



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Morosidad y su impacto en la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTOR:**

Br. Valladolid Braco, Wellington Emanuel (ORCID: 0000-0002-0741-4973)

**ASESORA:**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico de todo corazón este trabajo a mi madre, por su bendición diaria a lo largo de mi vida, por sus consejos, financiera de la organización ya que fue pieza clave para mi trabajo de investigación. por acompañarme en cada etapa de mi vida, por su apoyo incondicional; y a mi padre que me cuida y guía desde el cielo por el camino del bien.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes altamente capacitados ya que con sus enseñanzas de día a día me aseguran muchos éxitos en mi carrera profesional. A la Universidad César Vallejo, por su contribución al desarrollo de la Educación Superior. A las autoridades de la Caja Piura, por su amabilidad de compartir su tiempo conmigo y poder brindarme la información financiera de la organización ya que fue pieza clave para mi trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	244
VII. RECOMENDACIONES	255
REFERENCIAS	266
ANEXOS	333

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de morosidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2017-2021	13
<b>Tabla 2</b> Nivel de rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021	15
<b>Tabla 3</b> Nivel de impacto que tienen las dimensiones de la morosidad sobre el ROE en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021	16
<b>Tabla 4</b> Nivel de impacto que tienen las dimensiones de la morosidad sobre el ROA en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021	17
<b>Tabla 5</b> Nivel de impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021	18

## **Resumen**

Se consideró como objetivo general determinar el impacto que tiene la morosidad en la rentabilidad en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodos 2015-2021. Además, se utilizó una investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, y con enfoque cuantitativo. Asimismo, se consideró como técnica el análisis documental de los estados financieros de los periodos 2015 al 2021 de la Caja Piura a nivel nacional y como instrumento fue la guía de análisis documental. Los resultados descriptivos revelaron que la cartera atrasada, la cartera pesada y la cartera de alto riesgo ha mermado la rentabilidad de la Caja Piura a nivel nacional en los últimos siete periodos contables (2015 al 2021), siendo el año que más afectado al ROA y ROE en el 2020 por razones de la paralización de la economía a nivel nacional. Se concluye que la morosidad impacta de manera directa y significativa en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021, dado que cuando la morosidad se encuentra en el nivel alto la caja obtiene pérdida en sus estados financieros.

**Palabras clave:** morosidad, ROA, ROE, carteras atrasadas.

## **Abstract**

The general objective was to determine the impact of delinquency on the profitability of Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021. Furthermore, applied research was used, with a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach. The technique used was documentary analysis of the financial statements for the periods 2015 to 2021 of Caja Piura at the national level, and the documentary analysis guide was used as an instrument. The descriptive results revealed that the overdue portfolio, the heavy portfolio and the high-risk portfolio have reduced the profitability of Caja Piura at the national level in the last seven accounting periods (2015 to 2021), with the year that most affected the ROA and ROE in 2020 due to the economic slowdown at the national level. It is concluded that delinquency has a direct and significant impact on the profitability of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021, given that when delinquency is at a high level, the savings bank makes a loss in its financial statements.

**Keywords:** delinquency, ROA, ROE, overdue portfolios.

## I. INTRODUCCIÓN

La entrega desmedida de tarjetas de crédito y préstamos de consumo a personas sin previa evaluación crediticia ha ocasionado que los índices de morosidad en tiempos de pandemia se incrementen masivamente, pasó del 6% al 48% en diferentes países de Sudamérica, ocasionando que diversas entidades vean afectados sus estados financieros y su rentabilidad del 2019 y 2020. (Hong, 2017) Otro de los factores que ha ocasionado que las deudas no se lleguen a cobrar en el tiempo establecido, es que las políticas de cobranza de las entidades financieras no fueron adaptadas a los cambios que se exigen en estos tiempos de confinamiento social, porque los clientes tomaron como prioridad cubrir sus necesidades básicas, antes de cumplir con sus obligaciones financieras. (Kingu et al., 2018)

Del mismo modo se observó que las entidades financieras no contaban con registro de información de sus clientes de manera actualizada, donde los números telefónicos asignados en el expediente no existían, o simplemente pertenecían a otras personas. (Karadima & Louri, 2021) Esto ocasiono que el departamento de cobranzas no pueda llevar de manera eficiente su trabajo, ocasionando que la morosidad se incremente en un 24% en casi todas las cajas de ahorro y crédito del Ecuador. (Sánchez, 2021) En cambio, en Chile la falta de medios de pago virtual les jugo una mala pasada a las cajas rurales porque a pesar de que algunos clientes deseaban cumplir con el pago de su cronograma de vencimiento de su crédito, no pudieron hacerlo efectivo, porque los locales de las entidades financieras estaban cerrados, la plataforma virtual estaba saturada y los agentes no funcionaban por el incremento de la delincuencia. (Banco de Chile, 2021)

Con respecto al contexto nacional, se evidencia que los problemas son generados por la falta de acciones ante un cliente moroso fortuito, ocasionando que clientes responsables caigan de la nada en deuda vencida con la entidad. (Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial, 2021) Asimismo, se evidencia que la falta de capacidad en enfrentar correctamente a un cliente moroso por parte de los empleados de las cajas rurales ha ocasionado que la relación entre cliente deudor y trabajador, se quebrante, generando que dicha deuda pase a cobranza judicial, impactando negativamente en la rentabilidad de las organizaciones con fines de lucro. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2021) Del mismo modo,

la falta de comunicación de parte de los gerentes y sus trabajadores hacia los clientes morosos ha ocasionado que estos no conozcan las opciones de refinanciamiento de deudas que la empresa ha decidido otorgar por las condiciones que está atravesando el país, ocasionando que estos decidan no cumplir totalmente con la deuda asumida con la caja de créditos. (Puican, 2021)

En el contexto local, se evidencia que la Caja Piura, en el 2015 alcanzó una morosidad en su cartera pesada del 4.34, aumentando al 4.50% en el año 2018, en cambio, en el 2019, la morosidad se incrementó al 5.10%, ocasionando que la rentabilidad de la empresa en dichos periodos presente impactos negativos por la alta tasa de morosidad que ha tenido que enfrentar, estas situaciones han sido ocasionadas porque en diferentes créditos personales los empleados no han solicitado las garantías de respaldo y sobre todo porque no han profundizado en el análisis de riesgo, solo se han dedicado a cumplir las metas que la misma entidad les plasmó en determinados periodos.

Se decidió considerar como problema: ¿Cuál es el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021?

Esta investigación se justifica de forma social porque a través de la reducción de la morosidad, la Caja Piura puede recuperar su estabilidad financiera, mejorando su rentabilidad y con ello seguir dando oportunidades laborales a los ciudadanos de esta provincia, permitiendo mejorar las condiciones de vida de cada integrante de sus familias.

Del mismo modo, se justifica de manera teórica en todos los aportes teóricos recogidos de artículos científicos, tesis, libros, de todos los informes estadísticos y estados financieros que aporten de manera directa e indirecta conocimiento a cada una de las variables de estudio.

Asimismo, se justifica de manera práctica porque a través de conocer el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Piura, el directorio podrá tomar mejores decisiones con el propósito de reducir este impacto que no solo viene afectando a los intereses de la entidad, sino la de todos sus empleados.

Con la justificación metodológica, los resultados que se alcancen servirán como antecedentes para aquellos investigadores que decidan estudiar una o

ambas variables de estudio, pudiendo comparar y discutir todos los hallazgos en cada uno de los objetivos planteados.

Se planteó como objetivo general: Determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodos 2015-2021. Del cual se plantearon tres objetivos específicos: OE1. Identificar el nivel de morosidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodos 2015-2021. OE2. Analizar la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021. OE3. Determinar el impacto de las dimensiones de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Piura, periodos 2015-2021.

Como hipótesis se decidió considerar: La morosidad mantiene un impacto significativo en la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales se revisaron diferentes estudios que han sido publicados en Scopus y repositorios de distintas universidades, los cuales se detallan en los siguientes párrafos:

Para Skorburg y Shenai (2021). Resolvieron medir el impacto de la morosidad en la rentabilidad de los bancos estadounidenses, para ello utilizaron un estudio cualitativo, con revisión de literatura empírica, con estimación robusta, llegando a concluir que el impacto que existe de la morosidad es directa lineal en la rentabilidad, demostrando de esta forma que mientras la morosidad se incrementa entonces la rentabilidad de este tipo de organizaciones disminuye considerablemente.

