados y así mismo sustentar los resultados, se muestra a continuación.

a) **Incidencia de la morosidad de los créditos Pymes en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC.**

Para poder determinar la incidencia de las variables que estudiaron se hizo uso del coeficiente de Pearson en el software estadístico SPSS Versión 25, el resultado se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3 .*Correlación de Pearson*

		Correlaciones	
		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,659**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	21	21
VD	Correlación de Pearson	,659**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	21	21

**. *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Fuente: Elaborado en el SPSS V.25*

Interpretación: En la tabla se puede observar los resultados de la correlación del coeficiente de Pearson, que manifiesta una incidencia de las variables con una significancia de 0.659 en el nivel 0,01. De esta manera se logró determinar la incidencia de la morosidad de los créditos Pyme sobre la rentabilidad de la caja municipal.

b) **Nivel de morosidad de los créditos pyme de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C.**

Resultado de entrevista:

Para conocer el nivel de morosidad se aplicó una entrevista al Jefe de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de Jaén, en el cual nos transmitió toda su perspectiva y conocimiento del manejo de la morosidad, ya que su función se lo permite conocer, los resultados Recuperados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 4. *Entrevista aplicada al Jefe créditos de la CMAC Jaén*

Nº	Preguntas	Respuesta del jefe de créditos de la CMAC Jaén
1	¿Sabe usted cuáles son las principales causas de la morosidad de los créditos pyme?	*Deficiente evaluación en aspectos cualitativo de UEF. *Factores externos (enfermedades de clientes) *Crecimiento económico muy bajo del PBI del Perú. *Sobreendeudamiento de cliente por otras entidades.
2	¿Cree usted que la gestión de la entidad al momento de entregar los créditos es una causa de morosidad?	Sí, por la falta de seguimiento de los asesores y el sobreendeudamiento del cliente con otro tipo de créditos.
3	¿Cuentan con medidas para los clientes que cuentan con deficiencia administrativa de sus negocios?	Sí está en esa condición no se le otorga crédito, se revisa la central de riesgo por Experia en Score y se hacen las evaluaciones correspondientes.
4	¿Ha identificado los tipos de morosos que existen del total de la cartera de clientes que tiene la financiera?	Sí, todos los días se realiza la actualización del sistema de los clientes morosos y se aplica la cobranza correspondiente.
5	¿Qué medidas toman ante los morosos fortuitos?	Se cuenta con seguros, como por ejemplo el caso de mortalidad hay un seguro de desgravamen que cubre toda la deuda del cliente.
6	¿La entidad ha creado estrategias dirigidas para sus principales morosos?	Sí, una de ellas es la garantía por escrito, se puede iniciar el proceso de cobranza judicialmente para la recuperación de créditos y también los acuerdos de cobranza.
7	¿Cuentan con un equipo de cobranza capacitado para recuperar los créditos, cada que tiempo los capacita?	Sí, se les capacita constantemente con dos personas expertos en recuperación y dos abogados.
8	¿Las políticas que pone en práctica actualmente ha generado resultados positivos?	Sí, actualmente se está controlando la morosidad y buscamos que tienda a bajar.

Fuente: *elaboración propia*

Interpretación: La tabla muestra los comentarios que brindó el jefe de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de Jaén, ello nos hace deducir que la entidad cuenta con la capacidad de poder controlar su morosidad, ya que

cuenta con personal capacitado que pueden identificar a los tipos de morosos, sin embargo, su principal deficiencia es que no realizan los seguimientos correspondientes, es decir los asesores de créditos no dan seguimiento a todos sus clientes, en las evaluaciones también existe problemas por no aplicar todos los filtros.

Sin embargo, cuentan con algunas medidas para la evitar caer con clientes morosos, uno de ello es solicitar información a la central para revisar sus antecedentes, siendo una de sus políticas principales que ponen en práctica para tratar de controlar la tasa aceptada en relación a la morosidad.

Resultado de encuestas:

Así mismo se aplicó un cuestionario a todos los asesores de crédito para conocer la percepción sobre el nivel de morosidad dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Jaén, según se muestra a continuación:

Tabla 5. *Identificación de los morosos intencionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	28,6	28,6	28,6
	A veces	9	42,9	42,9	71,4
	Siempre	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en el SPSS v.25

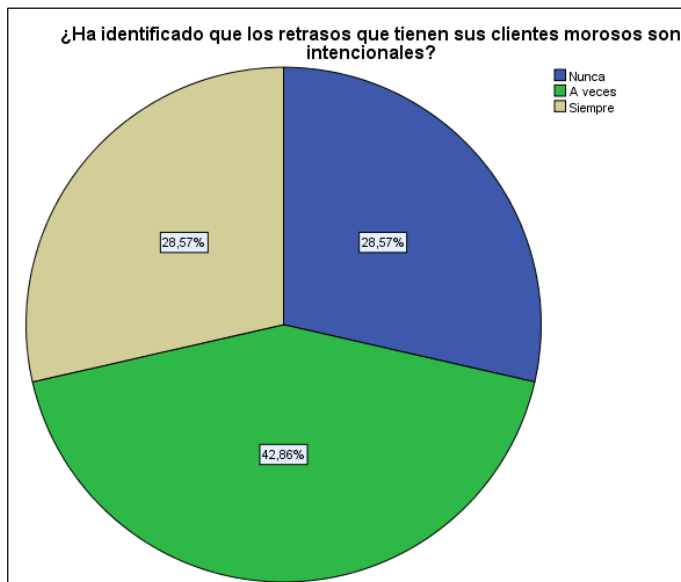


Figura 1. Retrasos intencionales

Interpretación: En la figura se observa que el 28% de los asesores de créditos encuestados han manifestado que siempre han logrado identificar en sus clientes que sus retrasos sean intencionales, mientras que un 42% considera que a veces son intencionales y el 28% restante nunca ha identificado ese tipo de morosos.

Tabla 6. Crisis actual perjudica los ingresos de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	14,3	14,3	14,3
	A veces	5	23,8	23,8	38,1
	Siempre	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en el SPSS v.25

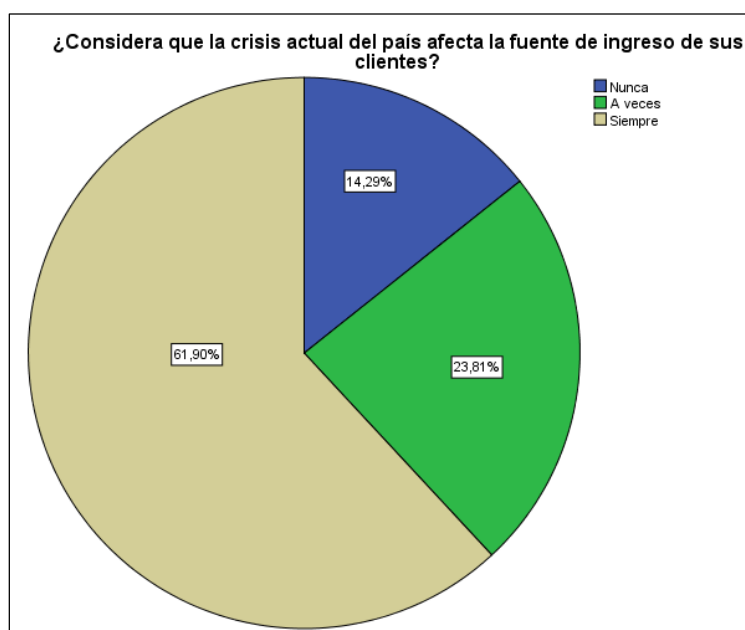


Figura 2. Ingresos perjudicados por la situación actual del país

Interpretación: En la figura se puede observar que el 14% de los asesores encuestados han manifestado que nunca considerarían que sus ingresos de sus clientes sean afectados por la situación actual del país, mientras que el 61% mencionó que siempre se verán afectados y el 23% a veces podría afectar.

Tabla 7. Filtros de la CMAC efectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	23,8	23,8	23,8
	A veces	12	57,1	57,1	81,0
	Siempre	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en el SPSS v.25

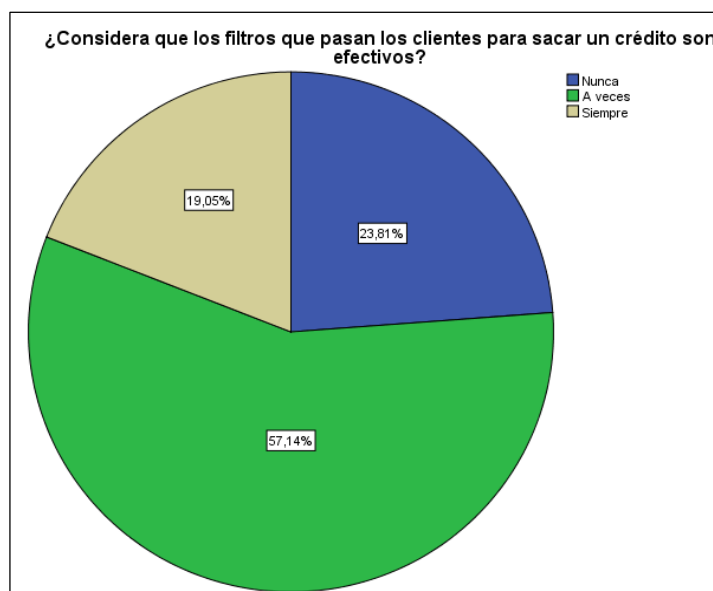


Figura 3. Filtros efectivos

Interpretación: En la figura se puede observar que 19% de los colaboradores han manifestado que los filtros que aplicada la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura de Jaén siempre son efectivos, mientras que el 23% consideró que nunca lo son y el 57% sólo a veces ha sido efectivo con su trabajo.

