

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**Evaluación de los factores internos de morosidad y su incidencia en la
rentabilidad de la Caja Piura Agencia Chiclayo 2020-2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Ruth Lisset Vasquez Lopez

ASESOR

Karhy Estela Cipriano Urtecho De Yong

<https://orcid.org/0000-0002-2848-6642>

Chiclayo, 2024

**Evaluación de los factores internos de morosidad y su incidencia en
la rentabilidad de la Caja Piura Agencia Chiclayo 2020-2021**

PRESENTADA POR

Ruth Lisset Vasquez Lopez

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Flor de Maria Beltran Portila

PRESIDENTE

Jorge Alberto Garces Angulo

SECRETARIO

Karhy Estela Cipriano Urtecho De Yong

VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta investigación de tesis a Zoé, Carlos e Isabel, por ser mi motivo a seguir adelante y cumplir con todas mis metas, asimismo a mis docentes, quienes me guiaron en el transcurso de toda mi carrera universitaria para así lograr mi objetivo profesional y culminar un paso más en mi futuro.

Agradecimientos

Quiero agradecer a todas las personas que estuvieron conmigo apoyándome en todo momento dando todos los ánimos que necesitaba para esta tesis, sin embargo, mi mayor reconocimiento es para Zoe y Carlos mi mayor motivación para culminar con éxito mi carrera universitaria.

Evaluación de los factores internos de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Caja Piura Agencia Chiclayo 2020-2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| 17% INDICE DE SIMILITUD | 15% FUENTES DE INTERNET | 3% PUBLICACIONES | 7% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet | 1% |
| 3 | repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | core.ac.uk Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante | 1% |
| 8 | repositorio.unprg.edu.pe:8080 | |

Índice

| | |
|--|----|
| Resumen y palabras clave | 8 |
| Abstract and keywords | 9 |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA | 12 |
| 2.1. Antecedentes del problema..... | 12 |
| 2.2. Bases teóricas: | 16 |
| II. MATERIALES Y METODOS | 29 |
| 3.1. Tipo y nivel de investigación..... | 29 |
| 3.2. Diseño de investigación:..... | 29 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo:..... | 30 |
| 3.4. Criterios de selección:..... | 30 |
| 3.5. Operacionalización de variables | 31 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:..... | 31 |
| 3.7. Procedimientos: | 32 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos..... | 32 |
| 3.9. Matriz de consistencia..... | 33 |
| 3.10. Consideraciones éticas | 34 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 36 |
| V. CONCLUSIONES | 90 |
| VI. RECOMENDACIONES | 91 |
| VII. LISTA DE REFERENCIAS | 92 |
| VIII. ANEXOS..... | 94 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables | 22 |
| Tabla 2 Matriz de consistencia | 25 |
| Tabla 3 Políticas de crédito establecidas por la Caja Piura Chiclayo..... | 44 |
| Tabla 4 La caja Piura señala los riesgos que asume el cliente al no pagar su crédito | 46 |
| Tabla 5 El área de crédito y cobranza realiza seguimiento a los clientes después de haber emitido el crédito..... | 47 |
| Tabla 6 La Caja Piura realiza una evaluación crediticia..... | 48 |
| Tabla 7 El comportamiento de pago que tienen los clientes les permite acceder a un nuevo crédito en la Caja Piura | 49 |
| Tabla 8 La Caja Piura considera que el plazo de desembolso que se le otorga al cliente es el adecuado | 50 |
| Tabla 9 La Caja Piura considera que el procedimiento de evaluación de créditos es correcto | 51 |
| Tabla 10 La Caja Piura al aprobar un crédito brinda cuotas de acuerdo con la capacidad de pago del cliente..... | 52 |
| Tabla 11 La aprobación de crédito es minuciosamente analizada por el analista de crédito . | 53 |
| Tabla 12 La Caja Piura capacita a los analistas de crédito para que puedan ofrecer un buen servicio | 54 |
| Tabla 13 Considera precisas las políticas de crédito que maneja la Caja Piura | 55 |
| Tabla 14: Considera adecuado el plazo que se dan al momento de brindar un crédito..... | 56 |
| Tabla 15 Comportamiento de la morosidad en la rentabilidad | 61 |
| Tabla 16 La Caja Piura cuenta con políticas y estrategias para recuperar los créditos | 63 |
| Tabla 17 La Caja Piura cuenta con un plan de seguimiento a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones de pago..... | 64 |
| Tabla 18 En la caja Piura se provisiona la mora por los créditos emitidos | 65 |
| Tabla 19 La Caja Piura considera que existe un seguimiento apropiado de la cartera de morosidad | 66 |
| Tabla 20 La Caja Piura considera que la cantidad emitida de un crédito influye en la morosidad | 67 |
| Tabla 21 La Caja Piura considera que una evaluación crediticia al cliente incide en la morosidad | 68 |
| Tabla 22 En la Caja Piura se realiza un reporte mensual del índice de morosidad en el área de crédito y cobranza..... | 69 |
| Tabla 23 La Caja Piura realiza reestructuración de las deudas por créditos emitidos..... | 70 |
| Tabla 24 La Caja Piura utiliza ratios de rentabilidad..... | 71 |
| Tabla 25 Considera que la Caja Piura utiliza las ratios de forma continua | 72 |

Lista de figuras

| | | |
|------------------|--|----|
| Figura 1 | Estado de situación financiera o balance general..... | 16 |
| Figura 2 | Organigrama..... | 27 |
| Figura 3 | Área de créditos | 28 |
| Figura 4 | Crédito PYME | 29 |
| Figura 5 | Crédito microcrédito | 30 |
| Figura 6 | Créditos al toque | 31 |
| Figura 7 | Crédito automático | 32 |
| Figura 8 | Crédito panderito..... | 33 |
| Figura 9 | Crédito de campaña..... | 34 |
| Figura 10 | Carta fianza | 35 |
| Figura 11 | Crédito pesquero | 36 |
| Figura 12 | Crédito agropecuario | 37 |
| Figura 13 | Crédito a profesionales..... | 38 |
| Figura 14 | Crédito garantía a plazo fijo..... | 38 |
| Figura 15 | Crédito prendario | 39 |
| Figura 16 | Crédito descuento por planilla | 40 |
| Figura 17 | Crédito administrativo..... | 40 |
| Figura 18 | Crédito para venta de bienes adjudicados | 41 |
| Figura 19 | Créditos hipotecarios..... | 42 |
| Figura 20 | Flujograma del proceso de otorgamiento de créditos de la caja Piura..... | 43 |
| Figura 21 | Políticas de crédito | 45 |
| Figura 22 | Riesgos que asume el cliente al no pagar un crédito..... | 46 |
| Figura 23 | Seguimiento a clientes con crédito..... | 47 |
| Figura 24 | Se realiza una evaluación crediticia | 48 |
| Figura 25 | Comportamiento de pago que permite un nuevo crédito | 49 |
| Figura 26 | Plazo de desembolso adecuado | 50 |
| Figura 27 | Procedimiento de evaluación de créditos es correcto | 51 |
| Figura 28 | Se brinda cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del cliente | 52 |
| Figura 29 | Aprobación del crédito por el analista | 53 |
| Figura 30 | Capacitación a los analistas de créditos | 54 |
| Figura 31 | Políticas de crédito precisas | 55 |
| Figura 32 | Considera que el plazo es adecuado para un crédito..... | 56 |
| Figura 33 | Protocolos de cumplimiento de pago de créditos..... | 62 |
| Figura 34 | Cuenta políticas y estrategias para recuperar créditos | 63 |
| Figura 35 | Plan de seguimiento a los clientes..... | 64 |
| Figura 36 | Se provisiona la mora por los créditos emitidos | 65 |
| Figura 37 | Existe un seguimiento apropiado de la cartera de morosidad | 66 |
| Figura 38 | La cantidad emitida de un crédito influye en la morosidad | 67 |
| Figura 39 | Considera que una evaluación crediticia al cliente incide en la morosidad | 68 |
| Figura 40 | Se emite un reporte mensual del índice de morosidad..... | 69 |
| Figura 41 | La Caja Piura realiza reestructuración de las deudas por créditos emitidos | 70 |
| Figura 42 | La Caja Piura utiliza ratios de rentabilidad | 71 |
| Figura 43 | Considera que la Caja Piura utiliza estas ratios de forma continua | 72 |

Resumen

La presente investigación tuvo como fin Evaluar los factores internos de morosidad que inciden en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura agencia Chiclayo 2020 – 2021, visualizándose en la parte de metodología un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva - correlacional y con diseño no experimental a una población de 50 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, y teniendo como muestra los reportes de créditos otorgados, de morosidad, riesgo crediticio, Estados Financieros así como también algunos documentos fuente de información necesaria para realizar este estudio. Dentro de los resultados se tuvo que los factores que influyen en el riesgo crediticio son la probabilidad de incumplimiento del cliente, la tasa de recuperación del crédito, demasiadas provisiones actualmente por caso de mora, entre otros. Además de explicar tres tipos de créditos de la Caja Piura: Créditos empresariales, créditos de consumo y créditos hipotecarios.

Palabras clave: Factores internos, Caja Piura, Rentabilidad

Abstract

The present research had as general objective: To evaluate the internal delinquency factors that affect the profitability of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Chiclayo agency 2019 - 2021, visualizing in the methodology part a quantitative approach, descriptive - correlational and with a non-experimental design to a population of 50 collaborators of the Piura Municipal Savings and Credit Fund, and taking as a sample the reports of loans granted, delinquency, credit risk, Financial Statements as well as some source documents of information necessary to carry out this study. Among the results, it was found that the factors that influence credit risk are the probability of customer default, the credit recovery rate, too many provisions currently due to default, among others. In addition to explaining three types of loans from Caja Piura: Business loans, consumer loans and mortgage loans.

Keywords: Internal factors, Caja Piura, Profitability

I. INTRODUCCIÓN

La recesión y protocolos de limitación ocasionadas por la COVID-19 repercutieron en los empleos, ingresos y ventas de las entidades, disminuyendo las probabilidades de pago en estos agentes económicos a los créditos otorgados por el sistema financiero afectando su rentabilidad. La tasa de cartera atrasada de todos los créditos del sistema financiero registrado entre noviembre a marzo aumentó en 0,49 puntos porcentuales, representada por 4,21%. En cuanto al crédito para los negocios se visualiza la reducción referente a la morosidad con una tasa de gran empresa (0,14 p.p.), empresa mediana (2,86 p.p.), pequeña (1,14 p.p.) y microempresa (0,56 p.p.) (IEDEP, 2021).

Internacionalmente, según el boletín (2016) el FMI indica que “un gran porcentaje moroso podría indicio de disminución para la cartera de crédito midiendo la salud y eficiencia del banco a través de identificar problemas referidos a los activos de la cartera”. Otro punto mencionado por este diario es que existe un gran porcentaje de morosidad bancaria en Italia con 18%, luego viene España con 6,3%, de igual manera, Estados Unidos con 1,5%, Francia con 4% o Reino Unido con 1,4%. Tomando en cuenta algunos antecedentes como el de Vidal (2017) titulado: “*La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile*”, donde se confirmó que la morosidad sí afectaba de forma negativa la rentabilidad con un nivel alto de significancia

En lo nacional, según el BCR Perú (2019) en su REF señala que esta ratio incrementó en los últimos 12 meses, como consecuencia del proceso de sinceramiento de los malos créditos brindados a las organizaciones de los sectores de construcción, inmobiliario y manufactura. Explicándose que el menor dinamismo en la ejecución de obras del grupo de empresas constructoras ocasionó la falta de pagos de créditos dados en años anteriores.

En trabajos como el de Cervera y López (2017) se encontraron 4 factores que establecen el estado de mora siendo: la coyuntura, de calificación, de operaciones y condiciones de la empresa; por otro lado, el trabajo de Mendoza (2020) concluyó que el 50.8% no cumplen su pago de manera puntual, declararon que es debido a que no administraron correctamente su negocio, el 26.9% debido al mínimo grado de ingresos de ventas y el 15.4% por la baja rotación de sus productos. A comparación de la CMAC Piura, esta si cuenta con buenas políticas crediticias pero debido a la coyuntura hubo un aumento en el nivel de morosidad a nivel institucional, ya que algunos de los familiares de los clientes fueron contagiados y a causa de eso afectaron a los clientes directamente al incrementar sus gastos por salud impidiendo así su pago puntual.