En cambio, Bolarinwa et al., (2021). Examinaron el efecto de los préstamos morosos en la rentabilidad de la industria bancaria nigeriana, siendo necesario utilizar un estudio cualitativo, descriptivo, con revisión bibliográfica llegaron a concluir que la falta de políticas financieras adaptadas a la realidad actual del mercado ha ocasionado que la rentabilidad de esta industria se vea mermada o estancada impidiendo seguir avanzando en el mercado financiero.

Del mismo modo lo hace el trabajo de Maseke y Swartz (2021). Resolvieron analizar el impacto de la gestión de riesgos y de la morosidad en la rentabilidad de las empresas, para ello manipularon un enfoque cualitativo, con revisión de archivos de cuatro entidades financieras de Namibia, llegando a concluir que tanto la gestión de riesgos y la morosidad impactan de manera directa en la rentabilidad, ocasionando que las empresas aumenten sus condiciones al momento que otros clientes solicitan un crédito.

En esta misma línea tenemos el trabajo de Saleh et al., (2020). Investigaron el grado de asociación de los préstamos morosos en la rentabilidad de los bancos de Saudí, bajo un paradigma positivista, con estadística descriptiva, correlacional y con análisis de regresión, encuestaron a 12 bancos de esta localidad, llegando a concluir que entre estas variables de investigación existe una asociación positiva débil, porque ambas alcanzaron un Rho de Spearman de 0.124.

A criterio de Naranjo (2020). Analizó la relación entre las variables macroeconómicas y el índice de morosidad, bajo un estudio descriptivo correlacional, se estudiaron informes estadísticos, permitiendo al investigador llegar

a concluir que las variables como el PIB y la tasa de cambio real mantienen una relación inversa y significativa con el índice de morosidad.

En cambio, Alcívar y Bravo (2020). Examinaron el índice de morosidad existente en el pago de los microcréditos. A través de un estudio cualitativo, con revisión bibliográfica e informes anuales de la cooperativa Chone, llegaron a concluir que la mayor morosidad que enfrenta esta entidad son los otorgados a la microempresa porque asciende a un 17.9% de mora, en cambio, el micro efectivo alcanzó un 7.4% de mora, siendo los motivos por el cual la empresa ha visto perjudicado sus resultados económicos en este periodo ocasionando que su rentabilidad sea menor que años anteriores.

Asimismo, Vallejo (2019). Decidió analizar la incidencia del índice de morosidad en la rentabilidad, utilizando para ello un estudio aplicado, descriptivo y correlacional, aplicando la encuesta a 35 trabajadores, se llegó a concluir que las variables alcanzaron una relación significativa y directa, dado que ambas alcanzaron un Pearson de 0.854.

En los antecedentes nacionales se consideraron aportes de trabajos publicados en las plataformas académicas de las universidades peruanas, los cuales se proceden a detallar:

A criterio de Rodríguez (2021). Propuso demostrar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de las cajas municipales. Bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional, aplicando la encuesta a 11 cajas municipales, permitiendo al investigador llegar a concluir que el grado de asociación de estas variables es significativa, demostrando que mientras la morosidad se incrementa y no se controla entonces la rentabilidad se verá afectada de manera considerable.

En palabras de Guevara (2021). Resolvió medir el nivel de relación de la morosidad con la rentabilidad, utilizando una metodología descriptiva, no experimental, correlacional, encuestando a los 21 trabajadores de la Caja Piura de Moshoqueque, llegó a concluir que estas variables mantienen una asociación inversa porque alcanzaron un coeficiente -0.739 (Rho Spearman), demostrando que una depende de la otra.

Del mismo modo, García (2020). Determinó la magnitud del impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de la financiera Confianza. A través de un

trabajo no experimental, descriptivo y explicativo, aplicaron el cuestionario a 20 colaboradores, llegando a concluir que la morosidad en esta entidad fue ocasionada por una deficiente evaluación crediticia de las personas naturales y jurídicas, ocasionando que esta se incremente sin ningún control ocasionando que la rentabilidad sea perjudicada de manera directa.

En cambio, Carrión y León (2020). Determinaron medir la incidencia de la morosidad en la rentabilidad. Bajo un estudio mixto, descriptivo, aplicaron la encuesta a 20 trabajadores y procedieron a analizar el acervo documentario de la entidad, llegando a concluir que la falta de seguimiento continuo y permanente a los clientes morosos ha ocasionado que la morosidad se convierta incobrable, revelando de esta manera que la incidencia de la morosidad es de manera directa lineal en la rentabilidad de esta sociedad.

Asimismo, Villanueva (2020). Decidió analizar el impacto de la morosidad en la rentabilidad, para ello utilizó un paradigma positivista, descriptiva y explicativa, aplicando la encuesta, la entrevista y el análisis documental, aplicando el cuestionario a 34 personas y la guía de entrevista al gerente, llegando a concluir que la desactualización de las políticas de créditos y las altas metas que se les exige a los empleados han ocasionado que se dejen de lado algunos requisitos para otorgar el crédito, ha ocasionado que la morosidad se incremente masivamente impactando de manera directa y negativa en la rentabilidad de esta empresa.

Para las bases teóricas de la morosidad, se tomó el aporte de Bernal et al., (2021), porque revelan que es la cartera atrasada de los clientes en el pago de sus obligaciones asumidas con la organización, convirtiéndose en una cartera de alto riesgo cuando la empresa ya utilizó todos los medios de cobranza respectiva. Asimismo, es la falta de puntualidad en el pago de sus pasivos que haya asumido con una o varias personas (Cyree, 2020). Del mismo modo, es el retraso en el pago de una deuda asumida por uno o varios clientes con alguna entidad financiera (Chantar et al., 2020).

El incremento de la morosidad en las entidades financieras ocasiona un aumento en las provisiones solicitadas por el ente regulador, porque se convierte en dinero inmovilizado, afectando directamente a las utilidades de la organización. (Bao & Huang, 2021)

Es muy importante que la empresa bancaria mantenga diferentes medios de pago para que sus clientes puedan contar con diferentes opciones que le permita cumplir cabalmente con cada una de sus deudas asumidas con la entidad. (Chong, 2021) Del mismo modo, la organización debe mantener informado constantemente a sus clientes sobre los riesgos que acarrear mantener cuotas vencidas con la entidad, pudiendo generar en un corto plazo pasar a la lista roja de deudores de Infocorp, ocasionando que no puedan adquirir nuevos créditos económicos. (Azhar et al., 2021)

Las dimensiones consideradas en esta variable fueron tres: La cartera atrasada, la cartera pesada y la cartera de alto riesgo. La cartera atrasada, según Chen et al., (2021) son aquellos préstamos que no han sido pagados o amortizados en el tiempo establecido en el cronograma de vencimientos. Asimismo, Srivastasa (2021) son aquellas cuotas vencidas que no han sido cancelados hasta en un plazo de 45 días calendario. Del mismo modo, Xiao y Kim (2021) es un coeficiente derivado de la suma de todos los créditos vencidos que se encuentran en proceso de entrar a etapa de cobranza judicial. Este tipo de cartera ocasiona que los costos de gestión de las cuentas aumenten y la probabilidad de pago de los clientes morosos disminuya, debiendo la entidad de forma inmediata desarrollar medidas que permitan en lo posible recuperar estos créditos, como reestructurar la deuda hasta reducir la línea de crédito. (Jiang et al., 2021)

La cartera pesada, se refiere a los créditos directos e indirectos que han sido calificadas como deficiente, dudoso y pérdida del deudor o deudores, sean estos personas o empresas con personería natural o jurídica. (Lu et al., 2021)

Del mismo modo son aquellos créditos que no han sido cancelados hasta en un plazo de noventa días calendario por aquellos empresarios que obtuvieron financiamiento de alguna entidad bancaria para ejecutar sus planes de inversión. (Mohammad et al., 2021)

Es un coeficiente derivado de la suma de los créditos directos e indirectos de todas las calificaciones crediticias como sospechosas, perdidas y crediticias. (Nugroho et al., 2021) Asimismo, es cuando existe una falta de crédito directo y crédito contingente total. (Belloti et al., 2021) Cabe señalar que en el crédito otorgado a las microempresas se debe considerar el número de días en que se encuentran en mora. (Tarchouna et al., 2021)

La cartera de alto riesgo, según Chiesa y Mansilla (2021), son aquellos créditos reestructurados, refinanciaros, vencidos que se encuentran en cobranza judicial.