Tabla 8. Medidas de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	38,1	38,1	38,1
	A veces	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en el SPSS v.25

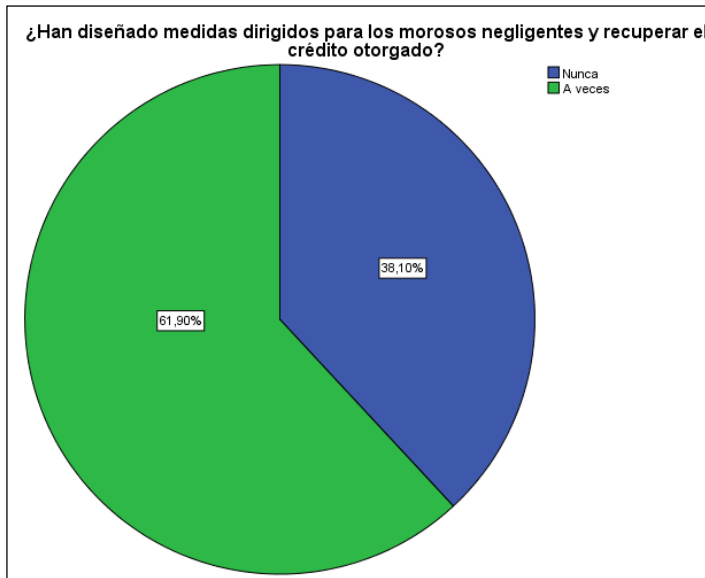


Figura 4. Diseño de medidas de seguridad

Interpretación: En la figura se puede observar que el 62% de los colaboradores han manifestado que a veces cuentan con medidas dirigidos para los clientes morosos negligente mientras que el 38% de los encuestados consideró que nunca han diseñado medidas de seguridad para dichos morosos.

Tabla 9. Políticas que contribuye con gestión efectiva de los créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	33,3	33,3	33,3
	A veces	11	52,4	52,4	85,7
	Siempre	3	14,3	14,3	100,0
Total		21	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en el SPSS v.25

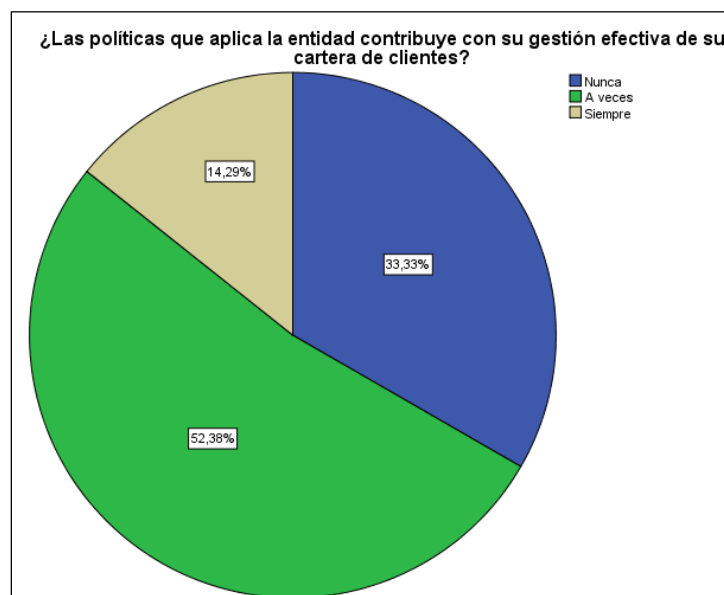


Figura 5. Políticas que contribuye con la entidad

Interpretación: En la figura se puede observar que el 52% de los asesores de créditos mencionan que a veces las políticas con las que cuenta la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de Jaén contribuyen con la gestión efectiva sobre la cartera de créditos, mientras que el 33% considera que nunca contribuyen y el 14% acotan que siempre lo realizan.

Tabla 10. *Gestión de créditos segmentada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	19,0	19,0	19,0
	A veces	7	33,3	33,3	52,4
	Siempre	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en el SPSS v.25

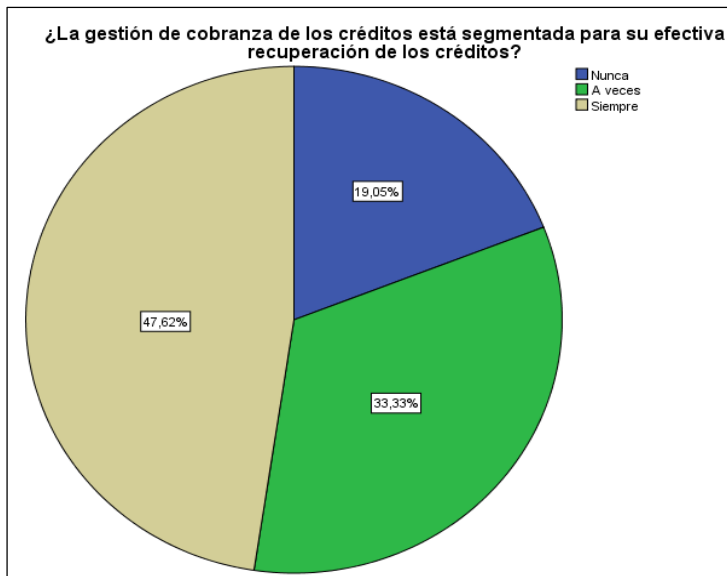


Figura 6. Gestión de cobranza segmentada

Interpretación: En la figura se observa que el 47% de los asesores de créditos consideran que siempre se segmenta la cobranza, mientras que el 33% acotó que a veces los realizan y el 19% mencionaron que nunca lo han realizado.

Resultado de análisis documental:

Para conocer con mayor precisión se hizo un análisis documental a los reportes de morosidad del periodo 2017 y 2018.

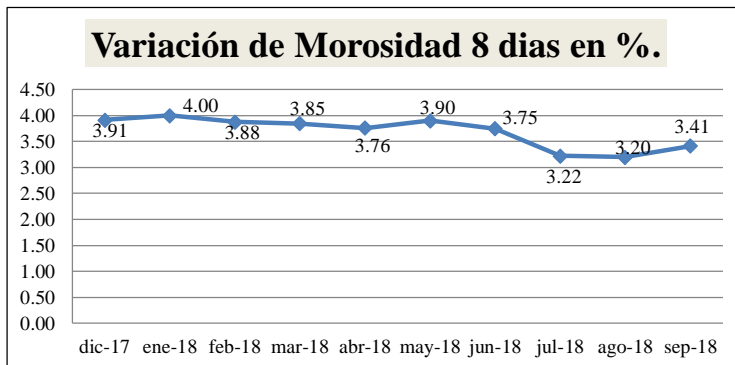


Figura 7. Nivel de morosidad de los 3 primeros trimestres del periodo 2018 y cierre del 2017

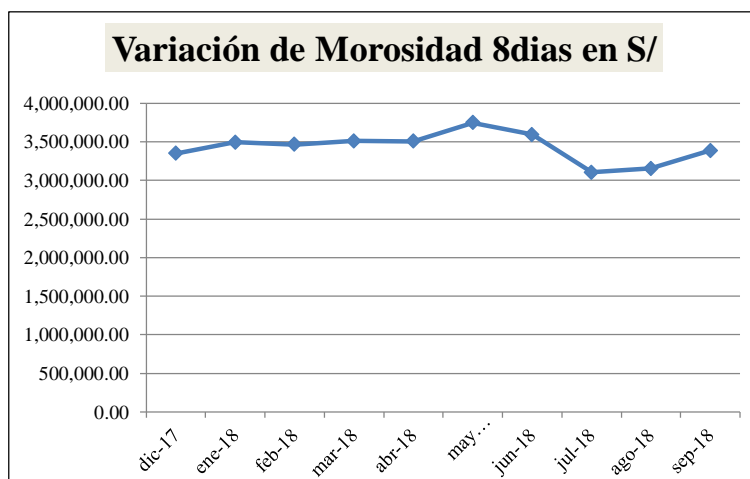


Figura 8. Variación de la morosidad en Soles

Interpretación: En las figuras antes mencionadas se puede observar el nivel de morosidad en porcentajes y en soles para el cierre del 2016 y los tres primeros trimestres del 2018, haciendo el análisis en mes de enero y marzo son los meses que han tenido mayor porcentaje de morosidad con un 4%, ya que la tasa aceptable por la caja es del 5%, mientras que el periodo 2017 cerró con un 3.91% o 3,349,336.45 soles, lo cual ya es factor alto para que la entidad se preocupe y diseñe nuevos procesos que disminuyan su morosidad.

Tabla 11. Principales morosos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de Jaén.

Nombre de cliente	Monto otorgado	Saldo capital	Días atraso	Calificación	Monto provisión	Gestión
Constructora y Consultora Marbel	S/335,000.00	S/ 88,312.83	130	Perdida	S/88,312.83	Crédito se encuentra en pase a proceso Judicial.
Umbo Córdoba Francisco	S/ 100,000.00	S/ 50,599.48	193	Perdida	S/ 50,599.48	Se iniciará demanda Judicial.
Centro Color Zañartu E.I.R.L	S/111,500.00	S/ 110,000.00	66	Perdida	S/ 110,000.00	Se iniciará demanda judicial.
Saavedra Alvarado Edgardo	S/ 30,000.00	S/ 30,000.00	268	Perdida	S/ 30,000.00	Crédito con demanda judicial, listo para remate.
Peralta Torres Wilmer	S/ 88330.00	S/ 48,888.60	274	Perdida	S/48,888.60	Cuenta con Acuerdo de pago 100% capital.