De forma local, según el trabajo de Guerrero y Muñoz (2018) titulado: “*Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A. 2015-2016*” donde se menciona que la caja sí cuenta con políticas de crédito pero no todos los analistas siguen estos lineamientos de reglamentos y leyes internas ya sea por inexperiencia o con el fin de comisionar.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar los lineamientos internos de mora que inciden en la productividad de la CMAC Piura donde se evalúa la influencia de estas dos variables; evaluar el proceso del área de crédito de la CMAC Piura presentándose los diferentes créditos que maneja la caja y añadiendo una pequeña descripción; en la evaluación del proceso de otorgamiento de créditos de la empresa mencionada, se obtuvo que la lista de créditos está protegida con una garantía recibidas, además de explicar el proceso que maneja la caja; para analizar el comportamiento de la mora y su impacto para ser rentable de la CMAC Piura se concluyó que la pandemia ocasionó un aumento en el nivel de morosidad a nivel institucional y finalmente al diseñar estrategias de crédito para reducir la morosidad de la CMAC Piura se plantearon en base a los anteriores resultados.

La presente investigación tiene como finalidad evaluar qué factores internos de morosidad inciden en la rentabilidad en la Caja Piura Agencia Chiclayo, siendo de gran relevancia ya que servirá de gran apoyo para la empresa objeto de estudio, consiguiendo que los gerentes al evaluar estos factores logren formular estrategias que les permita tomar mejores decisiones.

La caja municipal de ahorro y crédito Piura aporta de manera relevante al desarrollo de negocios de microempresarios mediante financiamiento de préstamos; sin embargo, la CMAC pasa por diferentes problemas financieros, tomando como uno de estos a la morosidad por parte de los clientes lo cual ocasiona que no se pueda contar con un mayor nivel de rentabilidad. Por lo que, se debe tomar en cuenta este tema teniendo presente que el análisis de sus limitantes será punto esencial para poder identificar y evaluar los factores internos de morosidad. Todo lo antes mencionado nos lleva a realizar la siguiente pregunta: ¿cuáles son los factores internos de morosidad que inciden en que la empresa estudiada sea rentable?

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes del problema

Enfoque internacional:

Urbina (2017) en su tesis titulada: “Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica” mostró como fin indagar los lineamientos de la industria de estudio que afectan el riesgo de créditos de la industria del rubro, con una metodología explicativa de corte transversal y con una muestra de doscientos cuarenta bancos argentinos, brasileros, chilenos, colombianos, mexicanos y peruanos. La investigación pretende proporcionar una guía para poder advertir los grandes niveles de riesgo crediticio en los sistemas bancarios sudamericanos a través de las políticas de préstamo, siendo una de las conclusiones que, en términos macroeconómicos, el enorme aumento de los precios y el despido de miles de empleados están relacionados con el riesgo crediticio.

Vidal (2017) en su tesis titulada: “La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile.” El fin de la investigación es ver si la morosidad causada por la falta de pago de deudas de crédito, influye en la parte rentable de los bancos chilenos. Tiene un tipo de explicación mostrando una base de datos de la SBIF en su enfoque. Dentro de los resultados antes de considerar todos los bancos, se tomó en cuenta sólo lo más importantes quienes permiten tener unos coeficientes altos de acuerdo con el modelo que presentan, indicando una mayor exactitud de la predicción, llegando a un 87% en el modelo por efectos temporales y terminando en un 80% cuando se solucionan los problemas estadísticos de los modelos mencionados. Se concluye que la morosidad incide en la forma negativa la rentabilidad de los Bancos de dicho país, con nivel de significancia alto.

Santos (2019) en su tesis titulada: “Determinantes de la mora en el sistema bancario boliviano periodo 2000-2017”. Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia, El objeto de estudio es crear un modelo econométrico utilizando datos de panel para evaluar los factores de morosidad del rubro bancario boliviano desde 2,000 hasta 2,017. Se expuso un tipo analítico. Dentro de los resultados se logró determinar que mediante la aplicación del modelo econométrico se evidencio que la mora responde a la inflación en un aumento de 1% dentro de la variación del índice de precios, aumenta el índice de mora en 0,31% manteniendo constante los demás controles. Concluye que los incumplimientos de pago influyeron en la tasa de morosidad entre estos años, según las conclusiones. Además, el comportamiento de la

morosidad en los últimos trimestres de 2017 estuvo relacionado con la reducción de la relación de intercambio y los altos ingresos por el acrecentamiento de los costos de los productos.

Vásquez (2020) En su tesis titulada: “Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan”. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. Tiene como fin estudiar los puntos de morosidad en la unidad de estudio. Mostrando tener un método cuantitativo y de tipo descriptiva con una muestra de 233 operaciones crediticias. Según los resultados, la cartera vencida de la institución financiera se ha visto perjudicada por la morosidad, ya que la institución financiera tiene una tasa de morosidad del 9,19%, que se clasifica como de "alto riesgo", lo que plantea problemas de crédito en su cartera debido al incumplimiento de los socios en el pago de los créditos. Esto se debe a las numerosas crisis que el país y el resto del mundo están afrontando actualmente. Asimismo, se logró identificar que la cooperativa sus créditos sobrepasan los 36 días de vencimiento y este se encuentra conformado por los microcréditos el cual representan un 87% de participación y estos superan los 31 a 90 días de retraso y se clasifican como riesgo deficiente.

Enfoque nacional:

Calle (2017) En su tesis titulado “Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales Súper Mujer, de la financiera Compartamos Piura 2017”. Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Tuvo como fin de estudio describir la los lineamientos influyentes de morosidad en la unidad de estudio. La población conformada por 350 individuos de la empresa. Se utilizó el enfoque cuantitativo y como técnica la recolección de datos. Se empleó una investigación de nivel descriptivo transversal. Dentro de los resultados se gestiona que las políticas de crédito que promueve la entidades financiera a la hora de captar clientes que cuentas con deuda con otra entidad es muy flexible, por el motivo que el 77% de los usuarios dijeron que no cuentan actualmente con deudas en otras financieras, además de esto el 36.6% de prestamistas no conocen el tipo de interés que se les da al momento de acogerse al crédito, asimismo el 63.9% de mujeres consideran que podrán cumplir con la fecha pactada de acuerdo a la liquidez que tengan disponible . Como conclusión se manifestó que la empresa no cuenta con una política muy estricta para otorgar créditos a las mujeres que conforman ese nicho de mercado, lo que origina un mayor riesgo financiero para la firma.

Castillo y Cárdenas (2016). En su estudio titulado “Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú”. El objetivo de la investigación fue determinar aquellos factores que inciden en los niveles de morosidad en las

Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú. El desarrollo de la tesis se basó en una función lineal, a través también de un análisis documental, estudiando los diversos factores que determinan el objeto de estudio de la tesis, clasificando en micro y macroeconómicos los niveles morosos. Los resultados muestran la falta de liquidez en moneda nacional es uno de los factores, además del desempleo, el ratio patrimonio/activo, el número de agencias, y los propios historiales de usuarios morosos al crédito.

Meza (2017). En su tesis titulada “Influencia de las variables microeconómicas sobre la rentabilidad de las cajas municipales del Perú 2007-2016”. Universidad Continental. Huancayo, Perú. El fin del autor es estudiar que variables microeconómicas inciden en la parte rentable de la unidad de estudio. El estudio de tipo correlacional, analítica y no experimental. En relación a los resultados, se tiene que el gasto administrativo influyó significativamente sobre la rentabilidad de las Cajas Municipales con un ratio de elasticidad igual a 1.53%; además, le siguen los indicadores de tasa de morosidad y la cobertura ante posibles gastos del periodo, con elasticidades de 0.42% y 0.02% respectivas, mientras que el indicador intermediación financiera fue positivo con una elasticidad igual a 0.02%. Por último, el modelo de negocio que presentan las cajas municipales ha influido en su rentabilidad, ya que se ha perdido eficacia operativa como consecuencia de los mayores gastos. Asimismo, se descubrió que las cajas municipales reportaron una pérdida de rentabilidad durante el periodo de investigación, y que las que tienen menos apoyo patrimonial son más propensas a ello.

Mendoza (2020) en su estudio titulada: “Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali” el autor tiene como fin estudiar los lineamientos de mora en la empresa de crédito. El estudio de nivel descriptivo-correlacional tiene una muestra de 130 individuos. Los resultados demuestran que, el 50,8 % de los clientes impuntuales manifestó estar en esta condición por no administrar adecuadamente su empresa, el 26,9% por los bajos ingresos por ventas y el 15,4% por la baja rotación de artículos. Concluyendo que el principal factor de la morosidad en los créditos de Caja Huancayo es por la debilidad en la evaluación de créditos y por una deficiente cultura de pago.

Enfoque local:

Cervera y López (2017). De la USAT en su tesis titulada: “Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana oficina Lambayeque”, tiene como fin estudiar las características socio-empresariales de los clientes con mora de la entidad bancaria.

Los resultados demuestran que la mitad de los clientes morosos tienen un ingreso medio/bajos, debido a que ganan entre 150 a 350 dólares mensuales, además un 39% de los usuarios morosos poseen solo primaria completa, haciendo falta estudios superiores como, secundaria, instituto o universidad. Teniendo como conclusión que los cuatro componentes primordiales que establecen la posición de mora son: La coyuntura, evaluación, operación y estado de negocio.

Guerrero y Muñoz (2018) en su tesis titulada: “Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A. 2015-2016”. USAT, Tuvo como fin establecer el impacto de la gestión crediticia en la entidad bancaria mencionada. La investigación tipo descriptiva, no experimental y con una muestra de 10 filiales de la empresa bancaria. El resultado fue que la gestión crediticia generó rentabilidad negativa en la empresa al cierre del 31 de diciembre del 2015 en S/ 2,504,680.00 y al 31 de diciembre 2016 en S/ 2,559,565.00 debido a la desinformación al momento de dar créditos. Concluyendo que el banco cuenta con reglas de crédito para el área de negocios, pero no todos los analistas siguen estos lineamientos políticos, de igual las reglas, procesos y leyes internas, algunos por falta de información y otros por las comisiones.

Castillo (2019) en su tesis titulada: “Gestión de la morosidad de la Caja Trujillo S.A. AGENCIA – JAEN”. Universidad Señor de Sipán. Perú. Mostró como fin crear un plan gestionable de morosidad para la entidad bancaria. En su metodología presentó ser de tipo descriptiva-propositiva, no experimental y una muestra de 19 colaboradores de la entidad bancaria. Los resultados muestran que la gestión de la morosidad se tiene una valoración muy buena 68% y de bueno 26%; eso significa que la cartera de usuarios de créditos y cobrando, actúa de la mejor manera y controla los niveles de morosidad a través de un plan de gestión. Concluye que se desarrolló una estrategia para optimizar el sistema analítico de riesgos para prevenir, reforzar las competencias personales profesional en los sistemas crediticio y financiero, y desplegar el sistema de indagación y comunicación de la central de Caja.

Guevara (2021) en su tesis titulada: “Morosidad y rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – Caja Piura - José Leonardo Ortiz 2019”. Universidad Señor de Sipán. Perú. Tuvo como objetivo establecer como una variable incide con la otra con respecto a la unidad de estudio. La investigación, tipo descriptiva, correlacional, no experimental y con una muestra de 22 colaboradores de atención al cliente y 1 administrador y 1 gerente. Los resultados muestran que la morosidad se encuentra en un porcentaje del 53.85; detallando que los gestores de cobro controlan muy bien los recursos dados por la entidad financiera, tratando de convencer

a los clientes morosos, que pueden fraccionar y alivianar las deudas que mantienen con la entidad, ofreciéndoles alternativas de pago. Se concluye que existe un nivel de correlación negativa media con un -0.708 , no obstante, el grado de significancia es menor que 0.00 es por ello que la cartera vencida influye de manera significativamente en la rentabilidad.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Morosidad

Para Brachfield (2016) el cliente moroso es una persona física o jurídica que debe dinero. Para ser identificado legalmente como deudor, ambas partes deben tener un instrumento legalmente identificable, como un contrato, en el que el deudor se obliga a realizar estos pagos.