Para las bases teóricas de la rentabilidad, se consideró el aporte de Lapo et al., (2021), porque mencionan que es la capacidad que tiene la organización para aprovechar sus recursos que le permita obtener rendimiento sobre los activos y rendimiento sobre el capital. Asimismo, es el resultado alcanzado en un determinado periodo contable que permiten a la junta de accionistas tomar decisiones futuras. (Fernandes et al., 2021)

Del mismo modo, es un coeficiente que mide las ganancias o beneficios obtenidos por la entidad en un período de tiempo determinado. (Paltrinieri et al., 2021)

La rentabilidad de una entidad no es solo el resultado final obtenido en un período de tiempo, sino es el resultado obtenido por la forma de gestionar todos los elementos operativos y financieros de la entidad. (Owusu & Alhassan, 2020) Entender la rentabilidad de una entidad es importante porque ayuda a tomar una decisión, pues si tiene un resultado reducido y negativo, la entidad necesita tomar una decisión en el corto plazo y adoptar nuevas estrategias para corregir este resultado. (Tran et al., 2021) De manera similar, la rentabilidad refleja si la entidad está logrando sus objetivos. (Rakshit, 2021)

La rentabilidad es todo lo que una entidad obtiene de su inversión, y también se puede decir que son todos los ingresos y retribuciones que la entidad obtiene del negocio al final del período. (Rakshit, 2021) Asimismo, la rentabilidad puede medir el éxito de una empresa o departamento, las utilidades y dividendos se pueden recapitalizar o amortizar para que la empresa o entidad pueda ampliar su capacidad instalada, siendo necesario que está actualice su tecnología existente para mantenerla competitiva en el mercado. (Torre et al., 2021)

El riesgo de inversión se puede definir como la probabilidad de que el rendimiento sea menor de lo esperado. (Avgeri et al., 2021) En pocas palabras, la inversión no proporciona el rendimiento esperado o la pérdida supera la inversión inicial. (Abbas et al., 2021)

Las dimensiones consideradas son: El rendimiento sobre los activos (ROA) y el rendimiento sobre el capital (ROE). El rendimiento sobre los activos (ROA), de

acuerdo a Jati (2021) son todas aquellas ganancias obtenidas al invertir una cierta cantidad de fondos financieros. Del mismo modo, es la relación entre la rentabilidad de una empresa y sus activos totales; representa el rendimiento de los activos. (Abbas et al., 2021) Se calcula dividiendo la ganancia neta por los activos totales. (Jati, 2021)

En general, para que la rentabilidad de una empresa obtenga una valoración positiva, la cifra derivada de su ROA debe superar aproximadamente el 5%. (Rajindra et al., 2021)

El rendimiento sobre el capital (ROE), es la ganancia después de eliminar todos los costos y gastos. (Ramírez & Armas, 2021)

Del mismo modo, son las aportaciones de los socios o propietarios de la empresa más las utilidades de años anteriores, que representa el porcentaje de utilidad por peso que el propietario aporta a la empresa como capital. (Jara et al., 2021)

El rendimiento sobre el capital (ROE) es igual al ingreso neto del año fiscal (después de los dividendos de acciones preferentes, pero antes de los dividendos de acciones ordinarias) dividido por el capital total (excluidas las acciones preferentes), expresado como porcentaje. (Jara et al., 2021)

El ROE es tradicionalmente el indicador más utilizado para determinar la rentabilidad de los bancos y otras empresas. (Guevara & Flores, 2021) Cuanto mayor sea el ROE, mayor será la rentabilidad de la empresa en relación con el capital utilizado para su propio financiamiento. (Aprilliyanti & Nana, 2019)

El rendimiento del capital de los bancos es un indicador común que utilizan para evaluar los rendimientos de la inversión inicial. Si no hay un rendimiento sustancial de este capital, el banco puede sufrir bajos ingresos y no puede pagar su administración u otros costos estándar. (Rahadian & Permana, 2021)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Según el enfoque fue cuantitativa, porque el recojo de datos se realizó a través del análisis de datos alcanzado por la revisión documentaria de la entidad.

De acuerdo al fin que persigue fue aplicada, porque se intentó solucionar fenómenos concretos de ambas variables.

Según su alcance de estudio fue descriptiva porque solo se identificaron los hechos particulares que han sucedido en un espacio definido.

El diseño a emplear fue no experimental transeccional descriptivo.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: Morosidad

Definición conceptual: Es la cartera atrasada de los clientes en el pago de sus obligaciones asumidas con la organización, convirtiéndose en una cartera de alto riesgo cuando la empresa ya utilizó todos los medios de cobranza respectiva. (Bernal et al., 2021)

Definición operacional: Esta variable ha sido evaluada a través de ratios financieros de cada una de sus dimensiones: Cartera atrasada, cartera pesada y cartera de alto riesgo.

Escala: razón

Variable 2: Rentabilidad

Definición conceptual: Es la capacidad que tiene la organización para aprovechar sus recursos que le permita obtener rendimiento sobre los activos y rendimiento sobre el capital. (Lapo et al., 2021)

Definición operacional: Esta variable ha sido evaluada a través de ratios financieros de cada una de sus dimensiones: Rentabilidad sobre los activos (ROA) y el rendimiento sobre el capital (ROE).

Escala: razón

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Población: Estuvo conformada por los documentos institucionales de la caja Piura, como estados financieros e informes de morosidad del 2015 al 2021.

Muestra: Se consideró los documentos institucionales de la caja Piura, como estados financieros e informes de morosidad del 2015 al 2021.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada fue el análisis documental, porque este trabajo está encaminado a obtener información de los documentos contables como los estados financieros y los informes estadísticos de morosidad que posee el banco.

El instrumento para este caso fue la guía de análisis documental, porque se pretendió seleccionar información relevante de todos aquellos documentos que no tengan ambigüedades.

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a presentar la solicitud a la empresa Caja Piura con el propósito de obtener la autorización para acceder a los documentos contables e informes estadísticos de morosidad de la caja Piura, del mismo modo, se procedió a revisar dichos documentos, procediendo a agregar la información precisa a la guía de análisis documental preparada con anticipación. Seguidamente, se asignó un rango a cada dimensión, que serán trasladados al SPSS v. 26 para proceder a verificar el impacto que existe de la morosidad en la rentabilidad de esta entidad bancaria.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el método estadístico descriptivo para determinar el impacto de la liquidez en la rentabilidad, para ello se utilizó las tablas cruzadas para verificar el nivel del impacto, estas medidas permitirán alcanzar los resultados de cada objetivo establecido, hasta alcanzar las conclusiones y culminar con las recomendaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el desarrollo de este estudio, se tomó en cuenta diferentes aspectos éticos, como el respeto, honestidad y la beneficencia.

Se consideró el respeto desde que se dio inicio al desarrollo de esta investigación, como citar en cada frase o párrafo recogido de trabajos publicados, asimismo, toda la información que se obtuvo del banco solo fue utilizado para temas académicos, exclusivamente para este estudio, siendo eliminado ni bien la UCV apruebe este trabajo.

Asimismo, se consideró a la honestidad porque durante la ejecución de este trabajo porque los datos obtenidos fueron de los documentos contables que el mismo banco brindó al investigador, considerando datos reales en los resultados.

Del mismo modo, se consideró a la beneficencia, porque a través de este trabajo se pretende colaborar con conocimiento alcanzado durante la ejecución de esta investigación, sin esperar alguna recompensa económica.

#### IV. RESULTADOS

4.1. OE1. Identificar el nivel de morosidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021.

**Tabla 1**

*Nivel de morosidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021*

Periodo	Cartera atrasada		Cartera pesada		Cartera alto riesgo		Cartera vigente
	Monto (S/)	%	Monto	%	Monto	%	
<b>2015</b>	43,565.00	2.12	88,918.00	4.34	34,507.00	1.68	2,050,280.00
<b>2016</b>	64,726.00	2.55	104,549.00	4.12	41,854.00	1.65	2,536,318.00
<b>2017</b>	83,202.00	2.63	129,326.00	4.08	38,669.00	1.22	3,166,496.00
<b>2018</b>	85,888.00	2.41	160,590.00	4.50	80,475.00	2.26	3,566,364.00
<b>2019</b>	130,175.00	3.37	196,709.00	5.10	63,016.00	1.63	3,860,278.00
<b>2020</b>	98,408.00	2.36	194,532.00	4.66	83,442.00	2.00	4,173,728.00
<b>2021</b>	111,427.00	2.50	175,311.00	3.94	126,054.00	2.83	4,453,850.00

*Nota:* Información obtenida de la Base de datos SBS.