Fuente: elaborado en base a los reportes de morosidad de la CMAC de Jaén.

Interpretación: En la tabla se puede observar que los principales clientes morosos que afectan la gestión y rentabilidad de la entidad financiera, además que llevan un retraso de 200 días promedio, incrementando el nivel de morosidad en los últimos nueve meses del periodo 2018.

En lo referente a Indicadores de Riesgos, la morosidad mayor a 8 días porcentualmente disminuyo 0,5%, sin embargo, tuvo un incremento en saldo capital de S/ 37,550, con respecto a diciembre 2017. La cartera vencida tuvo una disminución de 0.8% lo que significó una disminución en saldo capital de S/ 294,904.58, con respecto a diciembre 2018. Finalmente, la cartera de alto riesgo disminuyo en 0.49%, sin embargo, en saldo capital se incrementó en S/38439.29, con respecto a diciembre 2018.

c) **Análisis de la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C**

Para el análisis de la rentabilidad de la CMAC de Jaén se utilizó dos tipos de instrumentos que contribuyeron con la recaudación de información precisa para el correspondiente análisis. Primero se aplicó un cuestionario a los colaboradores que tiene conocimiento sobre la rentabilidad como es el jefe de créditos, administrador, contador y supervisor de la caja.

Tabla 12. *Caja Municipal de Ahorro y Crédito rentable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	25,0	25,0	25,0
	A veces	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

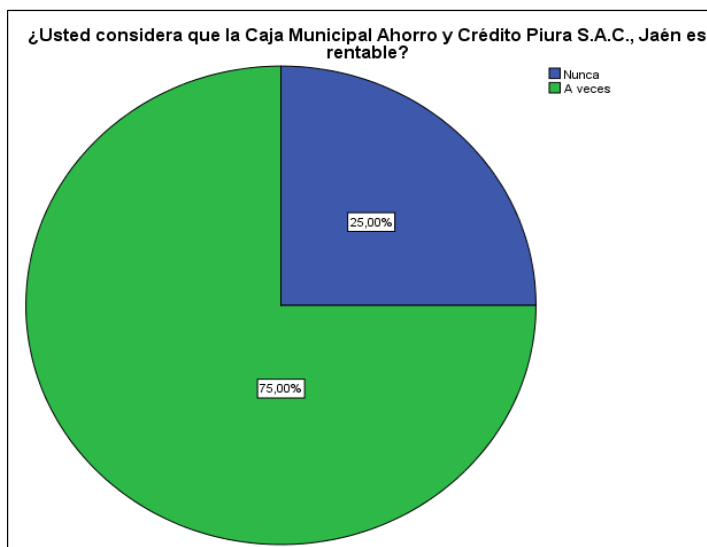


Figura 9. CMAC rentable

Interpretación: En la figura se puede observar que el 25% de los colaboradores encuestados mencionaron que la CMAC de Jaén nunca es rentable, mientras que el 75% consideró a veces, en algunos periodos resultó rentable.

Tabla 13. Activos generan la misma utilidad que los años anteriores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	25,0	25,0	25,0
	A veces	2	50,0	50,0	75,0
	Siempre	1	25,0	25,0	100,0
Total		4	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en el SPSS v.25

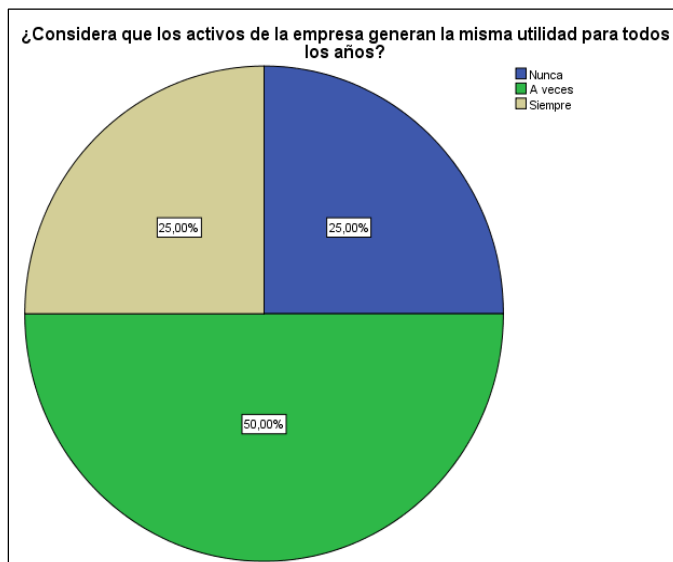


Figura 10. Activos generan utilidad

Interpretación: En la figura se puede observar que el 25% de los colaboradores menciona que siempre los activos generan utilidad para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de Jaén, mientras que el 50% consideró que dichos activos solo a veces son considerados y el 25% acotó que nunca han sido rentables.

Tabla 14. *Costos en relación a las ventas representativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en el SPSS v.25

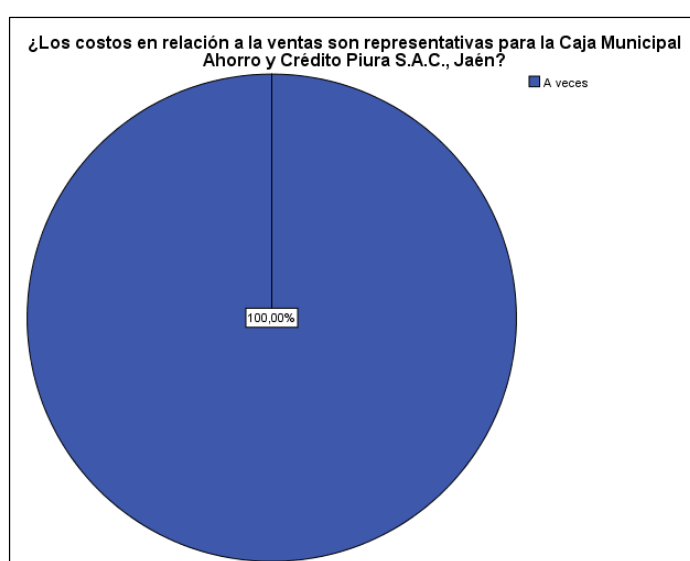


Figura 11. *Relación de los costos con los ingresos*

Interpretación: En la figura se puede observar que el 100% de los colaboradores encuestados han considerado que a veces los costos en relación a los ingresos han tenido un nivel elevado.

Tabla 15. *Utilidad alta en relación a los ingresos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	75,0	75,0	75,0
	Siempre	1	25,0	25,0	100,0
Total		4	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en el SPSS v.25

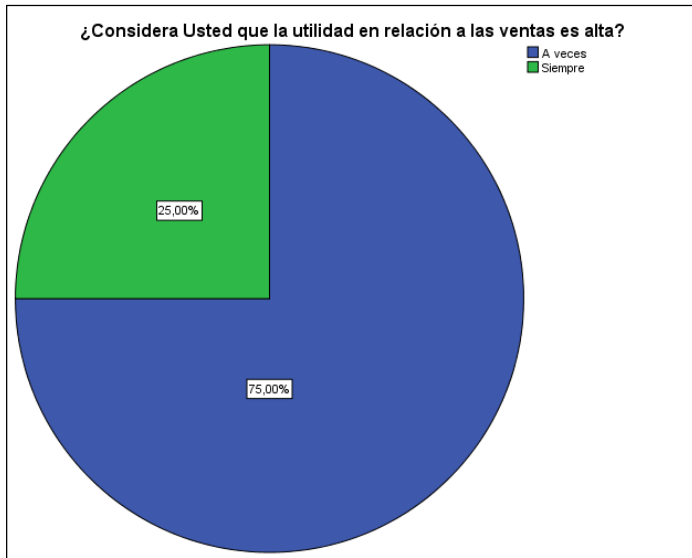


Figura 12. Utilidad alta

Interpretación: En la figura se observa que el 25% de los colaboradores encuestados mencionaron que siempre la utilidad en relación a los ingresos es alta mientras que el 75% acotó que solo a veces suele ser alta.

Tabla 16. Realizan comparaciones trimestrales de la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	25,0	25,0	25,0
	Siempre	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en el SPSS v.25

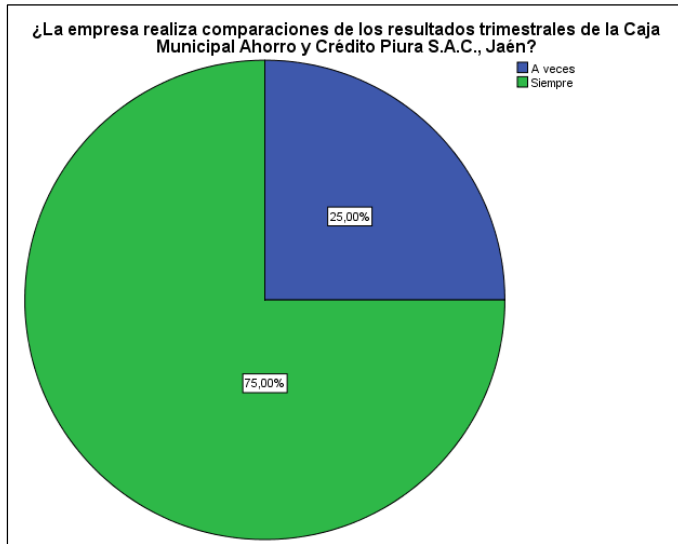


Figura 13. Comparaciones trimestrales

Interpretación: En la figura se puede observar que el 75% de los colaboradores de la empresa consideran que siempre realizan comparaciones de los resultados Recuperados trimestralmente mientras que el 25% acotó a que a veces suelen realizarlo.