Tomas y Batlle (2017) Una de las manifestaciones más comunes de las crisis financieras es la morosidad crediticia. El crecimiento del número de préstamos con intereses impagados, así como la formación de una dilución en la rotación de fondos, afecta a la rentabilidad de la organización cuya cartera de préstamos comienza a deteriorarse. En términos de rentabilidad, la cuestión es que la empresa regulada debe aumentar sus provisiones para los préstamos pendientes, lo que tiene un impacto significativo en las ganancias de la organización. En consecuencia, un aumento significativo de la mora hace que la dificultad de los impagos se manifieste en la rentabilidad y la liquidez, y posteriormente en un inconveniente de solvencia si la entidad inicia a incurrir en pérdidas y en déficit de abastos.

Presentando la “morosidad” según Tomas y Batlle (2017) expone que esta simboliza uno de los primordiales mecanismos que manifiestan las crisis financieras ya que la entidad que empieza a presentar una avería en su lista de créditos que afecta a que sea una empresa rentable y acrecienta el número de créditos con intereses que no se pagan, así como la generación de una disolvencia en la rotación de fondos. En la “rentabilidad” tenemos a Rodríguez (2017) quien menciona que tiene como fuente esencial a la productividad siendo el mecanismo sustancial proporcionando de manera positiva o negativa una viable inversión.

Viciano y Palau (2017) entre sus desventajas tenemos: la restricción del acceso a ciertas operaciones financieras (si tus datos se encuentran incluidos en cualquier fichero de morosidad, no podrás solicitar un préstamo, anticipo bancario o crédito); existencia de cantidades limitadas de dinero en los créditos rápidos; corres el riesgo de caer en más deudas.

2.2.1.1. Clasificación del deudor en el sistema financiero

Categoría normal: para la Superintendencia de Banca y Seguros, El deudor demuestra, en primer lugar, una condición financiera líquida, con un bajo nivel de endeudamiento patrimonial y una composición adecuada del mismo en proporción a su capacidad de generación de beneficios. El flujo de caja no sufre un deterioro importante ante cambios significativos en su propio comportamiento y cambios concomitantes en su sector de operación; y cumple con sus compromisos a tiempo. Además, la organización del sistema financiero del deudor tendrá en cuenta si éste: dispone una información coherente y actualizado que permita conocer su contexto financiero y de economía de forma extendida; cuenta con una dirección cualificada y técnica con sistemas de vigilancia interno adecuados; se encuentra en un sector de la economía o línea de negocio en crecimiento; y es altamente competitivo en su actividad.

Categoría con problemas potenciales: demuestra una sólida posición financiera y productiva, con un endeudamiento patrimonial consistente y un flujo de caja suficiente para pagar los préstamos de capital e intereses. Debido a que es muy sensible a los cambios en variables relevantes como el entorno económico, comercial, regulatorio y político, entre otros, el flujo de caja podría disminuir en los próximos 12 meses para hacer frente a los pagos; o a los ocasionales y pequeños retrasos en el pago de sus préstamos que no superan los sesenta días.

Categoría deficiente: tiene un estado financiero deficiente y una tesorería que le impide reembolsar totalmente sus deudas en capital e intereses. El pronóstico del flujo de caja no muestra signos de mejora en este momento, y es muy sensible a cambios mínimos y previsibles en variables importantes, lo que disminuye aún más sus opciones de pago. Tiene una capacidad limitada de generar beneficios; o tiene atrasos de más de sesenta (60) días, pero menos de ciento veinte (120) días.

Categoría dudosa: se muestra un flujo de caja escaso, y que no alcanza para cubrir el pago de capital ni los intereses; muestra un contexto financiero crítico y bastante elevado grado de adeudo patrimonial, y está obligado a ceder económicamente activos de trascendencia para la actividad realizada y que, materialmente, son de intensidad significativa con resultados negativos en el comercio; o atrasos más grandes a 120 días y que no excedan de 365.

Categoría pérdida: que su tesorería sea insuficiente para pagar sus gastos. Tiene una morosidad superior a los trescientos sesenta y cinco (365) días; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligada a vender activos de trascendencia para la actividad procesada, y que, materialmente, son de intensidad significativa; o se encuentra en estado de insolvencia

determinada o está obligada a vender activos de trascendencia para la actividad procesada, y que, materialmente, son de intensidad significativa.

2.2.1.2. Clasificación del crédito

La SBS plantea algunos conceptos:

Crédito de pequeña empresa: las personas naturales o jurídicas cuya deuda total en SF (excluyendo los créditos hipotecarios para vivienda) es mayor a S/. 20 mil, pero no mayor a S/. 300 mil del último medio año, se les otorgó créditos para apoyar operaciones de producción, comercio o prestación de servicios.

Crédito de microempresa: las personas naturales o jurídicas cuya deuda en SF (excluyendo los créditos hipotecarios para vivienda) no sea mayor a S/. 20 mil en el último medio año, son elegibles para obtener préstamos para financiar operaciones de producción, comercialización o prestación de servicios.

Crédito de consumo: créditos concedidos a personas físicas para el pago de bienes, servicios o gastos no se relaciones con las actividades en negocios empresariales.

2.2.1.3. Políticas de crédito

Plazo para el desembolso de créditos: se considera el plazo que la entidad brinda para que se pueda realizar el desembolso correspondiente.

Garantías de los créditos: las garantías son cualquier mecanismo a través del cual se garantiza o asegura el pago o devolución de los créditos concedidos. La exigencia de una garantía para proteger los créditos no se basa en la posibilidad de tener que recurrir al sistema judicial para cobrar el reembolso.

Capacidad de pago: FICOHSA (2020). Establece la solvencia del deudor para encarar al financiamiento requerido; es decir, si cuenta con las ganancias suficientes para llevar a cabo con los pagos mensuales de sus obligaciones, tanto a corto como a extenso plazo. Lo importante de este punto es que sus ingresos sean más grandes a sus egresos y de esta forma mostrar la función de pago.

Patrimonio de créditos: abarca aquel grupo de bienes, derechos y obligaciones que tiene la entidad. De igual manera, ocurre en la situación personal o personal donde este criterio es utilizado de manera universal como medio para decidir con lo que cuenta una persona para la obtención de bienes o valores.

2.2.1.4. Procesamiento de otorgamiento de crédito

Historial crediticio: se opta por revisar los antecedentes que ha tenido el cliente y así poder verificar si está en óptimas condiciones para solicitar el crédito deseado.

Evaluación del crédito: para Aguirre et al. (2020) consiste en conocer la voluntad y el pago con capacidad que tiene cliente, pudiendo establecer si éste está apto para otorgarle un crédito.

Aprobación del crédito: Jiménez (2019) al considerarse un crédito como “aprobado” implica que te contactaste con la organización financiera, y entregaste los documentos y precedentes financieros que te solicitaron. Con base a aquello, ellos analizan tu capacidad de adeudo, dependiendo de tus ingresos, otros créditos que tengas o hasta tenido, tu historial bancario entre otros, y si cumples con los requisitos, te autorizan el crédito, y la organización financiera se ocupa de avisarte, para que te acerques a conocer las condiciones, y firmarlas si no tienes ninguna duda

Desembolso de crédito: se considera como hacer efectivo el dinero, ejemplificando, una vez que solicitamos un préstamo o terminamos una inversión o comercio, el desembolso va a ser el dinero entregado a la persona del préstamo o el dinero que un individuo preste, invierta o salde.

Seguimiento y recuperación del crédito: el seguimiento del crédito se efectúa por medio de una administración activa de las carteras. La finalidad se basa en identificar con antelación aquellas contrapartidas que puedan presentar algún deterioro en su calidad crediticia o el debilitamiento de sus garantías.

2.2.1.5. Ratios de morosidad

Ratio de cartera atrasada: préstamos directos vencidos o en cobro judicial por no haber sido devueltos o amortizados en su fecha que vence.

Fórmula: $\frac{\text{Cartera vencida} + \text{Cobertura judicial}}{\text{Colocaciones totales}}$

Colocaciones totales

Ratio de cartera pesada: corresponde a los préstamos directos e indirectos con calificaciones crediticias de deudor inferiores, dudosas o con pérdidas.

Fórmula: $\frac{\text{Colocaciones deficientes} + \text{C. dudoso} + \text{C. pérdidas}}{\text{Colocaciones totales}}$

Colocaciones totales

Ratio de cartera de alto riesgo: restante de colocaciones, que es la suma de la cartera vencida, judicial y refinanciada, que se obtiene con la división de la suma anterior entre el todo de las colocaciones de la empresa.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Colocaciones de alto riesgo}}{\text{Colocaciones totales}}$$

2.2.1.6. Causas de la morosidad

Díaz (2014) determina que la morosidad se compone de múltiples causas. De acuerdo con eso, se listan las principales causas de la morosidad en las entidades financieras.

- **Aviso al cliente:** La razón más común por la que no se paga o se paga con retraso es que los clientes dicen que no han recibido la factura. Tal vez sea cierto: después de todo, el correo se puede perder y los correos electrónicos suelen enviarse accidentalmente a la carpeta de correo no deseado. En algunos casos, los clientes no han actualizado sus direcciones físicas o de correo electrónico.
- **Errores de la empresa:** Los errores en la factura pueden provocar retrasos. Es fundamental confirmar los datos de facturación del cliente al firmar el contrato o confirmar un pedido.
- **Sistema deficiente la empresa:** Un inconveniente del procesamiento digital es que a veces la tecnología falla y los clientes no pueden enviar facturas de inmediato. Sin embargo, el tiempo de inactividad suele ser un problema a corto plazo. Es poco probable que se produzca una interrupción técnica prolongada que afecte a los pagos. Incluso si no es posible pagar una factura en línea, llamar para realizar un pago o enviar un cheque son opciones. El pago se registrará una vez que el sistema vuelva a funcionar.
- **Confusión del cliente:** Algunos clientes pueden creer que ya han pagado la factura. Esto puede ser cierto, por lo que revisar la conciliación de pagos es fundamental para garantizar la recepción de los recibos y evitar disputas sobre las facturas. Pero, a veces, los clientes pueden olvidarse de una factura o creer que la pagaron cuando en realidad pagaron otra.

- **Fallecimiento del propietario de la deuda:** Es una situación complicada. Antes de centrarse en las necesidades de pago, exprese sus condolencias. Infórmeles que tiene la documentación relacionada con la factura y que puede enviarla cuando esté lista. Es seguro esperar algunas semanas de demoras, ya que, por lo general, la empresa deberá volver a verificar su factura.

2.2.1.7. Índice de morosidad en una entidad financiera

Según Díaz (2014) La tasa de morosidad se refiere al porcentaje de préstamos dentro de la cartera de préstamos de una institución financiera cuyos pagos están en mora. Al analizar e invertir en préstamos, la tasa de morosidad es una métrica importante para seguir; es fácil encontrar estadísticas completas sobre la morosidad de todos los tipos de préstamos.

Las agencias de crédito pueden otorgar a los prestatarios diversas calificaciones de tasas de morosidad en las líneas de crédito individuales incluidas en sus informes crediticios. Si un prestatario es moroso de manera constante, recibirá calificaciones por 60 días de retraso, 90 días de retraso, etc. Si un prestatario realiza un pago y vuelve a incumplir, aparece un nuevo ciclo de morosidad en la línea de crédito. Al considerar la aprobación de un crédito para un prestatario, las agencias de crédito y los prestamistas consideran todas las calificaciones de morosidad del prestatario.

El índice se puede establecer con un cálculo, para calcular una tasa de morosidad, divida la cantidad de préstamos que están en mora por la cantidad total de préstamos que tiene una institución. Por ejemplo, si hay 1.000 préstamos en la cartera de préstamos de un banco, y 100 de esos préstamos tienen pagos morosos de 60 días o más, entonces la tasa de morosidad sería del 10% (100 dividido por 1.000 es igual al 10%).