De acuerdo a la Tabla 1 se evidencia que la Caja Piura a nivel nacional alcanzó una cartera atrasada en el 2015 del 2.12% aumentando en el periodo 2016 a 2.55% pero en el periodo 2017 aumentó al 2.63%, asimismo, en el periodo 2018 alcanzó un 2.41%, en el 2019 obtuvo un 3.37%, en el 2020 disminuyó a 2.36% y en el 2021 volvió aumentar al 2.50%, demostrando de esta forma que la entidad financiera no ha podido recuperar los créditos otorgados a sus clientes en el plazo más de 45 días hasta 90 días, ocasionando que la morosidad sea muy alta.

Igualmente revela que la Caja Piura alcanzó una cartera pesada, en el 2015 del 4.34% disminuyendo ligeramente en el periodo 2016 a 4.12%, igualmente en el 2017 obtuvo un 4.08%, asimismo, en el periodo 2018 alcanzó un 4.50%, en el 2019 obtuvo un 5.10%, en el 2020 disminuyó al 4.66% y en el 2021 se redujo al 3.94%, demostrando de esta forma que la entidad financiera no ha podido recuperar los créditos otorgados a sus clientes en el plazo de más de 90 días a 120 días, ocasionando que la morosidad sea muy alta

Con respecto a la cartera de alto riesgo se observa la Caja Piura alcanzó en el 2015 del 1.68% reduciendo en el periodo 2016 a 1.65% pero en el periodo 2017 disminuyó al 1.22%, en cambio, en el periodo 2018 aumentó un 2.26%, en el 2019

disminuyó al 1.63%, en el 2020 siguió aumentando al 2.00% y en el 2021 se redujo al 2.83%, manifestando de esta forma que la entidad financiera no ha podido controlar adecuadamente la cartera de alto riesgo de acuerdo a las exigencias de sus políticas que es el 4.50%, ocasionando que la morosidad sea muy alta.

4.2. OE2. Analizar la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021.

**Tabla 2**

*Nivel de rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021*

<b>Periodo</b>	<b>Utilidad neta (S/)</b>	<b>Capital total (S/)</b>	<b>ROE %</b>	<b>Utilidad neta (S/)</b>	<b>Capital total (S/)</b>	<b>ROA %</b>
<b>2015</b>	46,521.00	321,388.00	14.48	46,521.00	2,906,671.00	1.60
<b>2016</b>	52,241.00	315,810.00	16.54	52,241.68	3,253,926.34	1.61
<b>2017</b>	62,075.02	358,460.00	17.32	62,075.02	4,036,502.37	1.54
<b>2018</b>	65,290.26	390,330.00	16.73	65,290.26	4,882,556.77	1.34
<b>2019</b>	65,494.64	434,400.00	15.1	65,494.64	5,546,667.30	1.18
<b>2020</b>	19,902.56	434,400.00	4.6	19,902.56	6,234,479.85	0.32
<b>2021</b>	35,799.22	511,110.00	7.0	35,799.22	5,455,519.99	0.66

*Nota:* Información obtenida de la Base de datos SBS.

De acuerdo a la tabla 2, se aprecia que en el 2015 la entidad financiera alcanzó una utilidad neta sobre el patrimonio de 14.48% y como utilidad neta sobre el activo alcanzó un 1.60%, pero en el 2016 aumentó de forma ligera a 16.54%, pero el ROA aumentó al 1.61%, también, en el 2017 aumentó al 17.32% y el ROA cayó al 1.54%, pero nuevamente cayó en el 2018 a 16.73% y el ROA alcanzó 1.34%, en el 2019 volvió a caer al 15.10% y el ROA cayó a 1.18% señalando que en este periodo que parte de la deuda se ha financiado con deuda externa permitiendo aumentar la rentabilidad financiera de la Caja Piura. En cambio, en el 2020 el ROE cayó al 4.60% y el ROA cayó a 0.32, teniendo el ROE un ligero incremento en el 2021 al 7% y el ROA aumentó a 0.66, revelando que por cuestiones de la pandemia esta entidad financiera se ha visto perjudicadamente de forma económica ya que su rentabilidad ha disminuido considerable desde que inició el confinamiento social y el cierre de las actividades comerciales.

4.3. Determinar el impacto que tienen las dimensiones de la morosidad sobre la rentabilidad en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021.

**Tabla 3**

*Nivel de impacto que tienen las dimensiones de la morosidad sobre el ROE en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021*

		Utilidad neta sobre patrimonio (ROE)			
		Pérdida	Punto de equilibrio	Utilidad	Total
Cartera atrasada	Alto	14,3%	14,3%	71,4%	100,0%
Cartera pesada	Regular	0.0%	16.7%	83.3%	100.0%
	Alto	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Cartera de alto riesgo	Regular	0.0%	16.7%	83.3%	100,0%
	Alto	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

*Nota:* Base de datos SPSS v.26

Cómo se aprecia en la tabla 3, la cartera atrasada impacta de manera directa en el ROE ya que cuando esta alta la utilidad disminuye en menor proporción, asimismo, se evidencia que cuando la cartera atrasada se encuentra en nivel regular el ROE disminuye ligeramente, pero cuando esta se incrementa al nivel alto impacta de manera directa y significativa en el ROE ya que alcanzó un 100% en pérdida, en cambio, cuando la cartera de alto riesgo se encuentra en un nivel alto impacta de manera directa y significativa en el ROE.

**Tabla 4**

*Nivel de impacto que tienen las dimensiones de la morosidad sobre el ROA en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021*

		Rendimiento sobre los activos (ROA)			
		Punto de			
		Pérdida	equilibrio	Utilidad	Total
Cartera atrasada	Alto	100,0%	0	0	100,0%
Cartera pesada	Regular	100,0%	0	0	100,0%
	Alto	100.0%	0.0%	0.0%	100,0%
Cartera de alto	Regular	83.3%	16.7%	0.00%	100,0%
Riesgo	Alto	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

*Nota:* Base de datos SPSS v.26

Según la tabla 4 cuando la cartera atrasada, la cartera pesada y la cartera de alto riesgo se encuentran en el nivel alto impactan de manera directa y significativa en el ROA ya que todas alcanzaron un 100% en pérdida, revelando de esta manera que a mayor vencimiento de las carteras de crédito mayor será las pérdidas que obtenga la Caja Piura.

4.4. Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021

**Tabla 5**

*Nivel de impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021*

		Rentabilidad	
		Pérdida	Total
Morosidad	Alto	100,0%	100,0%
Total		100,0%	100,0%

Como se aprecia en la tabla 5 la morosidad impacta de manera directa y significativa en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021, dado que cuando la morosidad se encuentra en el nivel alto la caja obtiene pérdida en sus estados financieros.

## V. DISCUSIÓN

Para las bases teóricas de la morosidad, se tomó el aporte de Bernal et al., (2021), porque revelan que es la cartera atrasada de los clientes en el pago de sus obligaciones asumidas con la organización, convirtiéndose en una cartera de alto riesgo cuando la empresa ya utilizó todos los medios de cobranza respectiva. Asimismo, es la falta de puntualidad en el pago de sus pasivos que haya asumido con una o varias personas (Cyree, 2020).

En cambio, las bases teóricas de la rentabilidad de una entidad no es solo el resultado final obtenido en un período de tiempo, sino es el resultado obtenido por la forma de gestionar todos los elementos operativos y financieros de la entidad. (Owusu & Alhassan, 2020) Entender la rentabilidad de una entidad es importante porque ayuda a tomar una decisión, pues si tiene un resultado reducido y negativo, la entidad necesita tomar una decisión en el corto plazo y adoptar nuevas estrategias para corregir este resultado. (Tran et al., 2021)

La rentabilidad es todo lo que una entidad obtiene de su inversión, y también se puede decir que son todos los ingresos y retribuciones que la entidad obtiene del negocio al final del período. (Rakshit, 2021) Asimismo, la rentabilidad puede medir el éxito de una empresa o departamento, las utilidades y dividendos se pueden recapitalizar o amortizar para que la empresa o entidad pueda ampliar su capacidad instalada, siendo necesario que está actualice su tecnología existente para mantenerla competitiva en el mercado. (Torre et al., 2021)

De acuerdo a los datos alcanzados en el objetivo general: Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021, se observó que la morosidad impacta de manera directa y significativa en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021, dado que cuando la morosidad se encuentra en el nivel alto la caja obtiene pérdida en sus estados financieros.

Estos resultados son respaldados por el trabajo de Skorburg y Shenai (2021), resolvieron medir el impacto de la morosidad en la rentabilidad de los bancos estadounidenses, para ello utilizaron un estudio cualitativo, con revisión de literatura empírica, con estimación robusta, llegando a concluir que el impacto que existe de la morosidad es directa lineal en la rentabilidad, demostrando de esta

forma que mientras la morosidad se incrementa entonces la rentabilidad de este tipo de organizaciones disminuye considerablemente.