Resultado del análisis documental

Para conocer la utilidad de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura de Jaén se analizó los reportes otorgado por la misma entidad, los resultados son los siguientes:

Tabla 17. Estructura de colocaciones del periodo 2017 y 2018

Producto	Dic-17		Dic-18		VARIACION	
	Saldo	N° Créditos	Saldo	N° Créditos	Saldo	N° Créditos
Mediana empresa	S/30,614,308.94	88	S/35,350,517.59	110	S/4,736,209.44	22
Pequeña empresa	S/34,672,338.94	839	S/38,858,429.40	1020	S/4,186,090.46	181
Micro empresa	S/12,407,492.58	1978	S/13,866,077.72	2323	S/1,458,585.14	345

			S/7,102,550.		S/2,238,959	
Consumo	S/4,863.591	1065	14	1411	.14	346
Hipoteca	S/3,053,540.		S/4,017,748.		S/964,207.8	
rio	54	30	35	41	1	11
	S/85,611,27		S/99,195,32		S/13,584.05	
Totales	1.21	4000	3.20	4905	2	905

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla se puede observar todos los créditos que se colocaron, el 2017 cerró con 4000 créditos mientras que el 2018 cerró con 4905 créditos totales, llevándolo a soles son 99,195.323.00 millones de soles, habiendo una variación de 905 créditos entre ambos periodos que se analizaron.

Tabla 18. Utilidad Neta de los periodos 2017 y 2018.

Dic-17		Dic-18		Variación Dic17-Dic 18	
Utilidad	EVA	Utilidad	EVA	Utilidad	EVA
		S/.4,1			
		85,87	S/.2,341,2	S/.1,691,94	S/.1,168,4
S/.2,493,925.	S/.1,172,730.	3.7	28.	8.7	98

Fuente: elaboración propia adaptado de los reportes de la CMAC de Jaén.

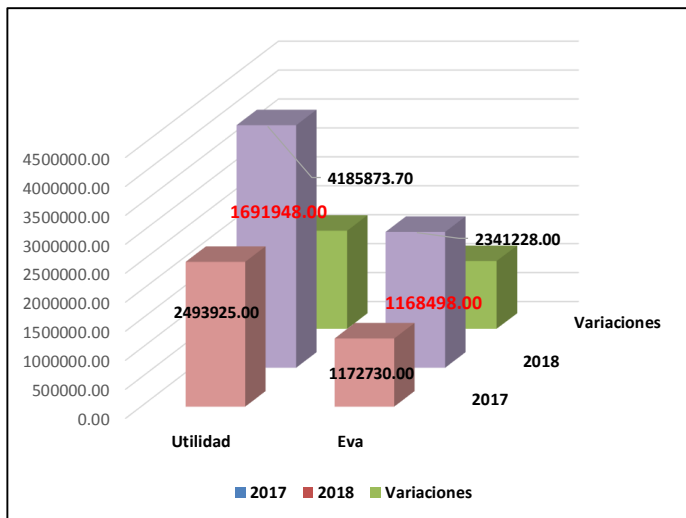


Figura 14. Variaciones de la utilidad y EVA

Interpretación: En la tabla y figura se puede observar que la utilidad para el periodo 2017 es de 2, 493,925.00 mientras que para el 2018 este incrementó a 4, 185,873.70 soles. Así mismo el EVA tuvo un incremento de periodo a periodo de un 1, 691,948.70 soles. En relación a las colocaciones totales la utilidad es baja ya que solo representó un 2.91% para el 2017 mientras que para el 2018 disminuyó a 2.36% a pesar haber tenido mayores colocaciones de créditos.

d) Factores que inciden en la morosidad de los créditos pyme de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C.

Según los instrumentos aplicados a la muestra seleccionada, se pudo identificar que los factores que inciden en la morosidad de los créditos Pyme de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C, son las siguientes:

- La deficiencia en los procesos de las evaluaciones a los clientes de parte de los asesores.
- Factores externos como las enfermedades de los clientes.
- Crecimiento muy bajo del PBI nacional.
- Sobreendeudamiento de los clientes con otros tipos de créditos y entidad financieras.
- La falta de seguimiento de los asesores a cada uno de sus clientes.
- La falta de cultura de pago y financiera en los clientes.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación consignó como objeto general de estudio; Determinar la incidencia de la morosidad de los créditos pyme en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura S.A.C- Jaén, para el cumplimiento del objetivo se hizo uso del coeficiente de Pearson, que arrojó como resultado 0.659 en el nivel 0.01, el cual manifiesta que, si existe una significancia entre ambas variables, es decir morosidad de los créditos pyme y la rentabilidad. Frente a ello se prosigue con la discusión de los siguientes objetivos específicos, para ello nos apoyaremos en los resultados y el marco teórico.

El primer objetivo específico fue; evaluar el nivel de morosidad de los créditos pyme de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., en base a los resultados Recuperados se manifiesta que la CMAC tiene su morosidad controlada ya que se encuentra por debajo del 5% que es lo permitido, sin embargo la gestión de los créditos no es completamente efectivo, porque los asesores de créditos no realizan los seguimientos a cada uno de sus clientes así como también tiene errores al momento de hacer las evaluaciones, existen otros factores que influyen en el nivel de morosidad, son factores externos e internos.

Para el contraste de los resultados se consideró al autor Villegas quien realizó un estudio similar en la agencia matriz de Trujillo, mencionando que hoy en día los procesos de evaluación se han fortalecido, así como que las entidades financieras mantienen su nivel de morosidad por debajo del 0.05, ya que es lo permitido y mantenerse con una cartera saludable para no afectar la liquidez y rentabilidad de la empresa.

Así como con Brachfield quien menciona que la morosidad es generada por muchos factores uno de ellos es las contingencias financieras, la crisis económica es un factor que estabiliza a las entidades y personas, convirtiéndose en temporadas difíciles que inicia el encarecimiento del costo del dinero, en esa época las entidades toman la decisión de alargar su cronograma como sustituto a sus créditos bancarios. Por ello que los índices de morosidad en las crisis suelen incrementar produciendo desastres de cadenas en las entidades financieras, además que es contagioso entre todas las

compañías. La morosidad no siempre es provocada por la coyuntura, sino que existen diferentes factores tanto externos como internos para una compañía.

El segundo objetivo fue; Analizar la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C, frente al análisis realizado se puede manifestar que la CMAC ha tenido incremento de colocaciones del 2017 al 2018, sin embargo, la utilidad neta en relación a todos los ingresos Recuperados es bajo ya que solo representa un 0.02 del total, aunque para el último periodo evaluado tuvo una pequeña disminución, por ello es necesario que la entidad mejore sus procesos y gestión de créditos.

Frente a ello Ramírez y Robles mencionan que la morosidad de la empresa en estudio, se resuelve que la agencia tuvo una variación absoluta de 0.036, ello afecta la rentabilidad de las financieras, lo que toda empresa busca obtener mayor utilidad para poder seguir desarrollándose, así mismo Gitman & Joehnk mencionan que en un entorno de inversiones y empresarial dicho termino es de relevancia ya que es un buen medidor que indica el adecuado desarrollo de una inversión y el desempeño de la entidad para financiar los recursos de los que se hacen uso y del mismo modo seguir cubriendo costes y generar ganancias.

El tercer objetivo específico fue; identificar los factores que inciden en la morosidad de los créditos pyme de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C. En base a los resultados de los objetivos anteriores se identificó factores y se clasificó en dos; los de externos e internos. En relación a los externos se manifiesta los casos fortuitos que les suceden a los clientes como las enfermedades, robos, desastres naturales y quiebre del negocio, crecimiento lento del PBI nacional y la falta de cultura de pago y financiero. Mientras que en las internas se halló la gestión deficiente de los asesores al evaluar, durante la entrega de créditos y sus respectivos pagos.

Para el respaldo se consideró a Céspedes quien menciona que los diversos factores que generan la morosidad cuyos aspectos son económicos, sociales, culturales y profesionales con escasa experiencia. Otro es Ramírez y Robles que dicen, la principal y más peligrosa causa que conlleva a que un crédito devenga en morosidad es la calidad de la evaluación que se le hace al cliente. Según Brachfield menciona que la morosidad es una mal hábitos que las personas han adquirido desde siempre, porque siempre se muestra la mala costumbre de pagar tarde y a última hora. Según los estudios

realizados por la misma la Unión Europea se identifica que la principal causa es la intención de los clientes, a ello se le determina el moroso de tipo intencional, entonces cuando nos encontramos al frente de este tipo de morosos, justifican su impago de sus obligaciones con las siguientes frases más conocidas; “todavía no ha logrado cobrar a sus deudores”, “la crisis ha intervenido en sus negocios disminuyendo sus ingresos”, “la competencia y globalización ha disminuido su margen comercial”, “cuentan con problemas de financiamiento corto con el banco”, “cuentan con un litigio, disputa comercial con sus acreedores” y “que no tienen la factura”.

V. CONCLUSIONES

- a) Se concluye haciendo mención que, si existe incidencia entre las variables en estudio, es decir la morosidad de los créditos pyme incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC. Ya que el coeficiente de Pearson arrojó un resultado de 0.659 en el nivel de 0.01, de esta manera se logró determinar la incidencia y cumplir con el objetivo general del estudio.

- b) Actualmente la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Jaén, tiene controlada su nivel de morosidad debido a que se encuentra por debajo del 5% que es la tasa máxima, sin embargo, puede ingresar al riesgo debido a que en el tercer trimestre del periodo 2018 cerró con una tasa de morosidad de 3.41%, así mismo cuenta con clientes morosos uno de ellos es Centro Color Zañartur EIRL, que cuenta con 66 días de retraso causando una morosidad de 110,000.00 incrementando la cartera pesada y riesgosa.