2.2.1.8. Tipos de morosidad

De acuerdo con Díaz (2014) la morosidad es el incumplimiento de las obligaciones legales (o condiciones) de un préstamo que se establecen en los siguientes tipos:

- **Morosidad de incumplimiento:** La morosidad de incumplimiento se establece cuando el cliente o el prestatario no cumple ni con el primer pago del cronograma de deuda, ni amortiza

parte de su capital, ni los intereses y comisiones que se están ejecutando en el préstamo, pero si cuenta con la liquidez necesaria para hacer los pagos, estos casos suceden en escenarios donde la deuda no tenga enlace con garantías, ni hipotecas, siendo factible para el cliente morosidad, simplemente no pagar la deuda.

- **Morosidad desordenada:** Este tipo de morosidad es aquel cliente que paga una cuota, la siguiente no paga, y así sucesivamente siendo aquel que puede y no quiere pagar, haciendo una mala gestión financiera de su vida económica.

- **Morosidad Negligente:** Es la morosidad en la que el cliente no se preocupa por tener la deuda, que de manera intencional tiene la deuda y que no piensa pagarla según el cronograma de deuda, sino cuando el cliente guste pagar.

- **Morosidad fortuita:** La morosidad fortuita es ocasionado por los clientes que si tienen la intención de pagar pero que no cuentan con la liquidez necesario para realizar los pagos según el cronograma.

2.2.1.9. Impacto de la morosidad en la empresa:

Según Díaz (2014) el flujo de caja es el alma de los negocios, el impacto que se da si hay clientes morosos en toda empresa es muy elevado, ocasionando graves problemas de liquidez, Cuando los pagos se retrasan, un flujo de caja positivo pero pequeño, puede volverse negativo y la empresa puede tener que tomar medidas drásticas para recaudar fondos para cubrir los costos operativos del período.

La falta de tiempo que tienen los negocios, y la cantidad de personal que destinan al cobro de clientes morosos, suele ser muy alto, según el equilibrio de sus ingresos, algunas cajas y bancos que son regulados por la superintendencia de banca y seguros, que no cuentan con la suficiente liquidez, son cerrados por insolvencia, destinando su capital a otra entidad financiera lo suficiente solvente que pueden ofrecer seguridad a sus clientes, sin tener tan alto el índice de clientes morosos.

2.2.1.10. Desventaja de la morosidad en una entidad financiera:

- No poder asumir nuevas ventas debido a un capital de trabajo insuficiente: cuando a las empresas no se les paga a tiempo, esto limita el flujo de caja de la empresa y, por lo tanto, obstaculiza su crecimiento. El flujo de caja insuficiente hará que la empresa no pueda asumir nuevos proyectos, completar pedidos grandes e invertir en nuevos equipos, ya que teme sobrepasar su exposición financiera. Por lo tanto, esto hace que la empresa pierda su ventaja competitiva. La cantidad de tiempo y dinero que se pierde persiguiendo a sus clientes para que paguen también obstaculizará el crecimiento de la empresa.

- El impacto en su flujo de caja puede resultar en la incapacidad de cubrir los gastos operativos: el flujo de caja limitado tiene un mayor impacto en las pequeñas empresas, como las PYME, ya que su flujo de caja generalmente es más débil que el de las empresas más grandes y establecidas. La escasez de flujo de caja haría que las empresas no pudieran pagar sus gastos operativos y, por lo tanto, esto inhibiría su capacidad para ejecutar sus operaciones sin problemas. Incluso podrían necesitar solicitar préstamos para cubrir dichos gastos.

Puede resultar en el cierre de la empresa: los efectos de los pagos atrasados pueden incluso llevar al cierre de la empresa. Cuando una empresa no recibe el pago a tiempo, esto tiene un impacto negativo en el flujo de efectivo y esto podría llevar a consecuencias graves como la incapacidad de pagar a sus proveedores, capital de trabajo insuficiente para llevar a cabo sus operaciones diarias y la incapacidad de pagar sus gastos operativos. Además, algunos de estos casos son tan graves que las empresas, que no pueden administrar cuidadosamente sus limitados flujos de efectivo, se ven obligadas a cerrar sus negocios.

2.2.2. Rentabilidad

Según Rodríguez (2017) la rentabilidad es instrumento financiero de los ingresos de una organización con fin de proyección económica. Como fuente fundamental la productividad es el mecanismo sustancial proporcionando establece de manera positiva o negativa una viable inversión. Por lo cual el rendimiento se prioriza en términos porcentuales accediendo en determinar cómo es la gestión de una corporación que enlaza el beneficio neto con las participaciones de los propietarios.

En el instante de hablar sobre la rentabilidad dicho en la actualidad nos otorga consiguiendo un reporte preciso importante propio de la financiación. Generando un rendimiento efectivo por partida doble diciendo mostrar que vamos por el adecuado medio, a lo largo de cierto grado de productividad en los días transcurridos en el proceso constante en la prolongación de años demostrando en un curso el detalle que presentamos en inquietud estableciendo como perjuicio en las inversiones.

2.2.2.1. Estados financieros

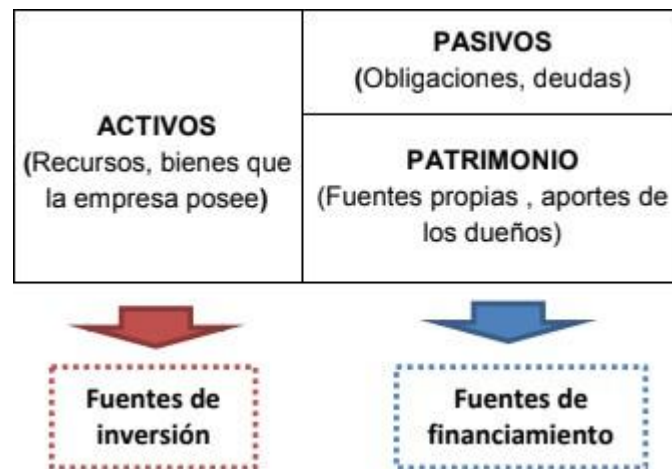
Rodríguez (2017) indica que son medios de comunicación o publicaciones que envían información financiera sobre una empresa a sus propietarios, empleados, autoridades fiscales, acreedores, inversores y al público en general, donde se puede ver la realidad de la entidad a través de las estadísticas que reflejan los estados financieros de determinados períodos.

- Estado de situación financiera

Rodríguez (2017) también conocido como balance, que describe el contexto financiero de una entidad en un momento determinado. Indica las fuentes de los recursos de la empresa (pasivo y patrimonio), asimismo, los productos y derechos en los que están invertidos los recursos (activo).

Figura 1

Estado de situación financiera o balance general



Fuente: Rodríguez, 2017

Es importante porque comprueba las fuentes de financiación disponibles en cada momento, incluidas las procedentes de partes externas y de los propios accionistas de la entidad.

- Estado de resultados

Conocido como estado de pérdidas y ganancias, y es un estado dinámico porque presenta los resultados financieros alcanzados por una entidad económica en un tiempo específico después de deducir los ingresos, los costos del producto, los gastos de operación y financieros, y los impuestos. Rodríguez (2017) afirma que es un estado dinámico porque presenta los resultados financieros alcanzados por una entidad económica en un período específico después de deducir los ingresos, los costos del producto, los gastos de operación y financieros.

2.2.2.2. Rentabilidad económica (ROA)

Rodríguez (2017) este índice, a menudo conocido como rendimiento de la inversión, evalúa la capacidad de una entidad para generar beneficios utilizando los recursos de que dispone. Tiene la siguiente fórmula: activos totales / ingresos netos

En consecuencia, si el coeficiente es alto, la entidad está utilizando eficazmente sus recursos y generando mejores rendimientos por cada unidad de activos que posee.

2.2.2.3. Rentabilidad financiera (ROE)

Según Vidal (2017) la rentabilidad financiera es un rendimiento alcanzado por los miembros de la organización aconteciendo implantar como objetivo. Un rendimiento tomando en cuenta en la instancia según cada integrante estableciendo lo proporcionado en proporción como colaboración como en cuanto a lo predeterminado en la organización. La mayoría de las empresas hoy en día se centran en cubrir sus gastos para alcanzar sus objetivos financieros. Sin embargo, para lograr rentabilidad futura, los dueños de negocios primero deben comprender las diferencias entre dos métricas que afectan el desempeño comercial y los estados financieros de cualquier organización: la rentabilidad y las ganancias.

Como rendimiento se experimenta la administración en la corporación originando entradas en sus fondos. Como reporte nace de forma de beneficio en los competidores, continuamente consiguiendo verificar como anunciando disposición tomando en cuenta opción de financiación en igual rubro. Por el que ratio que se viene utilizando, computando conforme el rendimiento siendo el ROE instrumento delegado, de entablar estimando la correspondencia por medio del rendimiento obteniendo en si el beneficio neto como el patrimonio neto.

Rodríguez (2017) este índice, según el autor, evalúa la eficacia de la dirección en la producción de rendimientos a suma de las aportaciones de los accionistas, que es igual decir, el rendimiento conseguido a favor de los que tienen acciones en la empresa. Tiene la siguiente fórmula Fondos propios/Ingresos neto. Si la rentabilidad de los dividendos es alta, significa que los accionistas están obteniendo un mayor rendimiento de su dinero.

2.2.2.4. Índices de rentabilidad

Según Bonson (2010) se utilizan distintos márgenes de beneficio para medir la rentabilidad de una empresa en distintos niveles de costes de investigación. Estos márgenes de beneficio del estado de resultados incluyen el margen bruto, el margen operativo, el margen antes de impuestos y el margen de beneficio neto. Los márgenes entre beneficio y costes se amplían cuando los costes son bajos y se reducen a medida que se tienen en cuenta capas de costes adicionales.

- Rentabilidad bruta: el margen de beneficio bruto, también conocido como margen bruto, es uno de los índices de rentabilidad más utilizados. El beneficio bruto es la diferencia entre los ingresos por ventas y los costes relacionados con los productos vendidos.

- Rentabilidad operativa: el margen operativo es el porcentaje de ventas que queda después de contabilizar el costo de los bienes vendidos y los gastos operativos normales (por ejemplo, ventas y marketing, gastos generales, gastos administrativos). Compara el beneficio operativo con los ingresos. El margen operativo puede indicar la eficiencia con la que una empresa gestiona sus operaciones. Eso puede proporcionar una idea de lo bien que los directivos mantienen bajos los costes y maximizan la rentabilidad.
- Rentabilidad antes de impuestos: el margen antes de impuestos muestra la rentabilidad de una empresa después de contabilizar todos los gastos, incluidos los gastos no operativos (por ejemplo, pagos de intereses y amortizaciones de inventario), excepto los impuestos.
- Rentabilidad beneficio neto: el margen de beneficio neto se considera un indicador del bienestar financiero general de una empresa. Puede indicar si la dirección de la empresa está generando suficientes beneficios con sus ventas y manteniendo todos los costes bajo control.
- Rentabilidad según flujo efectivo: es un índice importante para las empresas porque el efectivo se utiliza para comprar activos y pagar gastos. Eso hace que la gestión del flujo de efectivo sea muy importante. Un margen de flujo de efectivo mayor indica una mayor cantidad de efectivo que se puede utilizar para pagar, por ejemplo, dividendos a los accionistas, pagos a proveedores y pagos de deudas, o para comprar activos de capital.

2.2.2.5. Beneficios de la rentabilidad:

El principal beneficio de generar rentabilidad en una entidad financiera es generar solvencia y flujo de caja para seguir operando de acuerdo con las tasas de interés que se plantean según los activos y pasivos financieros que ofrecen.

Siendo significativo para Ochoa (2020) que las ganancias sigan aumentando periodo tras periodo de trabajo de la empresa. Sin ganancias, cualquier negocio eventualmente morirá.

Ante esa situación plantea los siguientes beneficios:

- Reinversión y crecimiento: las mayores ganancias permiten la reinversión en investigación y desarrollo, expansión de operaciones, mejoras de infraestructura e inventario, lo que garantiza el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo.