Asimismo, lo hace Maseke y Swartz (2021), decidieron analizar el impacto de la gestión de riesgos y de la morosidad en la rentabilidad de las empresas, para ello manipularon un enfoque cualitativo, con revisión de archivos de cuatro entidades financieras de Namibia, llegando a concluir que tanto la gestión de riesgos y la morosidad impactan de manera directa en la rentabilidad, ocasionando que las empresas aumenten sus condiciones al momento que otros clientes solicitan un crédito.

Estos hallazgos demuestran que es muy importante que las organizaciones financieras posean políticas de cobranza efectivas, además, deben contar con personal idóneo en cada puesto que ha sido creado tomando en cuenta las necesidades del mercado y de la empresa, ya que, esto les permite mantener una morosidad equilibrada que no impacte de manera negativa en la rentabilidad económica y financiera en un corto o largo plazo, al contrario, debe aumentar y mantener en alza la rentabilidad.

Con respecto al primer objetivo específico: Identificar el nivel de morosidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021. La cartera atrasada, la cartera pesada y la cartera de alto riesgo. La cartera atrasada, según Xiao y Kim (2021) es un coeficiente derivado de la suma de todos los créditos vencidos que se encuentran en proceso de entrar a etapa de cobranza judicial. En cambio, la cartera pesada según Lu et al., (2021) se refiere a los créditos directos e indirectos que han sido calificadas como deficiente, dudoso y pérdida del deudor o deudores, sean estos personas o empresas con personería natural o jurídica. Asimismo, Chiesa y Mansilla (2021), son aquellos créditos reestructurados, refinanciaros, vencidos que se encuentran en cobranza judicial.

Los resultados alcanzados en este punto demostraron que la Caja Piura a nivel nacional alcanzó una cartera atrasada en el 2015 del 2.12% aumentando en el periodo 2016 a 2.55% pero en el periodo 2017 aumentó al 2.63%, asimismo, en el periodo 2018 alcanzó un 2.41%, en el 2019 obtuvo un 3.37%, en el 2020 disminuyó a 2.36% y en el 2021 volvió a aumentar al 2.50%, demostrando de esta forma que la entidad financiera no ha podido recuperar los créditos otorgados a sus

clientes en el plazo más de 45 días hasta 90 días, ocasionando que la morosidad sea muy alta.

Igualmente revela que la Caja Piura alcanzó una cartera pesada, en el 2015 del 4.34% disminuyendo ligeramente en el periodo 2016 a 4.12%, igualmente en el 2017 obtuvo un 4.08%, asimismo, en el periodo 2018 alcanzó un 4.50%, en el 2019 obtuvo un 5.10%, en el 2020 disminuyó al 4.66% y en el 2021 se redujo al 3.94%, demostrando de esta forma que la entidad financiera no ha podido recuperar los créditos otorgados a sus clientes en el plazo de más de 90 días a 120 días, ocasionando que la morosidad sea muy alta.

Con respecto a la cartera de alto riesgo se observa la Caja Piura alcanzó en el 2015 del 1.68% reduciendo en el periodo 2016 a 1.65% pero en el periodo 2017 disminuyó al 1.22%, en cambio, en el periodo 2018 aumentó un 2.26%, en el 2019 disminuyó al 1.63%, en el 2020 siguió aumentando al 2.00% y en el 2021 se redujo al 2.83%, manifestando de esta forma que la entidad financiera no ha podido controlar adecuadamente la cartera de alto riesgo de acuerdo a las exigencias de sus políticas que es el 4.50%, ocasionando que la morosidad sea muy alta.

Estos datos son protegidos por Bolarinwa et al., (2021), porque examinaron el efecto de los prestamos morosos en la rentabilidad de la industria bancaria nigeriana, siendo necesario utilizar un estudio cualitativo, descriptivo, con revisión bibliográfica llegaron a concluir que la falta de políticas financieras adaptadas a la realidad actual del mercado ha ocasionado que la rentabilidad de esta industria se vea mermada o estancada impidiendo seguir avanzando en el mercado financiero. Además, Naranjo (2020), ya que analizó la relación entre las variables macroeconómicas y el índice de morosidad, bajo un estudio descriptivo correlacional, se estudiaron informes estadísticos, permitiendo al investigador llegar a concluir que las variables como el PIB y la tasa de cambio real mantienen una relación inversa y significativa con el índice de morosidad.

Conocer que dimensiones de gestión son las que se encuentran en niveles deficientes permite a la empresa adelantarse a los hechos de una manera proyectada con una probabilidad mayor al 90%, ocasionando que la cartera atrasada, la pesada y la de alto riesgo se reduzcan considerablemente, es por eso que es indispensable contar con gerentes, jefes de área y colaboradores con vocación de servicio y motivados.

Con respecto al segundo objetivo específico: Analizar la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021. El rendimiento sobre los activos (ROA), de acuerdo a Jati (2021) son todas aquellas ganancias obtenidas al invertir una cierta cantidad de fondos financieros. Del mismo modo, es la relación entre la rentabilidad de una empresa y sus activos totales; representa el rendimiento de los activos. (Abbas et al., 2021) Se calcula dividiendo la ganancia neta por los activos totales. En general, para que la rentabilidad de una empresa obtenga una valoración positiva, la cifra derivada de su ROA debe superar aproximadamente el 5%. (Rajindra et al., 2021)

En cambio, el rendimiento sobre el capital (ROE), según Ramírez y Armas (2021), es la ganancia después de eliminar todos los costos y gastos. Del mismo modo, son las aportaciones de los socios o propietarios de la empresa más las utilidades de años anteriores, que representa el porcentaje de utilidad por peso que el propietario aporta a la empresa como capital. (Jara et al., 2021)

Los hallazgos en este punto revelaron que en el 2015 la entidad financiera alcanzó una utilidad neta sobre el patrimonio de 14.48% y como utilidad neta sobre el activo alcanzó un 1.60%, pero en el 2016 aumentó de forma ligera a 16.54%, pero el ROA aumentó al 1.61%, también, en el 2017 aumentó al 17.32% y el ROA cayó al 1.54%, pero nuevamente cayó en el 2018 a 16.73% y el ROA alcanzó 1.34%, en el 2019 volvió a caer al 15.10% y el ROA cayó a 1.18% señalando que en este periodo que parte de la deuda se ha financiado con deuda externa permitiendo aumentar la rentabilidad financiera de la Caja Piura. En cambio, en el 2020 el ROE cayó al 4.60% y el ROA cayó a 0.32, teniendo el ROE un ligero incremento en el 2021 al 7% y el ROA aumentó a 0.66, revelando que por cuestiones de la pandemia esta entidad financiera se ha visto perjudicadamente de forma económica ya que su rentabilidad ha disminuido considerable desde que inició el confinamiento social y el cierre de las actividades comerciales.

Estas derivaciones son amparadas por el estudio de Carrión y León (2020), determinaron medir la incidencia de la morosidad en la rentabilidad. Bajo un estudio mixto, descriptivo, aplicaron la encuesta a 20 trabajadores y procedieron a analizar el acervo documentario de la entidad, llegando a concluir que la falta de seguimiento continuo y permanente a los clientes morosos ha ocasionado que la

morosidad se convierta incobrable, revelando de esta manera que la incidencia de la morosidad es de manera directa lineal en la rentabilidad de esta sociedad.

Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar el impacto que tienen las dimensiones de la morosidad sobre la rentabilidad en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021. Los resultados alcanzados demostraron que la cartera atrasada impacta de manera directa en el ROE ya que cuando esta alta la utilidad disminuye en menor proporción, asimismo, se evidencia que cuando la cartera atrasada se encuentra en nivel regular el ROE disminuye ligeramente, pero cuando esta se incrementa al nivel alto impacta de manera directa y significativa en el ROE ya que alcanzó un 100% en pérdida, en cambio, cuando la cartera de alto riesgo se encuentra en un nivel alto impacta de manera directa y significativa en el ROE. Asimismo, se observó que la cartera pesada y la cartera de alto riesgo se encuentran en el nivel alto impactan de manera directa y significativa en el ROA ya que todas alcanzaron un 100% en pérdida, revelando de esta manera que a mayor vencimiento de las carteras de crédito mayor será las pérdidas que obtenga la Caja Piura.