- c) Se realizó el análisis de la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Jaén, tuvo incrementos de colocaciones del periodo 2017 con un total de 85, 611,271.21 millones de soles al 2018 con 99, 195,323.20, siendo un aspecto positivo, sin embargo, su utilidad neta para dichos periodos fue de 2, 493,325.00 y 4, 185,873.70 respectivamente, el cual es bajo ya que cuentan con carteras por cobrar.

- d) Finalmente se identificó los principales factores que inciden en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Jaén, fueron clasificados en externos e internos, respecto al primera son los casos fortuitos que se presentan ante los clientes y en el interno se encuentra la deficiencia en las evaluaciones y seguimientos de los asesores de créditos.

VI. RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda al jefe de créditos seguir capacitándose y fortalecer sus procesos de otorgar créditos ya que existe una incidencia de la morosidad sobre la rentabilidad, así mismo como diseñar estrategias y políticas que contribuyan con su trabajo que viene realizando.
- b) Se recomienda al Administrador de la Agencia seguir capacitando a los asesores de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Jaén, con la finalidad de mejorar las evaluaciones y seguimientos de créditos, así como hacer uso de la tecnología para tener mayor control sobre los asesores y exigir reportes semanales.
- c) Al Gerente de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Jaén se recomienda contratar personal capacitado para medir la gestión que viene realizando el jefe de créditos y su equipo con el fin de identificar las fallas y diseñar estrategias que subsanen dichos errores y contribuir con el incremento de la rentabilidad.
- d) Se recomienda al jefe de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Jaén, capacitar y entrenar a los clientes para evitar los impagos mediante una cultura financiera, haciendo charlas, convenios, etc. Para sembrar en la cabeza de los clientes que es importante ser responsable con las actividades financieras y empresariales.

REFERENCIAS

- Abdel Razzaq, A. (2018). *The determinants of islamic banking profitability*. Islámica. Recuperado de <https://researchdirect.westernsydney.edu.au/islandora/object/uws%3A46188/datastream/PDF/view>
- Addae Korankye, A. (2014). Causes and Control of Loan Default/Delinquency in Microfinance Institutions in Ghana. *American International Journal of Contemporary Research*. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/1130/aa51c0d4ce6ba47c5d0d2df6ebd230d02990.pdf>
- Advani, R. (2012). *Financial freedom*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=kl2tuwm9A10C&pg=PA148&dq=late+payment+disadvantage&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjw5fD_s8flAhVDnlkKHXA5BOMQ6AEIOzAC#v=onepage&q=late%20payment%20disadvantage&f=false
- Apaza, M. (2004). *Evaluación De Rentabilidad Económica*. . Lima - Perú: Perú: Editora y distribuidora S.R.L.
- Bernal. (2010, p 13). *Metodología de la Investigación 3ra edición*. Bogota : Pearson Educacion.
- Bhear, R. D. (2008). *Metodologia de la Investiacion*. La habana - Cuba: Shalom.
- Bismark, A., & Chengyi, P. (2015). The Impact of Delinquent Loans on Financial Performance of Banks in Ghana. *ResearchGate*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/282199113_The_Impact_of_Delinquent_Loans_on_Financial_Performance_of_Banks_in_Ghana
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Brachfield. (2012). *La nueva legislación contra la Morosidad descodificación - Reclamación de deudas y de gestión de impagados*. Barcelona, España:. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=084DgXDIynIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional*. México: Profit. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=gdmGAgAAQBAJ&pg=PT27&dq=causas+de+la+morosidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiguLHMou_kAhVnx1kKHacYB1IQ6AEIMjAC#v=onepage&q=causas%20de%20la%20morosidad&f=false
- Cantalapiedra. (06 de Marzo de 2019). *Gestores de riesgos y morosidad* . Recuperado de La tasa de morosidad sigue disminuyendo en España : <http://www.gestoresderiesgo.com/colaboradores/la-tasa-de-morosidad-bancaria-sigue-disminuyendo-en-espana>

- Cardenas y Velasquez. (2017). *incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud*,. Ocaña, Colombia.
- Castillo, N. (28 de Agosto de 2019). Morosidad afecta a los bancos y las cajas. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/morosidad-afecta-bancos-cajas-noticia-669915>
- Céspedes, W. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en la financiera edyficar en el distrito de sorochuco-Cajamarca*. Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarin. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. Mexico.
- Chavesta y Delgado. (2017). *Impacto de la morosidad de la agencia c.c. Real plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo*. Chiclayo.
- Commander , S., Fan , Q., & Schaffer, M. (1996). *Enterprise Restructuring and Economic Policy in Russia*. Moscú: Development Studies. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PRwdKXNhg4MC&pg=PA89&dq=late+payment+definition&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEoeCqsMflAhXKjVkkKHQTQBh kQ6AEIKDAA#v=onepage&q=late%20payment%20definition&f=false>
- Diaz. (2014). *La morosidad: Cobro y prevención. I Edición*. Chile: Alcala grupo editorial.
- El comercio. (13 de Agosto de 2016). La morosidad creció en el crédito de consumo. *La morosidad creció en el crédito de consumo*. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/morosidad-crecio-credito-consumo.html>
- El Universo. (06 de Mayo de 2019). Morosidad de créditos hipotecarios del Biess está en su nivel más alto. *El Universo*. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/05/06/nota/7317437/morosidad-creditos-hipotecarios-biess-esta-su-nivel-mas-alto>
- Eslava, J. (2016). *La rentabilidad; análisis de costes y resultados*. España: ESIC. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=E0PIDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+rentabilidad+eslava&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi2tdTbh_LkAhUSTN8KHXSzAsgQ6AEIKDAA#v=onepage&q=que%20es%20rentabilidad%20eslava&f=false
- Fan , L., & Yijun , Z. (2014). *The Impact of Credit Risk Management on Profitability of Commercial Banks*. Europe. Recuperado de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:743402/FULLTEXT01.pdf>
- Florian. (2017). *La morosidad y la rentabilidad en la EPS Emapa-Huacho, Año 2017, Tuvo como objetivo determinar cuál es la incidencia de la morosidad en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017*. Huacho.

- Gallo, M., & Amat, J. (2003). *Los secretos de las empresas familiares centenarias: claves del éxito*. España-Barcelona: Deusto. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=6wsi4MmyBpsC&pg=PA28&dq=importancia+de+la+rentabilidad+en+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiSza6Q-OzkAhXMqlkKHSUdB6wQ6AEIKDAA#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20rentabilidad%20en%20una%20empresa&f=false>
- García, E. (23 de Febrero de 2019). Banca pone en la mira a pequeñas empresas por alza de morosidad. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/banca-pone-mira-pequenas-empresas-alza-morosidad-259515-noticia/?outputType=amp>
- Gibson, C. (2009). *Financial Reporting & Analysis*. Washintong: Eleventh. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=EMGjIz5QMfAC&pg=PA451&dq=profitability+importance&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZmf2CvsflAhUJvlkKHZb5C58Q6AEIKDAA#v=onepage&q=profitability%20importance&f=false>
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2005). *Investment basics*. Madrid: Pearson. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ITMNR9MUjuAC&pg=PP110&dq=concepto+de+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3hM6E8ezkAhWHo1kKHZsmCmMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=concepto%20de%20rentabilidad&f=false>
- Gonzales, I. (20112). *Zaguan.unizar.es*. Recuperado de <https://zaguan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- Gonzales, J. (2018). *Factores que ocasionan la morosidad en los créditos peronales del banco de Ripley- Agencia Cajamarca*. Cajamarca. Recuperado de http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2730/T016_43211618_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hardy, D. (2000). *Working Paper*. International Monetary Fund. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=x_CNTIHKxdgC&pg=PA11&dq=profitability+definition&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJwLa8u8flAhVI2FkKHRISAJIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=profitability%20definition&f=false
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, J. (2016). *Estrategias de Recuperación de créditos*. Lima.
- Infouco. (22 de Abril de 2019). *Se duplicó la morosidad en Argentina*. Recuperado de <http://infouco.com/se-duplico-la-morosidad-en-argentina/>
- Kimathi Riungu, K. (2014). *EFFECT OF CREDIT REFERENCE BUREAUS ON THE PROFITABILITY OF COMMERCIAL BANKS IN KENYA*. Nairobi. Recuperado de http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/76433/Riungu_Effect%20of%20credit%20reference%20bureaus%20on%20the%20profitability%20of%20commercial%20banks%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Kipkoech, S. R. (2015). Effect of Credit Management on Firm Profitability: Evidence Savings and Credit Co-Operatives in Kenya. *Research Journal of Finance and Accounting*. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/9cb1/a7c4d4f02c74306a78a516f7515e7ec69d08.pdf>
- Lopez, C. y. (2017). *análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque*. Chiclayo.
- Manya, E. (2018). "Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de los comerciantes mayoristas de abarrotes del distrito de la victoria 2017". Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25714/Manya_CEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martinez, M. (06 de Mayo de 2019). *Hablemos de Empresas*. Recuperado de <https://hablemosdeempresas.com/pymes/morosidad-empresarial-peligro-pymes/>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&pg=PA50&dq=tipos+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEw6Gz-PHkAhVyoFkKHcsqCUYQ6AEILTAB#v=onepage&q=tipos%20de%20cobranza&f=false>
- Muhammad Sajid, S. (2016). The Impact of Credit Risk on Profitability of the Commercial Banks. *Journal of Business & Financial Affairs*. Recuperado de <https://www.omicsonline.org/open-access/the-impact-of-credit-risk-on-profitability-of-the-commercial-ba-nks-2167-0234-1000192.php?aid=76087>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxfon. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj6v876iPLkAhXB1-AKHx4WBS0Q6AEILjAB#v=onepage&q&f=false>
- Pacompiá. (2017). *Análisis de la morosidad e incidencia en la rentabilidad de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno S.A.*, Puno. Recuperado de http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4424/Marisol_PACOMPIA_ESTEBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parodi, C. (24 de Abril de 2018). Morosidad Bancaria y Crecimiento Económico. *Perú 21*. Recuperado de <https://peru21.pe/opinion/opina21-carlos-parodi/morosidad-bancaria-crecimiento-economico-404632-noticia/>
- Polo, R. (2018). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Suela Costa EIRL*. Trujillo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26677/polo_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puma. (2016). *Análisis del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la empresa regional de servicio público de electricidad electro Puno S.A.A. - sede Juliaca periodos 2014 - 2015*". Puno. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/129757/simple-search?filterquery=Morosidad&filtername=subject&filtertype>equals>