- **Atracción de inversiones:** las empresas rentables demuestran un modelo de negocios viable y una sólida salud financiera, lo que las hace más atractivas para los inversores y los prestamistas, lo que aumenta las opciones de financiamiento.
- **Ventaja competitiva:** las empresas pueden utilizar mayores ganancias para reducir los precios, mejorar la calidad del producto o impulsar los esfuerzos de marketing, lo que las ayuda a obtener una ventaja competitiva.
- **Expansión del mercado:** con mayores ganancias, las empresas pueden invertir en nuevos mercados o adquirir competidores, expandiendo su participación de mercado y consolidando su posición en la industria.
- **Satisfacción de los empleados:** la rentabilidad permite a las empresas ofrecer a los empleados mejores salarios, beneficios y oportunidades de crecimiento, lo que mejora la moral y la satisfacción laboral. Esto ayuda a atraer y retener a los mejores talentos.
- **Reducción de riesgos:** las mayores ganancias le permiten reservar reservas, lo que puede ayudarlo a sobrevivir mejor a recesiones inesperadas, mantener la estabilidad e incluso prosperar cuando los competidores tienen dificultades.
- **Impacto social:** una empresa rentable puede contribuir a las comunidades a través de esfuerzos caritativos, servicio comunitario o prácticas sostenibles, lo que impacta positivamente a la sociedad más allá de sus operaciones.
- **Recompensas personales:** mayores ganancias significan dividendos más altos para los propietarios y accionistas, lo que conduce a mejores estilos de vida, mayor seguridad en la jubilación y mayores oportunidades de inversión personal.

2.2.2.6 Control de la rentabilidad

El control de la rentabilidad y el control de la eficiencia permiten a una empresa controlar de cerca sus ventas, ganancias y gastos. El control de la rentabilidad demuestra la capacidad relativa de generar ganancias de los diferentes productos y grupos de consumidores de una empresa. Las empresas se sorprenden con frecuencia al descubrir que un pequeño porcentaje de sus productos y clientes contribuye a un gran porcentaje de sus ganancias. Este conocimiento ayuda a una empresa a asignar sus recursos y esfuerzos.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque:

Esta investigación es de tipo cuantitativa como mencionan Hernández y Mendoza (2018) ya que parte de una idea general y luego de haberla determinado se le asigna unos objetivos y también el surgimiento de la pregunta de investigación; luego, se revisa literatura y se va armando el marco teórico lo que da origen a la hipótesis y a las variables seguido de los demás temas del procesamiento y los métodos, finalizando con los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones. Por ello, el presente estudio es de enfoque cuantitativo porque se recolectan datos basándose en índices de morosidad, cantidad de créditos otorgados, medición numérica, análisis de porcentajes y variaciones de cuotas impagas, de acuerdo con la dimensión que presenta la investigación se aplican estos enfoques.

Tipo:

Es de tipo descriptiva – correlacional y propositiva mencionando a Hernández y Mendoza (2018) quienes hacen referencia a la evaluación de la relación que existe entre las dos variables: morosidad y la rentabilidad; terminando con la propuesta de estrategias y de corte longitudinal ya que se tomará de 2020 y 2021. Además, en aporte a la aplicación de la tesis con el nivel tipo descriptivo y correlacional se describen características de acuerdo con las variables aplicadas en la tesis, y miden su correlación según los años que se están analizando, logrando obtener un resultado al problema planteado en la investigación.

3.2. Diseño de investigación:

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que, no habrá manejo malicioso de alguna de las variables, se buscarán relaciones directas a ellas; es decir, se verá una situación ya existente, observando fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en el contexto natural, para después analizarlos en la investigación.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población:

Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.

Muestra:

50 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.

Muestreo:

Se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.4. Criterios de selección:

Objeto de estudio: se consideró a la Caja Piura debido a la accesibilidad de la información ya que había gente conocida que pudo brindar la información requerida.

Problemática: se eligió estudiar la morosidad ya que es un tema que se ve mayormente en este tipo de cajas, necesitando una evaluación constante ya que, tras la pandemia ocurrida en los últimos años, la mayoría de clientes no logró pagar a tiempo sus cuotas.

Unidad de análisis: se ha elegido áreas más vinculadas al tema a estudiar, como el de gerencia optando por aplicarle una entrevista

Instrumentos: los instrumentos base que se usaron fueron los estados financieros los cuales brindan una información económica más profunda de la caja

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|--|---|--|--|---|
| Variable independiente Factores internos de morosidad | Los factores internos de la morosidad se relacionan con la administración de los organismos crediticios comprenden, la política de crédito, la tecnología de créditos, los planes de incentivos, y factores vinculados con las dinámicas locales de los mercados en las cuales estas organizaciones realizan sus operaciones. | La variable morosidad contiene factores internos los cuales son: clasificación del deudor, del crédito, políticas de crédito y procesamiento de otorgamiento de crédito y ratios de morosidad. | Morosidad | -Normal -Dudoso -Deficiente |
| | | | Clasificación del deudor | -Potencial -Pérdida |
| | | | Clasificación del crédito | -Crédito de pequeña empresa -Crédito de microempresa -Crédito de consumo |
| | | | Políticas de crédito | -Plazo para el desembolso de créditos -Garantías de los créditos -Capacidad de pago -Patrimonio de créditos |
| | | | Procesamiento de otorgamiento de crédito | -Historial crediticio -Evaluación del crédito -Aprobación del crédito -Desembolso de crédito -Seguimiento y recuperación de alto riesgo |
| Ratios de Morosidad | -Ratio de cartera atrasada -Ratio de cartera pesada -Ratio de cartera de alto riesgo | | | |
| Variable dependiente Rentabilidad | La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. | La variable rentabilidad se midió a través de sus tres componentes inherentes | RENTABILIDAD | -Estado de situación financiera |
| | | | Estados financieros | -Estado de resultados Rentabilidad sobre activos |
| | | | Rentabilidad económica | $ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}}$ |
| | | | Rentabilidad económica | Rentabilidad sobre capitales propios $ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$ |

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se emplearon las siguientes técnicas

Encuesta cuestionario de control: Riquelme (2021): nos menciona que la encuesta consiste en un método cuya finalidad es la de obtener datos de diversas personas, ya que sus opiniones son de gran relevancia para el investigador, y a discrepancia de la entrevista, aquí se utiliza un numero de preguntas que son entregados a individuos que de forma anónima las responden.

Entrevista: “Facilita la integración entre la persona que entrevista y entrevistado, tomando diversas acciones entre las partes y mediante esta se puede facilitar la búsqueda del entendimiento mediante un análisis completo” (Riquelme, 2021).

3.7. Procedimientos

Se procede a la aplicación del instrumento del cuestionario, concretando previa coordinación con la encargada de la caja. El desarrollo del cuestionario por parte de la estudiante se llevará a cabo en los días acordados con la encargada de la caja.

La entrevista para la variable factores internos de morosidad se basará en una escala dicotómica constando de 2 respuestas: si o no. Luego, se procederá a buscar información sobre los estados financieros de la caja en la SMV completando la variable: rentabilidad y se realizará una entrevista con el gerente de la caja, previa coordinación con la encargada de la caja para reforzar parte de la variable: rentabilidad.

Para completar el primer objetivo específico se basará en la información brindada por la empresa; para el segundo objetivo específico se tomará en cuenta la entrevista realizada al gerente de la entidad y las preguntas de la encuesta; para el tercer objetivo específico, se analizarán los datos de la encuesta junto con la entrevista. Finalmente, para el cuarto objetivo específico, se verán todos los resultados de los tres objetivos anteriores y se plantearán algunas estrategias que ayudarán a que la caja mejore su función de cobranza y así beneficiarse tanto ella como sus contribuyentes.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

Los resultados serán vertidos en una base de datos del programa estadístico SPSS en su versión 25.0, donde se obtendrán las frecuencias, correlaciones y regresión requeridas que responderán a cada uno de los objetivos planteados.

Se realizó lo siguiente:

- Se solicitaron los estados financieros de la CMAC Piura de los periodos 2020 – 2021
- Se llenaron las encuestas y entrevista dirigidas a los colaboradores y jefe de la CMAC Piura
- Se evaluaron los créditos existentes en la CMAC Piura
- Se evaluó el proceso del área de cobranzas y créditos de la CMAC Piura
- Se evaluó la mora existente frente a la rentabilidad de la CMAC Piura
- Se plantearán estrategias de acuerdo con los anteriores puntos
- Se aplicó las siguientes técnicas para analizar la información y procesar los datos de esta investigación.
- Organización de la información brindada por la Caja
- Organización y clasificación de datos.
- Análisis documental.
- Técnica de entrevista y cuestionario para los colaboradores
- Análisis de los anteriores puntos

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2*Matriz de consistencia*

| Titulo | Problema | Justificación | Marco teórico | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|---|--|---|---|---|--|---|---|
| Evaluación de los factores internos de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la caja Piura agencia Chiclayo 2020-2021 | ¿Cuáles son los factores internos de morosidad que inciden en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura agencia Chiclayo 2020-2021? | La CMAC pasa por diferentes problemas financieros, tomando como uno de estos a la morosidad por parte de los clientes lo cual ocasiona que no se pueda contar con un mayor nivel de rentabilidad. | <p>Factores internos de morosidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Clasificación del deudor -Clasificación del crédito -Políticas de crédito -Procesamiento de otorgamiento de crédito -Ratios de morosidad <p>Rentabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estados Financieros -Rentabilidad Económica -Rentabilidad Financiera | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Evaluar los factores internos de morosidad que inciden en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura agencia Chiclayo 2020 – 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Describir el proceso del área de créditos de la CMAC Piura agencia Chiclayo, periodo 2020 – 2021 -Evaluar el proceso del otorgamiento de créditos de la CMAC Piura agencia Chiclayo, periodo 2020 – 2021 -Analizar el comportamiento de la mora y su impacto en la rentabilidad de la CMAC Piura agencia Chiclayo, periodo 2020 – 2021 -Diseñar estrategias de crédito para disminuir la morosidad de la CMAC Piura agencia Chiclayo, periodo 2020 – 2021 | Los factores internos de morosidad inciden significativamente en la rentabilidad de la caja Piura agencia Chiclayo 2020-2021 | <p>Independiente</p> <p>Factores de morosidad</p> <p>Dependiente</p> <p>Rentabilidad</p> <p>Población</p> <p>50 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.</p> <p>Muestra</p> <p>Reportes de créditos otorgados, de morosidad, riesgo crediticio, estados financieros, así como también documentaciones fuente de información necesaria para este estudio.</p> <p>Muestreo</p> <p>Tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.</p> | <p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptiva-correlacional</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Técnicas de investigación</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos de investigación</p> <p>Cuestionario</p> |

Fuente: Elaboración propia

3.10. Consideraciones éticas:

Respetamos los derechos de autor de las fuentes que consultamos para adquirir el material que necesitábamos para este estudio, y nos aseguramos de que la información proporcionada por el CMAC Piura se manejara adecuadamente.

Los factores éticos que se utilizaron fueron.