Estos resultados son respaldados por García (2020). Determinó la magnitud del impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de la financiera Confianza. A través de un trabajo no experimental, descriptivo y explicativo, aplicaron el cuestionario a 20 colaboradores, llegando a concluir que la morosidad en esta entidad fue ocasionada por una deficiente evaluación crediticia de las personas naturales y jurídicas, ocasionando que esta se incremente sin ningún control ocasionando que la rentabilidad sea perjudicada de manera directa. Igualmente, lo hace Villanueva (2020). Decidió analizar el impacto de la morosidad en la rentabilidad, para ello utilizó un paradigma positivista, descriptiva y explicativa, aplicando la encuesta, la entrevista y el análisis documental, aplicando el cuestionario a 34 personas y la guía de entrevista al gerente, llegando a concluir que la desactualización de las políticas de créditos y las altas metas que se les exige a los empleados han ocasionado que se dejen de lado algunos requisitos para otorgar el crédito, ha ocasionado que la morosidad se incremente masivamente impactando de manera directa y negativa en la rentabilidad de esta empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se concluye que la morosidad impacta de manera directa y significativa en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, 2015-2021, dado que cuando la morosidad se encuentra en el nivel alto la caja obtiene pérdida en sus estados financieros.
2. Se concluye que la Caja Piura a nivel nacional posee una cartera atrasada, una cartera pesada y una cartera de alto riesgo muy alta ya que según el análisis realizado esta entidad no ha podido recuperar los créditos otorgados a sus clientes en el plazo establecido, ocasionando que superen el 4.50% que es permitido por las políticas de la misma entidad.
3. Se concluye que la entidad financiera en los últimos años ha tenido que acudir al apalancamiento para poder cubrir sus deudas asumidas con terceros, en cambio, el ROE por cuestiones de la pandemia y por la mala toma de decisiones financieras esta entidad financiera se ha visto perjudicadamente de forma económica ya que su rentabilidad ha disminuido de manera considerable.
4. Se concluye que los altos niveles que mantiene esta entidad financiera en su cartera atrasada, en su cartera pesada y en su cartera de alto riesgo impactan de manera directa en el ROE ya que cuando estas están altas la utilidad disminuye en menor proporción, asimismo, impactan de manera directa y significativa en el ROE, revelando de esta manera que a mayor vencimiento de las carteras de crédito mayor será las pérdidas que obtenga la Caja Piura.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la administración formar equipos de trabajo conformados por profesionales con amplia experiencia en cada sede con el propósito de verificar, observar, controlar y evaluar el desempeño de la oficina de créditos y cobranza ya que esto va a permitir conocer los cuellos de botella que vienen ocasionando el aumento de la morosidad.

Se recomienda a la administración elaborar un plan de capacitación tomando en cuenta las restricciones y deficiencias encontradas por los equipos de trabajo con el objetivo de aumentar los conocimientos de sus empleados y con ello tomar acción en reducir los niveles de morosidad.

Se recomienda a la gerencia de finanzas proponer cambio de las políticas de crédito y cobranza de la Caja Piura debiendo ser adaptada tomando en cuenta las necesidades y exigencias de cada sede, debiendo para ello mantener reuniones con cada administrador y jefe de créditos responsable de las sedes a nivel nacional.

Se recomienda a los trabajadores de la oficina de créditos y cobranza evaluar de manera adecuada a sus potenciales clientes, asimismo, deben conseguir la confirmación de los datos que estos han asignado en el contrato y siempre mantener una comunicación cordial y de respeto con cada cliente, ya que esto permite aumentar la probabilidad de pago, que impacta de manera directa en la mejora de la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura a nivel nacional.

## REFERENCIAS

- Abbas, F., Ali, S., & Ahmad, M. (2021). Does economic growth affect the relationship between banks' capital, liquidity and profitability: empirical evidence from emerging economies. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.1108/JEAS-03-2021-0056>.
- Alcívar, X., & Bravo, V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso cooperativa de ahorro y crédito Chone LTDA. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 182-198. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Aprilliyanti, N., & Nana, D. (2019). The effect of murabahah and mudharabah income on return on equity of pt bank syariah mandiri in 2017 - 2019. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(1), 585-602. <https://doi.org/10.31955/mea.vol5.iss1.pp585-602>.
- Avgeri, I., Dendramis, Y., & Louris, H. (2021). The Single Supervisory Mechanism and its implications for the profitability of European banks. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 74(1), 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.intfin.2021.101382>.
- Azhar, S., Rizvi, S., Lai, F., & Ali, A. (2021). Predicting Delinquency on Mortgage Loans: An Exhaustive Parametric Comparison of Machine Learning Techniques. *International Journal of Industrial Engineering and Management*, 12(1), 1-13. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2....>
- Banco de Chile. (2021). *Informe de clasificación*. Obtenido de <https://www.feller-rate.com/general2/bancos/bchile2103.pdf>
- Bao, Z., & Huang, D. (2021). Shadow Banking in a Crisis: Evidence from Fintech During COVID-19. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 1(1), 2320-2355. <https://doi.org/10.1017/S0022109021000430>.
- Bellotti, A., Brigo, D., Gambetti, P., & Vrins, F. (2021). Forecasting recovery rates on non-performing loans with machine learning. *International Journal of Forecasting*, 37(1), 428-444. <https://doi.org/10.1016/j.ijforecast.2020.06.009>.
- Bernal, P., Segura, L., & Oblitas, R. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell

- servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1095](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095).
- Bolarinwa, T., Olaolu, R., & Vinh, X. (2021). Is there a nonlinear relationship between nonperforming loans and bank profitability? Evidence from dynamic panel threshold. *Managerial and Decision Economics*, 42(3), 649-661. doi:<https://doi.org/10.1002/mde.3262>
- Carrión, M., & León, V. (2020). *La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Trujillo]. Obtenido de <http://181.176.219.234/bitstream/handle/UPRIT/545/CF-TESIS-CARRION%20SANTILLAN-LEON%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chantararat, S., Lamsam, A., Samphantharak, K., & Tangsawasdirat, B. (2020). Household Debt and Delinquency over the Life Cycle. *Asian Development Review*, 37(1), 61-92. [https://doi.org/10.1162/adev\\_a\\_00141](https://doi.org/10.1162/adev_a_00141).
- Chen, S., Guo, Z., & Zhao, X. (2021). Predicting mortgage early delinquency with machine learning methods. *European Journal of Operational Research*, 290(1), 358-372. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2020.07.058>.
- Chiesa, G., & Mansilla, J. (2021). The dynamic effects of non-performing loans on banks' cost of capital and lending supply in the Eurozone. *Empirica*, 48(1), 397-427. <https://doi.org/10.1007/s10663-020-09475-5>.
- Chong, F. (2021). Loan Delinquency: Some Determining Factors. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(7), 1-7. <https://doi.org/10.3390/jrfm14070320>.
- Cyree, K. (2020). The impact and evolution of consumer delinquencies on bank loan delinquencies. *Managerial Finance*, 47(3), 413-438. <https://doi.org/10.1108/MF-04-2020-0206>.
- Fernandes, G., Dos Santos, L., & De Oliveira, R. (2021). Cash holdings and profitability of banks in developed and emerging markets. *International Review of Economics & Finance*, 71(1), 880-895. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2020.10.018>.
- García, N. (2020). *Índice de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la financiera Confianza S.A.A. – Agencia Jaén 2018*. [Tesis de pregrado,

- Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7363/Garc%c3%ada%20Elera%20Naysha%20Anali\\_.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7363/Garc%c3%ada%20Elera%20Naysha%20Anali_.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Guevara, C. (2021). *Morosidad y rentabilidad en la agencia Moshoqueque - Caja Piura - José Leonardo Ortíz 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8468/Guevara%20Delgado%20Carlos%20Wilmer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guevara, L., & Flores, C. (2021). Lavado de activos y su relación con la rentabilidad, banco de la nación, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8212-8227. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.899](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.899).
- Hong, N. (2017). The impact of non-performing loans on bank profitability and lending behavior: Evidence from Vietnam. *Journal of Economic Development*, 24(3), 27-44. doi:[http://jabetes.ueh.edu.vn/Content/ArticleFiles/oldbv\\_en/2017/Thang%207/nguyenthihongvinh.pdf](http://jabetes.ueh.edu.vn/Content/ArticleFiles/oldbv_en/2017/Thang%207/nguyenthihongvinh.pdf)
- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. (2021). *Créditos y morosidad en tiempos de pandemia*. Obtenido de <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2021/01/pdf.pdf>
- Jara, G., Massuh, O., Ibarra, A., Castro, J., Zurita, S., & Mendoza, A. (2021). Factores internos y externos relacionados con la roe y roa de bancos privados ecuatorianos por tamaño desde la dolarización. *Cuadernos de Economía y Administración*, 8(2), 175-190. <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/929/850>.
- Jati, W. (2021). The Effect of Non Performing Loan and Capital Adequacy. *Budapest International Research and Critics Institute Journal*, 4(1), 482-491. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i1.1630>.
- Jiang, Z., Zhang, D., & Chan, T. (2021). How Do Bonus Payments Affect the Demand for Auto Loans and Their Delinquency? *Journal of Marketing Research*, 58(3), 476-496. <https://doi.org/10.1177/00222437211009214>.