- Robles y Ramirez. (2018). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia laredo de la caja municipal de ahorro y crédito de trujillo, distrito de laredo, AÑOS 2014-2015*. Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/RE_cont_carolina.ramirez_melissa.robles_morosidad.en.la.rentabilidad_datos.pdf
- Salima, P., Susela, S., & Ghee, C. (2016). *Impact of late payment on Firms' profitability: Empirical evidence from Malaysia*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/257377545_Impact_of_late_payment_on_Firms'_profitability_Empirical_evidence_from_Malaysia
- SBIF. (2016). *SBIF. Manual Sistema Información Bancos y Financieras*. Santiago - Chile. Recuperado de SBIF. Manual Sist<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/LeyNorma?indice=3.2&idCategoria=6>> [consulta: 20 de mayo 2017].
- Skorokhod, D. (2017). *The influence of negative interest rate policy on banks' profitability*. Kyiv. Recuperado de https://kse.ua/wp-content/uploads/2019/03/Skorokhod_Thesis.pdf
- Srbinoska, D. (2018). *Liquidity and Profitability Analysis of Non-Financial Entities Listed on the Macedonian Stock Exchange*. Macedonia. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/329170743_Liquidity_and_Profitability_Analysis_of_Non-Financial_Entities_Listed_on_the_Macedonian_Stock_Exchange
- Ugoani, J. (2016). NONPERFORMING LOANS PORTFOLIO AND ITS EFFECT ON BANK PROFITABILITY IN NIGERIA. *Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5680389.pdf>
- Valdivia, H. (2019). *La política de créditos y su efecto en la rentabilidad económica y financiera de la caja municipal trujillo-cajamarca*. Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2962/TESIS-VALDIVIA%20TAFUR%20HUGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vasquez, G. y. (2017). *Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad en la cartera microempresa en la cmac Piura sac agencia Bagua grande-2016*. Lambayeque.
- Vidal. (2017). *la morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile*. Valparaiso - Chile.
- Villalobos. (2017). *Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015*. Cantón Central de la Provincia De Puntarenas .
- Villar, N. (2018). *Gestión integral de riesgos y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del distrito de trujillo*. Trujillo. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10973/villarestrada_nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas. (2018). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en mibanco agencia Jaén matriz, 2017*. Chiclayo.

Westley, G., & Branch, B. (2005). *Safe money: devolpment of credit unions*. Washington: Banco Interamericano. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=DiH0m-EZxRsC&pg=PA71&dq=morosidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiC_4mN-HkAhXQneAKHR4rD9wQ6AEIYZAJ#v=onepage&q=morosidad&f=false

Anexos

Anexo 1: Formato de encuesta y entrevista

Encuesta dirigida a los asesores de créditos de la caja Piura SAC de Jaén

Objetivo: La encuesta está elaborado para recolectar información objetiva para tener mayor conocimiento de la morosidad de los créditos Mypes y como está influye en la rentabilidad de la Caja Piura SAC de Jaén.

Sírvase a marcar con un **X** las respuestas que considera usted, con total veracidad se le agradece su tiempo e información.

	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
1	¿Ha identificado que los retrasos que tienen sus clientes morosos son intencionales?			
2	¿Considera que la crisis actual del país afecta la fuente de ingreso de sus clientes?			
3	¿La entidad financiera les ha brindado capacitaciones de gestión administrativa de los negocios de sus clientes?			
4	¿Usted suele identificar morosos fortuitos dentro de su cartera de clientes?			
5	¿Considera que los filtros que pasan los clientes para sacar un crédito son efectivos?			
6	¿Han diseñado medidas dirigidos para los morosos negligentes y recuperar el crédito otorgado?			
7	¿Las políticas que aplica la entidad contribuye con su gestión efectiva de su cartera de clientes?			
8	¿Las estrategias que aplica la entidad en la actualidad son proactivas y genera la recuperación del dinero?			
9	¿La gestión de cobranza de los créditos está segmentada para su efectiva recuperación de los créditos?			

Encuesta dirigida a los colaboradores que tienen capacidad de tomar decisiones en la caja Piura SAC de Jaén

Objetivo: La encuesta está elaborado para recolectar información objetiva para tener mayor conocimiento de la rentabilidad de la Caja Piura SAC de Jaén.

Sírvase a marcar con un **X** las respuestas que considera usted, con total veracidad se le agradece su tiempo e información.

Preguntas		Siempre	A veces	Nunca
1	¿Usted considera que la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén es rentable?			
2	¿Considera que los activos de la empresa generan la misma utilidad para todos los años?			
3	¿Los inversionistas han estado en capacidad de solicitar sus dividendos en cada uno de los periodos de los últimos cinco años?			
4	¿Los costos en relación a las ventas son representativas para la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?			
5	¿Considera Usted que la utilidad en relación a las ventas es alta?			
6	¿Considera que tomar decisiones en base a los indicadores de rentabilidad es efectiva?			
7	¿La empresa realiza comparaciones de los resultados trimestrales de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?			
8	¿Cuentan con colaboradores capacitados en el área financiero para tomar decisiones?			
9	¿Considera que la gestión contable de la empresa es efectiva que ha generado resultados positivos?			

Entrevista dirigida al administrador de la Caja Piura SAC de Jaén

Objetivo: La entrevista está dirigida para obtener mayor información sobre la gestión que realizan con respecto a la morosidad y sus causas de los créditos Pyme. Para la ejecución del estudio “Morosidad en Créditos Pymes y su Incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén”.

1. ¿Sabe usted cuáles son las principales causas de la morosidad de los créditos pyme?

2. ¿Cree usted que la gestión de la entidad al momento de entregar los créditos es una causa de morosidad?

3. ¿Cuentan con medidas para los clientes que cuentan con deficiencia administrativa de sus negocios?

4. ¿Ha identificado los tipos de morosos que existen del total de la cartera de clientes que tiene la financiera?

5. ¿Qué medidas toman ante los morosos fortuitos?

6. ¿La entidad ha creado estrategias dirigidas para sus principales morosos?

7. ¿Cuentan con un equipo de cobranza capacitado para recuperar los créditos, cada que tiempo los capacita?

8. ¿Las políticas que pone en práctica actualmente ha generado resultados positivos?

Anexo N° 2: Entrevista aplicada

Entrevista dirigida al administrador de la Caja Piura SAC de Jaén

Objetivo: La entrevista está dirigida para obtener mayor información sobre la gestión que realizan con respecto a la morosidad y sus causas de los créditos Pyme. Para la ejecución del estudio “Morosidad en Créditos Pymes y su Incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén”.

1. ¿Sabe usted cuáles son las principales causas de la morosidad de los créditos pyme?

- * Deficiente Evaluación en aspectos cualitativos de UEF.
- * factores externos (enfermedades de clientes).
- * Crecimiento económico muy bajo del PBI de Perú.
- * Sobreendeudamiento de cliente por los SFIS.

2. ¿Cree usted que la gestión de la entidad al momento de entregar los créditos es una causa de morosidad?. Porque

- Si.
- * falta de seguimiento a la inversión por los Asesores.
- * Sobreendeudamiento a clientes.

3. ¿Cuentan con medidas para los clientes que cuentan con deficiencia administrativa de sus negocios? Porque.

- SI
- * No se le otorgan créditos.
- * Se cuenta con central de riesgo XPERIA que emite un SCORE y de acuerdo a eso se califica.

4. ¿Ha identificado los tipos de morosos que existen del total de la cartera de clientes que tiene la financiera? Explique

- Si.
- Dianariamente se genera el reporte de clientes moroso y se realiza la cobranza respectiva.

5. ¿Qué medidas toman ante los morosos fortuitos?

En caso de mortalidad existe seguro de desgravamen que cubre la totalidad de deuda.

6. ¿La entidad ha creado estrategias dirigidas para sus principales morosos?

Si, los créditos que cuentan con garantía presente se inicia proceso judicial para recuperar los créditos, se realizan acuerdos de pago.

7. ¿Cuentan con un equipo de cobranza capacitado para recuperar los créditos, cada que tiempo los capacita?

Si, la capacitación es constante, se cuenta con 2 recuperadores y 2 abogados.

8. ¿Las políticas que pone en práctica actualmente ha generado resultados positivos?

si la morosidad se encuentra controlada y con tendencia a bajar.