- Responsabilidad: la entidad financiera donde se desarrolla la investigación tuvo la disposición de ofrecer la información que era necesaria para esta investigación como los Estados financieros y reporte de morosidad.
- Confiabilidad: para este estudio se recurrió a base de datos confiables como repositorios de tesis de Universidades de reconocido prestigio, y base de datos de revistas indexadas.
- Información: la información facilitada ha sido confiable de acuerdo con el área contable y financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

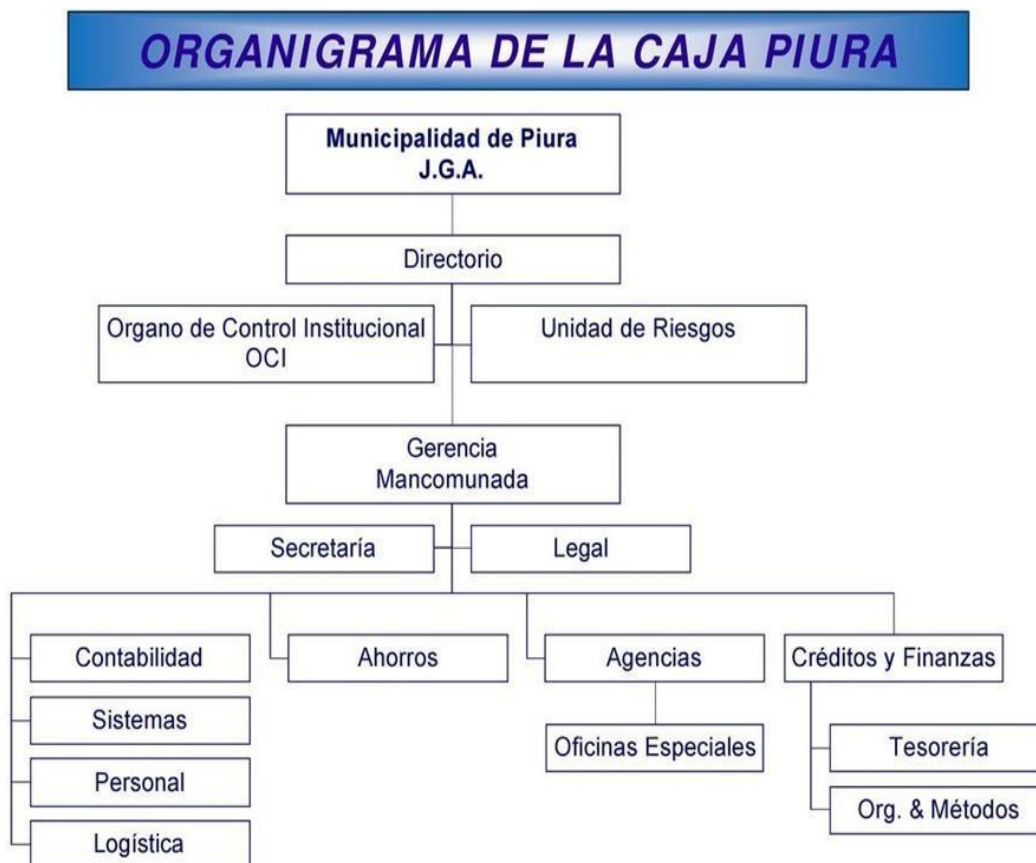
4.1.1. Describir el proceso del área de créditos de la CMAC Piura agencia Chiclayo, periodo 2020 – 2021

4.1.1.1. Descripción de la empresa

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC (CMAC PIURA SAC), desarrolla sus actividades financieras en Chiclayo, a través de una de sus principales agencias de ahorro y crédito, sus operaciones iniciaron el 04 de enero de 1982 constituyéndose con RUC 20113604248, dedicándose de forma autónoma dentro del ámbito de la actividad privada en sectores económicos, financieros y administrativos.

Figura 2

Organigrama

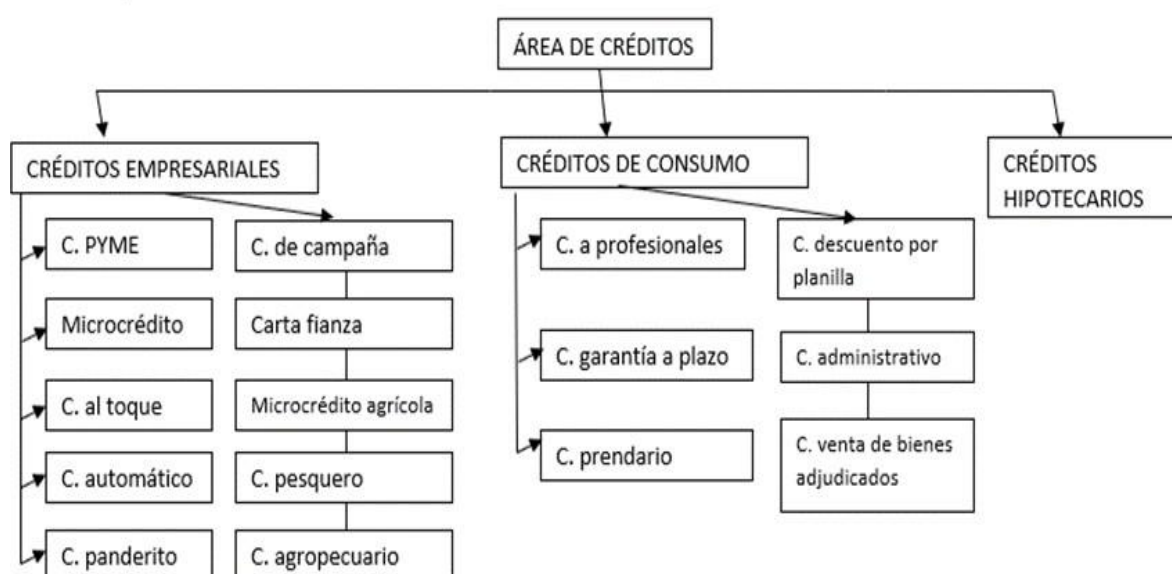


Fuente: Elaboración propia

Desde 1989, la Caja Piura otorga créditos a micro y pequeñas empresas (mype), apoyando especialmente las actividades de los sectores: comercio, servicio, agricultura, ganadería, pesca, industria manufacturera y construcción. A través de estos productos, se trasladan recursos desde unidades económicas superavitarias hacia las micro, pequeñas y medianas empresas (mi pyme), que son en su mayoría empresas informales que tienen necesidad de financiamiento. Conforme crecen, la Caja Piura los impulsa a la formalización y mejora la calidad de vida de sus clientes.

Figura 3

Área de créditos



Fuente: Elaboración propia

La caja cuenta con tres créditos: empresarial, de consumo e hipotecarios los cuales a su vez se dividen en varios créditos que hacen referencia a cierto tema; por ejemplo, en los créditos empresariales tenemos el crédito de PYME, el cual está destinado al financiamiento de capital o la adquisición de activo fijo de actividades empresariales. Cada crédito presenta su descripción, a quien va dirigido, su ventaja diferencial, sus beneficios, los requisitos, las características y los beneficios para el colaborador. A continuación, se presentarán todos los créditos del área de créditos.

Tipos de créditos que ofrece la Caja Piura Chiclayo

1. Créditos empresariales

a. Crédito pyme

Figura 4

Crédito PYME

| | |
|---------------------------------------|---|
| Descripción | Destinado al financiamiento de capital o la adquisición de activo fijo de actividades empresariales urbanas para la producción y comercialización de bienes y prestaciones de servicios. |
| A quien va dirigido | A toda persona natural o jurídica cuya fuente principal de ingresos se genere en el desarrollo de alguna actividad empresarial independiente de producción, comercialización o prestación de servicios. |
| Ventaja diferencial | Un crédito que se adapta a las necesidades del cliente. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Flexibilidad en los pagos según el flujo de ingresos del negocio ➤ No cobran comisiones ni portes ➤ Créditos por campaña de acuerdo a evaluación ➤ Créditos rápidos, fáciles y oportunos. |
| Requisitos | <p>Un negocio propio y experiencia en el mismo. Domicilio estable. Documentos a presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DNI del solicitante - Recibo de luz o agua de su domicilio o local de ventas - Boletas de compra y ventas del negocio si tiene. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Destinado al financiamiento de capital de trabajo o la adquisición de activo fijo de sus actividades. ➤ Montos desde 500 soles hasta 200 dólares hasta el 5% del patrimonio efectivo de caja Piura. ➤ El monto del crédito está sujeto a evaluación del negocio y del cliente. ➤ El plazo máximo de pago es de 7 años con garantía de activos fijos. |
| Beneficios para el colaborador | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener e incrementar su saldo de cartera bruta. ➤ Incrementar su cartera rentable y número de clientes. ➤ Ganará incentivos. |

Fuente: Elaboración propia

En relación con este tipo de crédito PYME, en una época donde existen diversas formas de financiamiento de acuerdo con el costo de interés de las micro y pequeñas empresas, existen créditos que permiten hacer eficaz un proceso de reactivación económica en la empresa, brindándole nuevas oportunidades de reforzamiento de capital, así como la expansión de la inversión que se mantiene en las entidades que obtienen este tipo de créditos.

b. Crédito microcrédito

Figura 5

Crédito microcrédito

| | |
|---------------------------------------|---|
| Descripción | Es un producto que va de acuerdo a las necesidades del cliente, ágil, personalizado y de fácil acceso para los microempresarios que desarrollan actividades de producción, comercio o servicio. |
| A quien va dirigido | Principalmente a clientes de pequeñas actividades comerciales productivas o de servicios que normalmente son atendidos por los prestamistas y se encuentran en zonas menos bancarizadas del ámbito de caja Piura. |
| Ventaja diferencial | Un crédito ágil y sin tantos requisitos. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> ➤ El cliente puede hacer pagos o cancelar anticipadamente su crédito en el momento que lo desee. ➤ Pago semanal, bisemanal o mensual. ➤ Sin firma de aval. ➤ No cobramos comisiones ni aportes. ➤ Asesoría empresarial permanente. ➤ Los pagos se realizan de forma rápida a través de sus canales. |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Un negocio propio ➤ Experiencia mínima de 3 meses de antigüedad en el negocio. ➤ Domicilio estable. ➤ Documentos a presentar: <ul style="list-style-type: none"> - DNI del solicitante y si es casado del conyugue igual. - Recibo de luz o agua de su domicilio o negocio estable. - Autoevaluación o título de propiedad. - Boletas de compra y ventas del negocio, de ser el caso. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Montos desde 500 soles hasta 20 000, según capacidad de pago. ➤ Plazo máximo para capital de trabajo es de 24 meses. Para activo fijo es de 4 años. ➤ Planes de pago flexibles de acuerdo al flujo del negocio: semanal, cada 2 semanas o mensual. |
| Beneficios para el colaborador | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener e incrementar su saldo de cartera bruta. ➤ Incrementar su cartera rentable y número de clientes. ➤ Ganará incentivos por rentabilidad de cartera ➤ Incrementar su TEA ponderada |

Fuente: Elaboración propia

Los microcréditos son usualmente conocidos en el mercado para aquellos emprendedores que no cuentan con un alto historial crediticio, brindado la oportunidad de acceder a un crédito pequeño para empezar, pero que le permita seguir creciendo en historial para posteriormente acceder a préstamos con una mayor línea de crédito. El acceso a este tipo de préstamos permite además impulsar al desarrollo de la economía en el país, debido que muchos son los emprendedores que quieren iniciar un negocio, pero no lo constituyen por la poca oportunidad de acceder a un crédito.

c. Créditos al toque

Figura 6

Créditos al toque

| | |
|---------------------------------------|---|
| Descripción | Es un crédito de fácil acceso con requisitos mínimos, dirigido principalmente a clientes nuevos y reactivados con actividad empresarial con la finalidad de incrementar su capital de trabajo o mejorar la infraestructura que genera mayores ingresos o para realizar inversiones orientadas a reducir costos. No incluye las actividades agrícolas, ni pesqueras. |
| A quien va dirigido | A clientes, personas naturales con capacidad de pago que cumplan con las exigencias del sub producto, establecidas en el reglamento y procedimiento aplicables a créditos empresariales, preferentemente en los tipos de crédito Microempresa. |
| Ventaja diferencial | Fácil acceso con requisitos mínimos. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesoramiento y acompañamiento en el desarrollo del crédito. ➤ Montos y plazos de acuerdo a flujo de ingresos y capacidad de pago ➤ Sin cobro de portes y comisiones ➤ Montos desde 500 soles o su equivalente en moneda extranjera hasta 10 000. ➤ Modalidades de pago: mensual, bimensual y mensual. ➤ El plazo máximo es de 12 meses. ➤ Seguro: opcional ➤ Pagos de forma rápida |
| Requisitos | <p>Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de DNI del titular del negocio. - Domicilio estables recibo de luz o agua - Edad: 18 hasta 70 años sin firma de aval <p>Negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener negocio propio - Experiencia mínima de 12 meses de antigüedad - Copia que documentos que sustente el negocio. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Destino del crédito: Para capital de trabajo, mejorar infraestructura y realizar inversiones para reducir costos. ➤ Actividad a financiar: relacionadas al giro de negocio <p>Se puede otorgar ampliaciones hasta el 100% más crédito inicial siempre y cuando el cliente haya cancelado el 50% de capital del crédito. Se puede otorgar un crédito paralelo para campañas comerciales, sin considerar el requisito de amortizar previamente el 50% del capital del crédito vigente.</p> |
| Beneficios para el colaborador | <p>Mantener e incrementar su saldo de cartera bruta Incrementar su cartera rentable y número de clientes Ganar incentivos</p> |