- Karadima, M., & Louri, H. (2021). Economic policy uncertainty and non-performing loans: The moderating role of bank concentration. *Finance Research Letters*, 38(1), 1-12. doi:<https://doi.org/10.1016/j.frl.2020.101458>
- Kingu, P., Macha, S., & Gwahula, R. (2018). Impact of Non-Performing Loans on Bank's Profitability: Empirical Evidence from Commercial Banks in Tanzania. *International Journal of Scientific Research and Management*, 6(1), 71-78. doi:10.18535/ijstrm/v6i1.em11
- Lapo, M., Tello, M., & Mosquera, S. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Investigación administrativa*, 50(127), 18-39. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.02>.
- Lu, X., Lu, T., Wang, C., & Wu, R. (2021). Can Social Notifications Help to Mitigate Payment Delinquency in Online Peer-to-Peer Lending? *Production and Operations Management*, 30(8), 2564-2585. <https://doi.org/10.1111/poms.13395>.
- Maseke, B., & Swartz, E. (2021). Risk Management Impact on Non-Performing Loans and Profitability in the Namibian Banking Sector. *Open Access Library Journal*, 8(6), 1-20. doi:10.4236/oalib.1106943
- Mohammad, N., Yahya, A., Nariswari, T., Salsabila, F., & Octaviantika, I. (2021). Impact of Non-Performing Loans, Loan to Deposit Ratio and Education Diverstiy on Firm Performance of Indonesia Banking Sectors. 11(3), 1-12. 10.48047/rigeo.11.3.10.
- Naranjo, C. (2020). *Determinantes de la morosidad en el sistema bancario del Ecuador periodo 2003-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7004/1/TESIS%20Cristhian%20Ricardo%20Naranjo%20Yumisaca-ECO.pdf>
- Nugroho, M., Arif, D., & Halik, A. (2021). The effect of loan-loss provision, non-performing loans and third-party fund on capital adequacy ratio. *Growing Science*, 7(4), 943-950. 10.5267/j.ac.2021.1.013.
- Owusu, F., & Alhassan, A. (2020). Asset-Liability Management and bank profitability: Statistical cost accounting analysis from an emerging market. *International Journal of Finance & Economics*, 26(1), 1488-1502. <https://doi.org/10.1002/ijfe.1860>.

- Paltrinieri, A., Dreassi, A., Rossi, S., & Khan, A. (2021). Risk-adjusted profitability and stability of Islamic and conventional banks: Does revenue diversification matter? *Global Finance Journal*, 50(1), 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.gfj.2020.100517>.
- Puican, V. (2021). Collection management to reduce delinquency in financial institutions in Peru. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 5593-5604. doi:<https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/9803/7494>
- Rahadian, R., & Permana, D. (2021). The Impact of Non-Performing Loans, Return on Assets, Return on Equity, and Loan to Deposit Ratios on Minimum Capital Adequacy Requirement Based on Commercial Banks for Business Activities (BUKU) I 2015-2020. *European Journal of Business and Management Research*, 6(6), 42-46. <http://dx.doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.6.1084>.
- Rajindra, R., Guasmin, G., Burhanuddin, B., & Anggraeni, R. (2021). Costs and Operational Revenue, Loan to Deposit Ratio Against Return on Assets: A Case Study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 109-115. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0109>.
- Rakshit, B. (2021). Evaluating Profitability and Marketability Efficiency: A Case of Indian Commercial Banks. *Global Business Review*, 22(4), 977-995. <https://doi.org/10.1177/0972150918822569>.
- Ramírez, V., & Armas, E. (2021). Estructura de capital y rentabilidad del sector bancario que opera en el Perú. *QUIPUKAMAYOC*, 29(60), 41-49. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i60.17916>.
- Rodríguez, R. (2021). *Evolución de la morosidad y su impacto en la rentabilidad en el sistema de cajas municipales de ahorro y crédito del sistema financiero nacional en los periodos 2010-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12219/UProzurj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saleh, A., Hassan, M., Mustafa, A., Thomran, M., & Elsayed, O. (2020). Assessing the Non-Performing Loans and their Effect on Banks Profitability: Empirical Evidence from the Saudi Arabia Banking Sector. *International Journal of*

- Innovation, Creativity and Change*, 11(8), 69-90.  
doi:[https://www.ijicc.net/images/vol11iss8/11807\\_Alshebmi\\_2020\\_E\\_R1.pdf](https://www.ijicc.net/images/vol11iss8/11807_Alshebmi_2020_E_R1.pdf)
- Sánchez, A. (2021). The impact of non-performing loans on bank lending in Europe: An empirical analysis. *The North American Journal of Economics and Finance*, 55(1), 1-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.najef.2020.101312>
- Skorburg, S., & Shenai, V. (2021). Impact of non-performing loans on smaller us bank profitability and value in the post-crisis period. *Journal of European Economy*, 20(2), 1-16. doi:<https://doi.org/10.35774/jee2021.02.327>
- Srivastava, A. (2021). Does Higher NIM Cause Cost Complacency and Credit Delinquency? *IUP Journal of Bank Management*, 20(2), 7-22. Obtenido de <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit e&authtype=crawler&jrnl=09726918&AN=151531886&h=29UukPM5Xc%2b gARD3HK2ydcbjwJQdQrHBYB812YP0p7J9LPOBbUCswzUb4bkbImpi0X khYGyUha8NT%2fcUc7nw%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLoca>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2021). *Informe de estabilidad del sistema financiero*. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/Informe%20de %20Estabilidad%20Financiera\\_2021-I.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de %20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf)
- Tarchouna, A., Jarraya, B., & Bouri, A. (2021). Do board characteristics and ownership structure matter for bank non-performing loans? Empirical evidence from US commercial banks. *Journal of Management and Governance*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.1007/s10997-020-09558-2>.
- Torre, B., Cantero, M., & Sanfilippo, S. (2021). Sustainable Banking, Market Power, and Efficiency: Effects on Banks' Profitability and Risk. *Sustainability*, 13(3), 1-15. <https://doi.org/10.3390/su13031298>.
- Tran, Q., Vo, T., & Le, X. (2021). Relationship Between Profitability and Corporate Social Responsibility Disclosure: Evidence from Vietnamese Listed Banks. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 875-883. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0875>.
- Vallejo, D. (2019). *Análisis del índice de morosidad de la cartera del Banco de Machala S.A. y su incidencia en la rentabilidad del ejercicio fiscal 2018*. [Tesis de pregrado, Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología] .

<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2853/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20VALLEJO%20HIDALGO.pdf>

Villanueva, L. (2020). *Análisis de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Servicios Múltiples Sol&café, Jaen-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46067/Villanueva\\_LLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46067/Villanueva_LLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Xiao, J., & Kim, K. (2021). The Able Worry More? Debt Delinquency, Financial Capability, and Financial Stress. *Journal of Family and Economic Issues*, 1(1), 1-12. <https://doi.org/10.1007/s10834-021-09767-3>.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título del trabajo de investigación: Morosidad y su impacto en la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Población</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021?	General Determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, Agencia periodo 2015-2021.	Variable 1  Morosidad	La población está conformada por los informes estadísticos de morosidad del 2015-2021. Y por los estados financieros del 2015-2021.	Enfoque de la investigación: Cuantitativo Análisis documental
Hipótesis científica	Específicos	Variable 2		
La morosidad mantiene un impacto significativo en la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021.	-Identificar el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021. - Analizar la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021.	Rentabilidad	Muestra La muestra está conformada por los informes estadísticos de morosidad del 2015-2021. Y por los estados financieros del 2015-2021.  Unidad de análisis Documentos de gestión.	