Roberto D. Arrascaite Tineo
JEFE DE CRÉDITOS DE AGENCIA
CAJA PIURA

Anexo 3. Validaciones de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS PYME

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Causas de Morosidad								
1	¿Ha identificado que los retrasos que tienen sus clientes morosos son intencionales?	x		x		x		
2	¿Considera que la crisis actual del país afecta la fuente de ingreso de sus clientes?	x		x		x		
3	¿La entidad financiera les ha brindado capacitaciones de gestión administrativa de los negocios de sus clientes?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Tipos de morosos								
4	Usted suele identificar morosos fortuitos dentro de su cartera de clientes?	x		x		x		
5	¿Considera que los filtros que pasan los clientes para sacar un crédito son efectivos?	x		x		x		
6	¿Han diseñado medidas dirigidos para los morosos negligentes y recuperar el crédito otorgado?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Estrategias financieras								
7	¿Las políticas que aplica la entidad contribuye con su gestión efectiva de su cartera de clientes?	x		x		x		
8	¿Las estrategias que aplica la entidad en la actualidad son proactivas y genera la recuperación del dinero?	x		x		x		
9	¿La gestión de cobranza de los créditos está segmentada para su efectiva recuperación de los créditos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

31 de octubre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Bustamante Coronel Wilhelm DNI: 41022757

Especialidad del evaluador: Maqíster en Administración Estratégica de Empresas - Contador Público Colegiado



Mg. CPC. Wilhelm Bustamante Coronel

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENTABILIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rentabilidad de los activos								
1	¿Usted considera que la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén es rentable?	x		x		x		
2	¿Considera que los activos de la empresa generan la misma utilidad para todos los años?	x		x		x		
3	¿Considera que la gestión contable de la empresa es efectiva que ha generado resultados positivos?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Rentabilidad del capital								
4	¿Los inversionistas han estado en capacidad de solicitar sus dividendos en cada uno de los periodos de los últimos cinco años?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Margen Comercial								
5	¿Los costos en relación a las ventas son representativas para la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?	x		x		x		
6	¿Cuentan con colaboradores capacitados en el área financiero para tomar decisiones?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Rentabilidad Neta								
7	¿Considera Usted que la utilidad en relación a las ventas es alta?	x		x		x		
8	¿Considera que tomar decisiones en base a los indicadores de rentabilidad es efectiva?	X		x		x		
9	¿La empresa realiza comparaciones de los resultados trimestrales de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

31 de octubre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Bustamante Coronel Wilhelm DNI: 41022757

Especialidad del evaluador: Magíster en Administración Estratégica de Empresas - Contador Público Colegiado



Mg. CPC. Wilhelm Bustamante Coronel

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENTABILIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Rentabilidad de los activos							
1	¿Usted considera que la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén es rentable?	x		x		x		
2	¿Considera que los activos de la empresa generan la misma utilidad para todos los años?	x		x		x		
3	¿Los inversionistas han estado en capacidad de solicitar sus dividendos en cada uno de los periodos de los últimos cinco años?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Rentabilidad del capital	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Los costos en relación a la ventas son representativas para la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Margen Comercial	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera Usted que la utilidad en relación a las ventas es alta?	x		x		x		
6	¿Considera que tomar decisiones en base a los indicadores de rentabilidad es efectiva?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Rentabilidad Neta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La empresa realiza comparaciones de los resultados trimestrales de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?	x		x		x		
8	¿Cuentan con colaboradores capacitados en el área financiero para tomar decisiones?	x		x		x		
9	¿Considera que la gestión contable de la empresa es efectiva que ha generado resultados positivos?	x		x		x		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Bustamante Coronel Wilhelm** DNI: **41022757**

31 de octubre del 2019

Especialidad del evaluador: **Magister en Administración Estratégica de Empresas- Contador Público Colegiado**



 MG. CPC. Wilhelm Bustamante Coronel

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS PYME

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Causas de Morosidad								
1	¿Ha identificado que los retrasos que tienen sus clientes morosos son intencionales?	X		X		X		
2	¿Considera que la crisis actual del país afecta la fuente de ingreso de sus clientes?	X		X		X		
3	¿La entidad financiera les ha brindado capacitaciones de gestión administrativa de los negocios de sus clientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Tipos de morosos								
4	Usted suele identificar morosos fortuitos dentro de su cartera de clientes?	X		X		X		
5	¿Considera que los filtros que pasan los clientes para sacar un crédito son efectivos?	X		X		X		
6	¿Han diseñado medidas dirigidos para los morosos negligentes y recuperar el crédito otorgado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Estrategias financieras								
7	¿Las políticas que aplica la entidad contribuye con su gestión efectiva de su cartera de clientes?	X		X		X		
8	¿Las estrategias que aplica la entidad en la actualidad son proactivas y genera la recuperación del dinero?	X		X		X		
9	¿La gestión de cobranza de los créditos está segmentada para su efectiva recuperación de los créditos?	X		X		X		

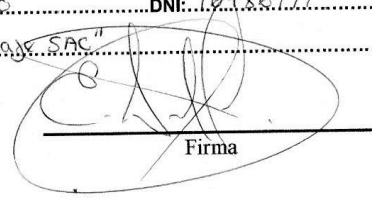
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

.....05 de 11 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Andrade Guimaraes, Eduardo DNI: 16786997

Especialidad del evaluador: Gerente General de "Conoce Bien Turismo y Vigía SAC"


Firma

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

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

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENTABILIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rentabilidad de los activos								
1	¿Usted considera que la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén es rentable?	X		X		X		
2	¿Considera que los activos de la empresa generan la misma utilidad para todos los años?	X		X		X		
3	¿Considera que la gestión contable de la empresa es efectiva que ha generado resultados positivos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Rentabilidad del capital								
4	¿Los inversionistas han estado en capacidad de solicitar sus dividendos en cada uno de los periodos de los últimos cinco años?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Margen Comercial								
5	¿Los costos en relación a las ventas son representativas para la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?	X		X		X		
6	¿Cuentan con colaboradores capacitados en el área financiero para tomar decisiones?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Rentabilidad Neta								
7	¿Considera Usted que la utilidad en relación a las ventas es alta?	X		X		X		
8	¿Considera que tomar decisiones en base a los indicadores de rentabilidad es efectiva?	X		X		X		
9	¿La empresa realiza comparaciones de los resultados trimestrales de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?	X		X		X		

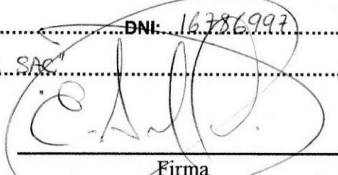
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

.....de 11.....del 20.19

Apellidos y nombres del juez evaluador: Me. Andrade Guimaraes, Eduardo DNI: 16786997

Especialidad del evaluador: Gerente General de "Conce. Buen Turismo y Viaje S.A.C."


Firma

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENTABILIDAD

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rentabilidad de los activos								
1	¿Usted considera que la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén es rentable?	X		X		X		
2	¿Considera que los activos de la empresa generan la misma utilidad para todos los años?	X		X		X		
3	¿Los inversionistas han estado en capacidad de solicitar sus dividendos en cada uno de los periodos de los últimos cinco años?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Rentabilidad del capital								
4	¿Los costos en relación a la ventas son representativas para la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Margen Comercial								
5	¿Considera Usted que la utilidad en relación a las ventas es alta?	X		X		X		
6	¿Considera que tomar decisiones en base a los indicadores de rentabilidad es efectiva?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Rentabilidad Neta								
7	¿La empresa realiza comparaciones de los resultados trimestrales de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén?	X		X		X		
8	¿Cuentan con colaboradores capacitados en el área financiero para tomar decisiones?	X		X		X		
9	¿Considera que la gestión contable de la empresa es efectiva que ha generado resultados positivos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Andrade Guimarey Eduardo DNI: 16786997 05 de 11 del 2019
 Especialidad del evaluador: Gerente de "Conoce Bien Turismo y Viaje SAc"


 Firma

Apéndice C: Carta de Autorización



INFORME CMP -GER.REG.ZNO-2019- 1107

A: GERENCIA MANCOMUNADA
GERENCIA REGIONAL

De: JACQUELINE ELIZABETH ALVAREZ TEJADA
ASESOR DE FINANZAS EMPRESARIALES - AG. JAEN

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN PARA
ELABORACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE
CONTADOR PÚBLICO

FECHA: JAÉN, 16 DE NOVIEMBRE DEL 2019

Por medio del presente me dirijo a Usted para saludarle Cordialmente y al mismo tiempo les informo que tengo formación en Administración de Empresas y con la finalidad de desarrollar mejorando habilidades , ampliar conocimientos, desde el mes de enero del 2015 ,estoy realizando mi segunda carrera en contabilidad, en la Universidad Cesar Vallejos sede - Chiclayo .Actualmente estoy llevando el curso de Desarrollo de proyecto de Investigación ,en el desarrollo de este curso se empezó a elaborar el proyecto de Investigación para la obtener el título profesional de Contador Público. Desde el 13 de Noviembre del 2014, me estoy desempeñando como Asesor de Finanzas Empresariales y observando los resultados del año 2017 y 2018 y del alto nivel de morosidad que ha incrementado la agencia, he creído conveniente iniciar mi tesis con el título "MOROSIDAD EN CRÉDITOS PYMES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL AHORRO Y CRÉDITO PIURA S.A.C., JAÉN", donde el objetivo general Determinar la incidencia de la morosidad de los créditos pyme en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C.El desarrollo de la tesis permitirá analizar la morosidad y rentabilidad de la agencia .

Por todo lo expuesto ,Solicito autorización para hacer uso de información necesaria correspondiente a agencia Jaén y Caja Piura en la elaboración del proyecto de investigación de "MOROSIDAD EN CRÉDITOS PYMES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL AHORRO Y CRÉDITO PIURA S.A.C., JAÉN", con la autorización a lo solicitado me permitirá optar el grado de Contador Público y la vez se contará con conclusiones y recomendaciones a tener cuenta para la toma de decisiones, que ayudara a la mejora de los resultado de la agencia .