Fuente: Elaboración propia

Este es uno de los créditos a personas naturales más sencillos a los que se puede acceder, principalmente porque son 3 únicamente los requisitos que exigen para poder acceder a una línea como máxima de 10 mil soles, reforzando así la solvencia financiera que se pueda tener en alguna idea de negocio en el futuro.

d. Crédito automático

Figura 7

Crédito automático

| | |
|---------------------------------------|---|
| Descripción | Es un producto que se otorga bajo la modalidad de préstamo revolvente a los clientes prestatarios de caja Piura, que les permite disponer de dinero en efectivo en la oportunidad que determine el cliente, a través de sus diferentes medios de atención hasta el límite establecido para cada uno de ellos. |
| A quien va dirigido | Clientes actuales: personas naturales con negocio, de comercio o servicios que cumplan con las exigencias de las políticas, reglamentos y procedimientos de los créditos empresariales de los diferentes tipos de créditos empresariales que otorgue caja Piura. |
| Ventaja diferencial | Atención rápida y oportuna a nuestros clientes preferenciales. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plazo indefinido, no tiene fecha definida de vencimiento. ➤ El cliente podrá elegir entre dos días de pago. ➤ El cliente podrá elegir el número de cuotas, siendo como máximo a otorgar en 24 meses. ➤ Se pueden realizar disposiciones y pagos en cualquier agencia a nivel nacional. ➤ Los pagos se realizan de forma rápida o en los canales de atención |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cliente con clasificación 100% normal. ➤ Edad entre 18 y 65 años con capacidad de pago. ➤ Numero de IELs igual o menor a dos, incluida caja Piura. ➤ Tener antigüedad crediticia mayor a 2 años en la caja Piura. ➤ Promedio de mora en los últimos 6 meses de menos a 8 días ➤ Endeudamiento patrimonial menor a 2. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Montos desde 500 hasta 50 000. ➤ Revolvente: el cliente podrá disponer del dinero en las oportunidades que necesite, hasta el tope del monto aprobado. Los pagos restituyen el saldo capital. ➤ Tasas de acuerdo a tarifario y según el mercado. ➤ Cada disposición anula la anterior y nace una nueva deuda con otro cronograma. |
| Beneficios para el colaborador | <p>Mantener e incrementar su saldo de cartera bruta. Incrementar su cartera rentable y número de clientes preferenciales con nivel de riesgo bajo. Ganar incentivos por cada nuevo crédito automático. Permitir optimizar el tiempo de atención, para los nuevos préstamos de estos clientes que son atendidos por el área de operaciones.</p> |

Fuente: Elaboración propia

Este crédito permite que aquellas personas que ya cuentan con un historial crediticio en la caja Piura, siendo un monto mayor de 2 años, puedan acceder a créditos de forma automática, cuando el usuario lo necesite, pueda disponer de una línea que le permita tener a disposición del 100% ante cualquier necesidad de inyección de inversión o capital en la empresa.

e. Crédito panderito

Figura 8

Crédito panderito

| | |
|---------------------------------------|--|
| Descripción | Ofrecer un producto competitivo de fácil acceso, con requisitos mínimos, de acuerdo a las características y exigencias de los clientes y mercado, que desarrollen actividades de producción, comercio o servicio. |
| A quien va dirigido | Dirigido principalmente a clientes de mercadores, galerías, paradas y ferias con puestos fijos, puestos alquilados y puestos ambulatorios fijos, que normalmente son atendidos por los agiotistas, usureros o prestamistas informales. |
| Ventaja diferencial | Se puede pagar desde pequeñas cuotas diarias según los ingresos del cliente. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Un crédito de acuerdo a las necesidades del cliente, quien elige como pagarlo, en cuotas diarias, Inter diarias o como más le convenga. ➤ Brindan una atención rápida y personalizada. ➤ Asesoría empresarial permanente. |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia mínima de 3 meses en el negocio ➤ Tener puesto fijo o tiendas, verificable. ➤ Documentos a presentar: <ul style="list-style-type: none"> - DNI del solicitante y del conyugue si es casado. - Recibo de agua y luz del domicilio o local del negocio. - Boletas de compras y ventas del negocio. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Modalidad de pago: libre amortización, a una cuota, con plazo máximo de 90 días. ➤ Montos desde 500 hasta 5000 de acuerdo a la capacidad de pago del cliente. ➤ Planes de pago diario e Inter diario. |
| Beneficios para el colaborador | Mantener e incrementar su saldo de cartera bruta. Incrementar su cartera rentable y número de clientes. Incrementar su TEA ponderada |

Fuente: Elaboración propia

El crédito panderito es flexible de acuerdo con el usuario cliente que busca acceder a un crédito, permite dividir las cuotas y gestionarlas de acuerdo con las oportunidades de pago del cliente, si con cuotas diarias, mensuales, semanales, entre otros, en relación con los ingresos que pueda percibir el usuario, siempre de acuerdo con el flujo de efectivo del negocio, sin perjudicar la liquidez principal de la microempresa. Disponiendo de dinero de acuerdo con la solicitud que se pueda evaluar en el usuario, con una atención eficaz, brindándole las asesorías necesarias para una correcta evaluación financiera, este crédito permite al cliente organizarse según sus necesidades, evitando así la morosidad ante situaciones externas al negocio.

f. Crédito de campaña

Figura 9

Crédito de campaña

| | |
|---------------------------------------|--|
| Descripción | Es un crédito para capital de trabajo que permite al cliente incrementar sus ventas en una determinada época u oportunidad comercial. |
| A quien va dirigido | Crédito con requisitos mínimos, que otorga caja Piura a clientes nuevos y recurrentes que desarrollan actividades de producción, comercio y servicio, para aprovechar un aumento en la demanda producido por una determinada campaña comercial. |
| Ventaja diferencial | Permite aprovechar una oportunidad comercial. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Créditos de acuerdo a las necesidades del cliente. ➤ Sin firma de aval, ni aportes, ni comisiones. ➤ Asesoramiento permanente de sus funcionarios. ➤ Montos desde 500 hasta 40 000. ➤ Modalidad de pago: frecuencia fija, libre amortización. ➤ Puede ser tercer crédito vigente en caja Piura: crédito principal, crédito paralelo y crédito por campaña |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia en el negocio. ➤ Tener un negocio de producción, comercio o servicio con la documentación que lo acredite o experiencia en cualquier rubro. ➤ Documentos a presentar: <ul style="list-style-type: none"> - Copia de DNI - Recibo de agua o luz o teléfono - Documentos del negocio |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Destino del crédito: solo para capital del trabajo ➤ Actividad a financiar: relacionadas al giro del negocio ➤ No se pueden utilizar para liquidar créditos vigentes. |
| Beneficios para el colaborador | <ul style="list-style-type: none"> Mantener e incrementar su saldo de cartera bruta. Incrementar su cartera rentable y número de clientes. Incrementar su TEA ponderada |

Fuente: Elaboración propia

Este tipo de crédito permite tener liquidez e incrementar capital para meses únicos de inversión, por ejemplo para campañas escolares, microempresas como librerías, bodegas que puedan invertir en útiles escolares para su venta exclusivamente en los meses preescolares, otro ejemplo muy claro es en campañas navideñas, que muchos puestos o tiendas comerciales de juguetes o artículos navideños, invierten en los meses de octubre, noviembre y diciembre para que puedan aprovechar la venta prenavideña, entre otras situaciones más en las que se puedan aprovechar el incremento de capital que les pueda ofrecer la caja a los microempresarios que buscan sacar algo de provecho y ganancia en los meses de campaña.

g. Carta fianza

Figura 10

Carta fianza

| | |
|---------------------------------------|---|
| Descripción | Crédito indirecto evidenciado en un documento de garantía, por el que la caja Piura se constituye en fiador o garante, otorgándolo a personas naturales o jurídicas, para respaldar el cumplimiento de sus obligaciones adquiridas ante terceros. |
| A quien va dirigido | Personas naturales y jurídicas. Clientes y no clientes de caja Piura. |
| Ventaja diferencial | Oportunidad de atención en nuestra red de agencias |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapidez en el otorgamiento de Carta Fianza. ➤ Asesoramiento permanente de nuestros funcionarios de créditos. ➤ Solicitud simple de Cartas Fianza ➤ Bases de la licitación y/o documento que sustente el proyecto o servicio. ➤ Resolución de adjudicación de la Buena PRO o documento que sustente el requerimiento de Cartas Fianza. ➤ Recibo de agua o Luz. |
| Requisitos | <p>*Sujeto a evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Persona Natural <ul style="list-style-type: none"> - DNI del solicitante de las cartas fianza. ➤ Persona Jurídica <ul style="list-style-type: none"> - Registro único de Contribuyentes. - Testimonio de Constitución de la Empresa. - Vigencia de poder de representantes de la empresa (antigüedad no mayor de 10 días). - Recibo de agua o luz donde funciona el negocio. - Copia de DNI de los representantes de la Empresa. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ El monto mínimo S/ 500.00 soles o su equivalente en Moneda Extranjera. ➤ El plazo mínimo de 30 días y máximo hasta un (01) año. |
| Beneficios para el colaborador | Diversificar los productos de créditos que otorga para mitigar el riesgo de crédito. |

Fuente: Elaboración propia

h. Microcrédito agrícola

Figura 11

Microcrédito agrícola

| | |
|---------------------------------------|--|
| Descripción | Crédito para beneficiar capital de trabajo de actividades agropecuarias y ganaderas. |
| A quien va dirigido | Personas naturales que desarrollan actividades de agricultura o ganadería. |
| Ventaja diferencial | Es un crédito de fácil acceso con las garantías propias del cliente. |
| Beneficios del producto | <p>Cronogramas de pago flexibles de acuerdo a campaña. Sin cobro de gastos administrativos, comisiones ni portes. Un préstamo de acuerdo a las necesidades del cliente</p> |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Título o documento de propiedad, o posesión. ➤ P.C.R o autorización de uso de agua. ➤ DNI de titular y cónyuge, avales. ➤ Recibo de servicios luz y agua. ➤ Copia literal de partida electrónica si cuenta con título de propiedad |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plazo de acuerdo al ciclo productivo del cultivo, hasta 12 meses ➤ Montos desde 500 hasta 10000. |
| Beneficios para el colaborador | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener e incrementar su saldo de cartera bruta. ➤ Incrementar su cartera rentable y número de clientes. ➤ Incrementar su TEA ponderada |

Fuente: Elaboración propia

i. Crédito pesquero

Figura 11

Crédito pesquero

| | |
|---------------------------------------|---|
| Descripción | Financiar actividades pesqueras o de piscicultura de capital de trabajo o para inversiones de activo fijo. |
| A quien va dirigido | A personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades empresariales de tipo: comercial, productivo o de servicios de actividad pesquera o de piscicultura. |
| Ventaja diferencial | Pagos flexibles según ciclo de negociación. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Flexibilidad en los pagos de acuerdo a la inversión y al ciclo de pesca. ➤ Atención rápida y personalizada ➤ Asesoramiento permanente ➤ No cobramos comisiones ni aportes. |
| Requisitos | <p>Ser pescador y contar con experiencia. Tener equipo de pesca. Documentos a presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DNI del solicitante del crédito. - Copia del carnet de pescador, armador o patente del buzo. - Copia de matrícula o contrato de compra venta o declaratoria de fábrica. - Facturas originales de motores o equipos - Título o certificado de posesión y certificado de gravamen. - Proforma de inversión, de ser el caso <p>Personas jurídicas adicionalmente deberán presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Testimonio de constitución - vigencia de poderes actualizada. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Destinado al financiamiento de capital de trabajo o la adquisición de activo fijo de actividades empresariales rurales o urbanas para la producción y comercialización de bienes y prestación de servicios. ➤ Se otorga en moneda nacional o extranjera. ➤ El monto máximo de un crédito es hasta el 5% del patrimonio efectivo de caja Piura. ➤ El plazo máximo de pago es de 7 años con garantía de activo fijo. |
| Beneficios para el colaborador | Mantener e incrementar su saldo de cartera bruta. Incrementar su cartera rentable y número de clientes. |