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Morosidad	Es la cartera atrasada de los clientes en el pago de sus obligaciones asumidas con la organización, convirtiéndose en una cartera de alto riesgo cuando la empresa ya utilizó todos los medios de cobranza respectiva. (Bernal et al., 2021)	Esta variable ha sido evaluada a través de ratios financieros de cada una de sus dimensiones: Cartera atrasada, cartera pesada y cartera de alto riesgo.	Cartera atrasada	Cantidad de expedientes que tienen un atraso más de 45 días	Razón
			Cartera pesada	Cantidad de expedientes que tienen un atraso más de 90 días	
			Cartera de alto riesgo	Cantidad de expedientes que se encuentran en litigio en el Poder Judicial	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 2: Rentabilidad	Es la capacidad que tiene la organización para aprovechar sus recursos que le permita obtener rendimiento sobre los activos y rendimiento sobre el capital. (Lapo et al., 2021)	Esta variable ha sido evaluada a través de ratios financieros de cada una de sus dimensiones: Rentabilidad sobre los activos (ROA) y el rendimiento sobre el capital (ROE).	Rendimiento sobre los activos (ROA)	Utilidad neta del ejercicio	Razón
				Total, activo	
			Rendimiento sobre el capital (ROE)	Utilidad neta del ejercicio	
				Capital total contable	

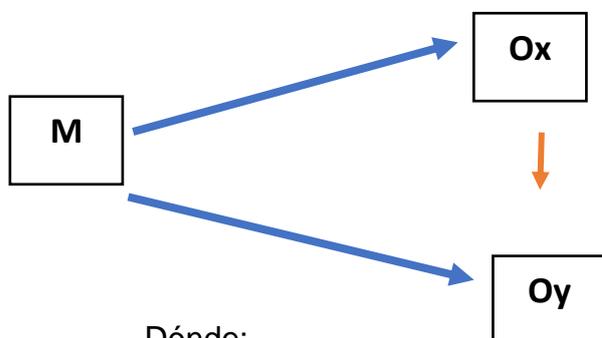
### Anexo 3: Instrumentos

#### Guía de análisis documental

<b>Periodo</b>	<b>UTILIDAD NETA (S/)</b>	<b>TOTAL ACTIVO (S/)</b>	<b>ROA %</b>	<b>UTILIDAD NETA (S/)</b>	<b>CAPITAL TOTAL (S/)</b>	<b>ROE %</b>
<b>2015</b>	46,521.00	2,906,671.00	1.60	46,521.00	321,388.00	14.48
<b>2016</b>	52,241.68	3,253,926.34	1.61	52,241.00	315,810.00	16.54
<b>2017</b>	62,075.02	4,036,502.37	1.54	62,075.02	358,460.00	17.32
<b>2018</b>	65,290.26	4,882,556.77	1.34	65,290.26	390,330.00	16.73
<b>2019</b>	65,494.64	5,546,667.30	1.18	65,494.64	434,400.00	15.1
<b>2020</b>	19,902.56	6,234,479.85	0.32	19,902.56	434,400.00	4.6
<b>2021</b>	35,799.22	5,455,519.99	0.66	35,799.22	511,110.00	7.0

Periodo	CARTERA ATRASADA		CARTERA PESADA		CARTERA ALTO RIESGO		SBS		CARTERA VIGENTE
	MONTO (S/)	%	MONTO (S/)	%	MONTO (S/)	%	MONTO (S/)	%	(S/)
<b>2015</b>	43,565.00	2.12	88,918.00	4.34	34,507.00	1.68	166,990.00	8.14	2,050,280.00
<b>2016</b>	64,726.00	2.55	104,549.00	4.12	41,854.00	1.65	211,129.00	8.32	2,536,318.00
<b>2017</b>	83,202.00	2.63	129,326.00	4.08	38,669.00	1.22	251,197.00	7.93	3,166,496.00
<b>2018</b>	85,888.00	2.41	160,590.00	4.50	80,475.00	2.26	326,953.00	9.17	3,566,364.00
<b>2019</b>	130,175.00	3.37	196,709.00	5.10	63,016.00	1.63	389,900.00	10.10	3,860,278.00
<b>2020</b>	98,408.00	2.36	194,532.00	4.66	83,442.00	2.00	376,382.00	9.02	4,173,728.00
<b>2021</b>	111,427.00	2.50	175,311.00	3.94	126,054.00	2.83	412,792.00	9.27	4,453,850.00

#### Anexo 4: Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M: Muestra

Ox: Morosidad

—> Impacto

Oy: Rentabilidad

## Anexo 5: Validación de expertos

### Experto 1.

#### Ficha de registro para la variable Morosidad

Mediante el siguiente instrumento se busca medir la variable morosidad **de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, periodo 2015-2021**.

Periodo	Cartera atrasada		Cartera pesada		Cartera alto riesgo		SBS		Cartera vigente
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
<b>2015</b>									
<b>2016</b>									
<b>2017</b>									
<b>2018</b>									
<b>2019</b>									
<b>2020</b>									
<b>2021</b>									

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de análisis documental
Objetivo del instrumento	Recoger y analizar información de morosidad del 2015 al 2021 <b>de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura</b>
Nombres y apellidos del experto	Victor Hugo Puican Rodríguez
Documento de identidad	42813931
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía
Cargo	Docente
Número telefónico	972917021
Firma	
Fecha	31 /03/2022

### Ficha de registro para la variable Rentabilidad

Mediante el siguiente instrumento se busca medir la variable rentabilidad de **Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura**, periodo 2015-2021.

Periodo	Utilidad neta	Total activo	ROA	Utilidad neta	Capital total	ROE
2015						
2016						
2017						
2018						
2019						
2020						
2021						

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de análisis documental
Objetivo del instrumento	Recoger y analizar información de morosidad del 2015 al 2021 <b>de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura</b>
Nombres y apellidos del experto	Victor Hugo Puican Rodríguez
Documento de identidad	42813931
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía
Cargo	Docente
Número telefónico	972917021
Firma	
Fecha	31 /03/2022

## Experto 2

### Ficha de registro para la variable Morosidad

Mediante el siguiente instrumento se busca medir la variable morosidad de **Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura**, periodo 2015-2021.

Periodo	Cartera atrasada		Cartera pesada		Cartera alto riesgo		SBS		Cartera vigente
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
2015									
2016									
2017									
2018									
2019									
2020									
2021									

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

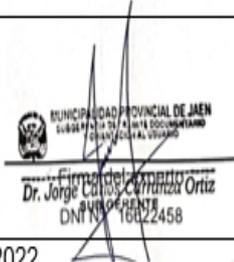
Nombre del instrumento	Guía de análisis documental
Objetivo del instrumento	Recoger y analizar información de morosidad del 2015 al 2021 de <b>Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura</b>
Nombres y apellidos del experto	Jorge Carlos Carranza Ortiz
Documento de identidad	16622458
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional de Jaén
Cargo	Docente
Número telefónico	964635024
Firma	 <p>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN SUBGERENTE DE OFICINA DE REGISTRO OFICINA LOCAL URBANA</p> <p>Firma del Experto Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz DNI N° 16622458</p>
Fecha	29 /03/2022

### Ficha de registro para la variable Rentabilidad

Mediante el siguiente instrumento se busca medir la variable rentabilidad de **Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura**, periodo 2015-2021.

Periodo	Utilidad neta	Total activo	ROA	Utilidad neta	Capital total	ROE
2015						
2016						
2017						
2018						
2019						
2020						
2021						

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de análisis documental
Objetivo del instrumento	Recoger y analizar información de morosidad del 2015 al 2021 de <b>Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura</b>
Nombres y apellidos del experto	Jorge Carlos Carranza Ortiz
Documento de identidad	16622458
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional de Jaén
Cargo	Docente
Número telefónico	964635024
Firma	 <p>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN SUBSECCIÓN DE REGISTRO DOCUMENTARIO FRENTE SOCIAL URBANO</p> <p>Firma del Experto Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz DNI N° 16622458</p>
Fecha	29 /03/2022

## Anexo 5: Autorización de la empresa

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

En representación de la Gerencia Mancomunada de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, identificada con RUC N° 20113604248, ubicada en la ciudad de Piura.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Valladolid Braco Wellington Emmanuel, Identificado con DNI N° 42495787 de la Carrera profesional Contabilidad, para realizar la investigación titulada "MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA, AGENCIA SAN IGNICIO 2019 - 2021" así como también aplicar sus instrumentos de recolección de datos; el bachiller asume que toda la información brindada y los resultados obtenidos de la investigación serán de uso exclusivamente académico, con la finalidad de que puedan desarrollar su tesis para optar el grado de título profesional.

- ( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( X ) Mencionar el nombre de la empresa.



Javier Morante Núñez  
Gerente

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 02770991

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 42495787