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

Atentamente:

Jacqueline Elizabeth Alvarez T
Asesor de Finanzas Empresariales
CAJA PIURA

Victor Manuel Cubas Carrasco
ADMINISTRADOR AGENCIA JAEN
CAJA PIURA D/ 18-11-19

pare a gerencia mancomunada
pare a atinca

Oscar R. Vilchez Castro
GERENTE REGIONAL
CAJA PIURA

Memorias
Milagritos M. Seminario Vega
Gerente (e)
CAJA PIURA
✓ A todo conocimiento
✓ Pare a G. de Personas
pare su evolucan
P. 22/11/19

Apéndice D: Estados financieros

ESTRUCTURA DE COLOCACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	dic-17		sep-18		VARIACION	
	SALDO	N° CREDITOS	SALDO	N° CREDITOS	SALDO	N° CREDITOS
GRAN EMPRESA	0	0	0	0	0	0
MEDIANA EMPRESA	S/30,614,308.94	88	S/35,350,517.59	110	S/4,736,209.44	22
PEQUEÑA EMPRESA	S/34,672,338.94	839	S/38,858,429.40	1020	S/4,186,090.46	181
MICRO EMPRESA	S/12,407,492.58	1978	S/13,866,077.72	2323	S/1,458,585.14	345
CONSUMO	S/4,863.591	1065	S/7,102,550.14	1411	S/2,238,959.14	346
HIPOTECARIO	S/3,053,540.54	30	S/4,017,748.35	41	S/964,207.81	11
TOTALES	S/85,611,271.21	4000	S/99,195,323.20	4905	S/13,584,052	905

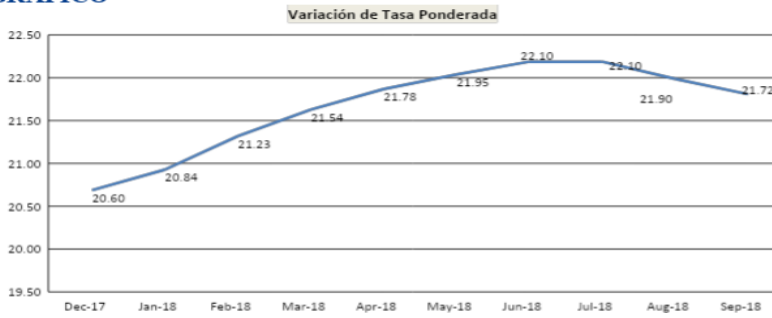
CRECIMIENTO Y LOGRO DE METAS

PERIODO	SALDO CAPITAL	META	LOGRO DE META %
dic-17	S/85,611,460		
ene-18	S/87,372,887.41	S/ 86,811,460	100.64%
feb-18	S/ 88,874,805.65	S/ 88,011,460	100.98%
mar-18	S/90,830,692	S/ 89,211,460	101.82%
abr-18	S/ 92,839,696.81	S/90,411,460	102.69%
may-18	S/ 95,668,908.47	S/ 91, 611, 460	104.43%
jun-18	S/95,454,231.36	S/ 92,811,460	102.85%
jul-18	S/95,990,537.36	S/ 94,011,460	102.11%
ago-18	S/98,654.210	S/95,211,460	103.62%
sep-18	S/99,195.320	S/ 96,411,460	102.89%
TOTALES			

VARIACIÓN DE TASA PONDERADA

dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	VARIACION DIC17-SET18
20.6%	20.84%	21.23%	21.54%	21.78%	21.95%	22.1%	22.1%	21.9%	21.72%	+1.12%

GRAFICO

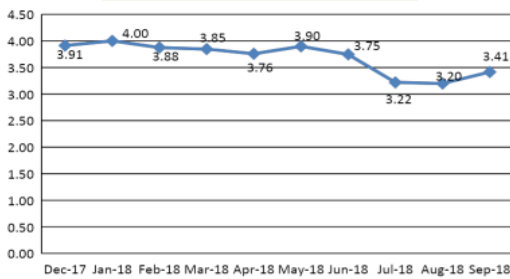


VARIACION DE INDICADORES DE RIESGO

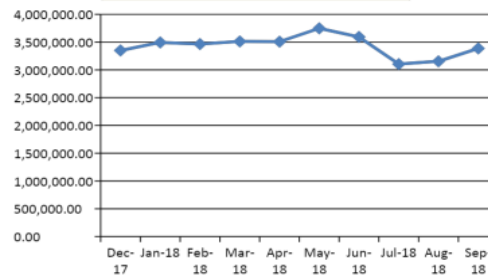
MORA 8 DIAS

	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	VARIACION DIC17-SET18
%	3,91	4,00	3,88	3,85	3,76	3,90	3,75	3,22	3,20	3,41	-0,50
S/	3.349.336,45	3.494.782,05	3.464.618,93	3.512.290,20	3.508.188,37	3.748.033,55	3.592.866,82	3.104.657,41	3.154.547,19	3.386.887,12	37.550,66

Variación de Morosidad 8 días en %.



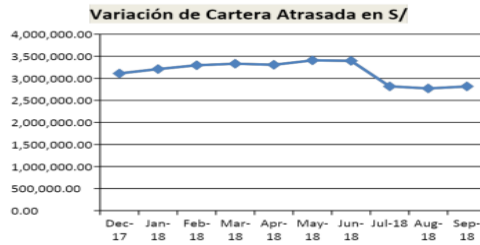
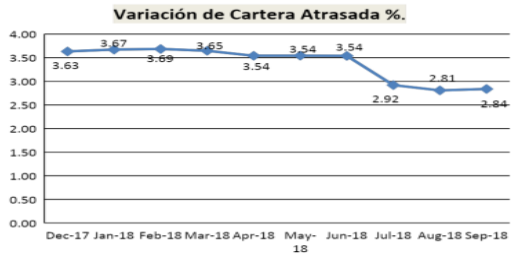
Variación de Morosidad 8 días en S/



VARIACION DE INDICADORES DE RIESGO

CARTERA ATRASADA

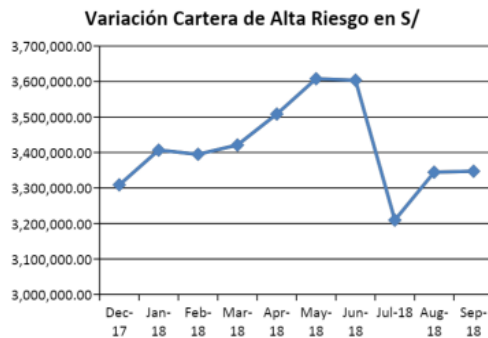
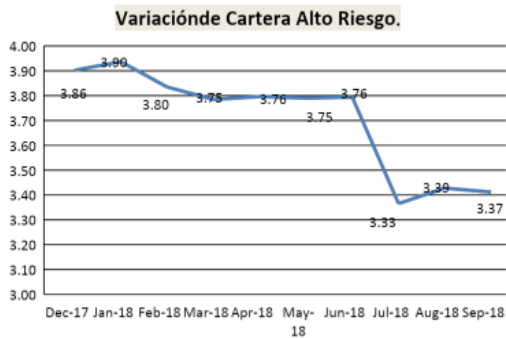
	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	VARIACION DIC17-SET18
%	3,63	3,67	3,69	3,65	3,54	3,54	3,54	2,92	2,81	2,84	-0,80
S/	3.111.039,00	3.209.263,46	3.295.783,25	3.330.728,97	3.305.939,59	3.406.429,30	3.395.508,58	2.816.803,78	2.770.804,17	2.816.134,43	-294.904,58



VARIACION DE INDICADORES DE RIESGO

CARTERA ALTO RIESGO

	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	VARIACION DIC17-SET18
%	3,86	3,90	3,80	3,75	3,76	3,75	3,76	3,33	3,39	3,37	-0,49
S/	3.308.845,90	3.406.799,17	3.394.896,77	3.421.094,40	3.508.298,56	3.607.771,24	3.603.593,98	3.209.529,38	3.344.479,94	3.347.285,20	38.439,29



PROVISIONES

ago-17	ago-18	VARIACION
219 583	446 878	+ 227 295

- Las provisiones se han incrementado en S/ 227,295. debido al alineamiento en calificación crediticia de clientes mal calificados en otras ifis.
- Incremento de morosidad mayor a 30 días en los últimos 9 meses.

PRINCIPALES MOROSOS

NOMBRE DE CLIENTE	MONTO OTORGADO	SALDO CAPITAL	DIAS ATRASO	CALIFICACION	MONTO PROVISION	GESTION
Construtora y Consultora Marbel	S/335,000.00	S/88,312.83	130	PERDIDA	S/88,312.83	Crédito se encuentra en pase a proceso Judicial.
Umbo Cordova Francisco	S/ 100,000.00	S/50,599.48	193	PERDIDA	S/ 50,599.48	Se iniciará demanda Judicial.
Centro Color Zañartu E.I.R.L	S/111,500.00	S/110,000.00	66	PERDIDA	S/ 110,000.00	Se iniciará demanda judicial.
Saavedra Alvarado Edgardo	S/ 30,000.00	S/30,000.00	268	PERDIDA	S/ 30,000.00	Crédito con demanda judicial, listo para remate.
Peralta Torres Wilmer	S/ 88330.00	S/48,888.60	274	PERDIDA	S/48,888.60	Cuenta con Acuerdo de pago 100% capital.

Evidencias - Fotografías





JEFE INMEDIATO SUPERVISANDO NEGOCIOS.



FOTO TRABAJO DE CAMPO



TRABAJO DE CAMPO



VISITANDO DOMICILIO DE CLIENTE (TRABAJO DE CAMPO)