Fuente: Elaboración propia

Los créditos destinados de acuerdo con las actividades permiten en el caso del crédito pesquero, solicitar préstamos según el desarrollo del negocio de la pesca, por otro lado también, a través de programas de créditos o a también de fondos nacionales de desarrollo pesquero, sean pescadores industriales o artesanales, para puedan acceder a capital de trabajo para la formalización e inversión en las empresas pesqueras.

j. Crédito agropecuario

Figura 12

Crédito agropecuario

| | |
|--------------------------------|--|
| Descripción | <p>Crédito para financiar capital de trabajo y activo fijo de actividades agropecuarias y ganaderas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Capital de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Cultivos temporales diversos • Mantenimiento de plantaciones permanentes. • Engorde de ganado. • Comercialización, otros. ✚ Activo fijo <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de plantaciones permanentes. • Compra de ganado vacuno, porcino, etc. • Construcciones rurales, canales de riego. • Agroindustria, maquinaria e implementos agrícolas. • Equipamientos de pozos, riego tecnificado y otros. |
| A quien va dirigido | Personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades del sector agropecuario o ganadero. |
| Ventaja diferencial | Asesoría durante el proceso de desembolso de los créditos. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> - Mantener e incrementar su saldo de cartera bruta. - Incrementar su cartera rentable y número de clientes. - Ganar incentivos por rentabilidad de cartera |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser agricultor o ganadero con experiencia ➤ Ser propietario de una hectárea como mínimo ➤ DOCUMENTOS A PRESENTAR: <ul style="list-style-type: none"> - Documento de propiedad - Copia literal de dominio - Plano catastral y memoria descriptiva o certificado catastral y coordenadas UTM. - Plan de cultivo y riesgo o constancia de riesgo. - Copia de DNI del titular y conyugue y aval de ser el caso. - Recibo de luz o agua. ✚ Personas jurídicas deben presentar adicional: <ul style="list-style-type: none"> - Testimonio de escritura - Vigencia de poderes actualizada. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Destinados al financiamiento de capital de trabajo o la adquisición de activo fijo de actividades empresariales rurales o urbanas para la producción y comercialización de bienes y prestaciones de servicios. ➤ Monto máximo hasta el del patrimonio efectivo de caja Piura. ➤ Se otorga en moneda extranjera o nacional ➤ El plazo de pago es de 7 años con garantía de activo fijo ➤ El pago se adecua a los resultados de la evaluación de los flujos de caja generados por el negocio ➤ El monto de crédito este sujeto a evaluación del negocio y del cliente. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> - Cronogramas de pago flexibles de acuerdo a campaña. - Sin cobro de gastos administrativos, comisiones ni aportes. - Un préstamo de acuerdo a las necesidades del cliente. - Brindamos una atención rápida y personalizada. - Disponibilidad de su dinero en forma inmediata - Asesoramiento permanente para el negocio. |

Fuente: Elaboración propia

Los créditos agropecuarios permiten el crecimiento personal y económico de los peruanos que cuentan con espacios de tierra agrícola para la inversión y producción de cultivos o crianza de animales, este crédito es exclusivo para agricultura y ganadería.

2. Créditos de consumo

a. Crédito a profesionales

Figura 13

Crédito a profesionales

| | |
|---------------------------------------|---|
| Descripción | Este tipo de crédito de consumo está orientado a profesionales dependientes e independientes con el fin de cubrir necesidades de financiamiento para uso diverso. |
| A quien va dirigido | Público en general siempre y cuando tengan un trabajo dependiente o independiente que emitan recibos por honorarios o reciban boletas de pago. |
| Ventaja diferencial | Desembolso inmediato con mínimos requisitos. Atención personalizada en nuestra red de agencias. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación y desembolso inmediato. • Si se ha pagado hasta el 20% del total de las cuotas se puede solicitar una ampliación de crédito. • Sin comisiones ni portes. • Se puede solicitar hasta en 48 meses. |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso familiar mínimo de \$250 dólares o 750 soles. • Domicilio estable. • Presentar DNI original y copia del solicitante y conyugue. • Documentación que sustente el nivel de ingresos y situación económica financiera. • La garantía está en función al monto y plazo del crédito. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> • Crédito orientado a profesionales dependientes e independientes con el fin de cubrir necesidades de financiamiento para uso diverso. • Monto a otorgar en función a la capacidad de pago del solicitante. • El plazo máximo es de 48 meses sujeto a evaluación. • Su forma de pago es cuotas fijas que pueden ser bimensuales o mensuales. • Se otorga en moneda nacional o extranjera. |
| Beneficios para el colaborador | <ul style="list-style-type: none"> • Incentivo por rentabilidad de cartera. • Mantener e incrementar el saldo de cartera. |

Fuente: Elaboración propia

b. Crédito garantía a plazo fijo

Figura 14

Crédito garantía a plazo fijo

| | |
|--------------------------------|--|
| Descripción | Crédito dirigido a personas naturales que poseen depósitos de ahorro a plazo fijo en moneda nacional o extranjera. |
| A quien va dirigido | Clientes ahorristas que cuentan con ahorros de plazo fijo en caja Piura siempre y cuando mantengan una buena calificación crediticia. |
| Ventaja diferencial | Atención inmediata con baja tasa de interés. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> • Puedes obtener tu crédito hasta el 90% del plazo fijo que posees. • No pierdes los beneficios de tu plazo fijo. • Su depósito a plazo fijo puede servir de garantía. • Tasa competitiva a la del mercado. |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> • Poseer una cuenta de ahorro a plazo fijo o tener un aval con este tipo de cuenta. • Original y copia del Documento Oficial de Identidad (del titular del crédito y del aval de ser el caso). • Documento original del depósito a plazo fijo |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> • Crédito dirigido a personas naturales que poseen depósitos de ahorro a plazo fijo en moneda nacional o extranjera. • Pueden actuar como titulares o avales de terceros (edad máxima de aval 75 años) • Los plazos fijos en soles garantizan créditos en soles y los plazos fijos en dólares garantizan créditos en dólares o créditos en soles. • La forma de pago es a cuotas fijas o de libre amortización hasta 90 días. |

Fuente: Elaboración propia

c. Crédito prendario

Figura 15

Crédito prendario

| | |
|---------------------------------------|---|
| Descripción | -Modalidad de crédito de consumo que se otorga por el empeño de objetos u alhajas de oro. Las alhajas quedan en custodia en caja Piura. -Crédito otorgado en moneda nacional. -El plazo por crédito es de 30.60 y 90 días, renovable mediante amortizaciones o pago de intereses. -El monto de préstamo está en función al precio del oro en el mercado internacional y a la calidad y el peso de las alhajas u objetos de oro, siendo el monto de préstamo el 80% del valor de tasación. |
| A quien va dirigido | El crédito prendario es otorgado a toda persona natural mayor de edad hasta los 75 años que cuente con documentos oficial de identidad actualizado. |
| Ventaja diferencial | -Se aceptan joyas de oro desde 12 quilates. -Tasas competitivas más bajas del mercado. -No se cobra comisión por preparación de remate o comisiones ocultas. -Se puede realizar desembolsos de créditos prendarios en cualquier agencia nacional. -Liquidado el crédito prendario las joyas quedaran en custodia. |
| Beneficios del producto | -Te prestamos hasta S/240.00 por gramo de oro (*). -Accede a la mejor tasa del mercado. -Renueva tu crédito sin salir de casa a través de Caja Piura Internet. -Rescata tus joyas al día siguiente del pago total de tu crédito. -El pago de tu crédito lo puedes realizar en cualquiera de nuestros canales de atención: Ventanillas de la red de oficinas, Caja Piura Agentes, cajeros Piura Cash, Caja Piura Internet y Caja Piura APP. -Rescata tus joyas al día siguiente del pago total de tu crédito (* Sujeto a evaluación) |
| Requisitos | Personas naturales mayores de 18 años Documento Oficial de Identidad Una joya de oro desde 14 hasta 21 quilates, será dejada en garantía. |
| Beneficios para el colaborador | Los tasadores deberán realizar un mínimo de aperturas de certificados de tasación de forma mensual para poder recibir una comisión o incentivo. |

Fuente: Elaboración propia

d. Crédito descuento por planilla

Figura 16

Crédito descuento por planilla

| | |
|--|---|
| Descripción | Es un crédito de consumo dirigido a personas con ingresos fijos cuya institución haya suscrito convenio de prestación de servicios financieros con caja Piura de manera que se garantice el descuento a través de sus boletas de pago. |
| A quién va dirigido | Empresas públicas o privadas que cuenten con trabajadores en planilla |
| Ventaja diferencial | Desembolso inmediato con mínimos requisitos. Se otorga créditos con el ingreso mínimo. |
| Beneficios | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación y desembolso inmediato. • Monto a otorgar desde S/500.00 hasta S/50.000.00 (*) <ul style="list-style-type: none"> o Plazo hasta 60 meses según convenio. o Sin aval para trabajadores. o Sin comisiones. o Con seguro de desgravamen. o Ampliaciones del crédito con el 20% de las cuotas pagadas, en función a evaluación (*). |
| Requisitos necesarios para la firma de convenio | <ul style="list-style-type: none"> • Carta dirigida a Caja Piura, solicitando la suscripción del convenio. • Copia del DNI de los representantes autorizados a suscribir el convenio. • Original de la vigencia de poder de los representantes legales, con un máximo de 15 días de emitida. • Copia de Escritura Pública de la Empresa. • Relación de nombres de DNI de los trabajadores de la empresa. |
| características | <ul style="list-style-type: none"> • Crédito dirigido a personas con ingresos fijos. • El importe de la cuota a descontar no debe exceder un tercio de su haber líquido. • Se otorga en moneda nacional. |
| Beneficios del colaborador | -Incentivo por rentabilidad de cartera. -Mantener e incrementar saldo de cartera. |

Fuente: Elaboración propia

e. Crédito administrativo

Figura 17

Crédito administrativo

| | |
|----------------------------|---|
| Descripción | Es un crédito de consumo dirigido al personal que labora en caja Piura, el cual será descontado de su remuneración. |
| A quien va dirigido | Trabajadores nombrados y contratados de caja Piura. |
| Ventaja diferencial | Desembolso inmediato con mínimos requisitos. |
| Beneficios | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Aprobación y desembolso inmediato. ❖ Si se pagado hasta el 25% del total de las cuotas se puede solicitar una ampliación de crédito. ❖ Sin comisiones ni portes. ❖ Se puede solicitar hasta en 48 meses. |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ser empleado nombrado de caja Piura. ❖ Copia de la última boleta de pago. ❖ Copia de DNI. ❖ Carta de autorización de descuento por planilla firmada por su jefe inmediato y por el jefe personal. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Crédito dirigido a los trabajadores de caja Piura ❖ El monto mínimo de crédito es de 500. ❖ El importe de la cuota a descontar no debe exceder un tercio de su haber líquido. ❖ El crédito es descontado de la remuneración. |

Fuente: Elaboración propia

f. Crédito para venta de bienes adjudicados

Figura 18

Crédito para venta de bienes adjudicados

| | |
|----------------------------|--|
| Descripción | Crédito orientado a la adquisición de bienes adjudicados por caja Piura. |
| A quien va dirigido | Público en general que cuente con ingresos sustentable, que desee adquirir un bien adjudicado por caja Piura |
| Ventaja diferencial | El mismo bien a adquirir garantiza el préstamo. |
| Beneficios | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Incentivo por rentabilidad de cartera. ❖ Mantener e incrementar el saldo de cartera. |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tener domicilio estable. ❖ Copia del documento oficial de identidad del solicitante y conyugue del caso. ❖ Tres últimas boletas de pago o documentación que sustente el nivel de ingresos. ❖ Último recibo de luz. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Crédito orientado a la adquisición de bienes adjudicados por caja Piura distintos al oro. ❖ En moneda nacional o extranjera. ❖ Monto del crédito en función a la evaluación de la capacidad de pago del cliente. ❖ El plazo es de 48 meses. ❖ Fecha de pago de acuerdo a mayor liquidez del cliente. |

Fuente: Elaboración propia

3. Créditos hipotecarios

Figura 19

Créditos hipotecarios

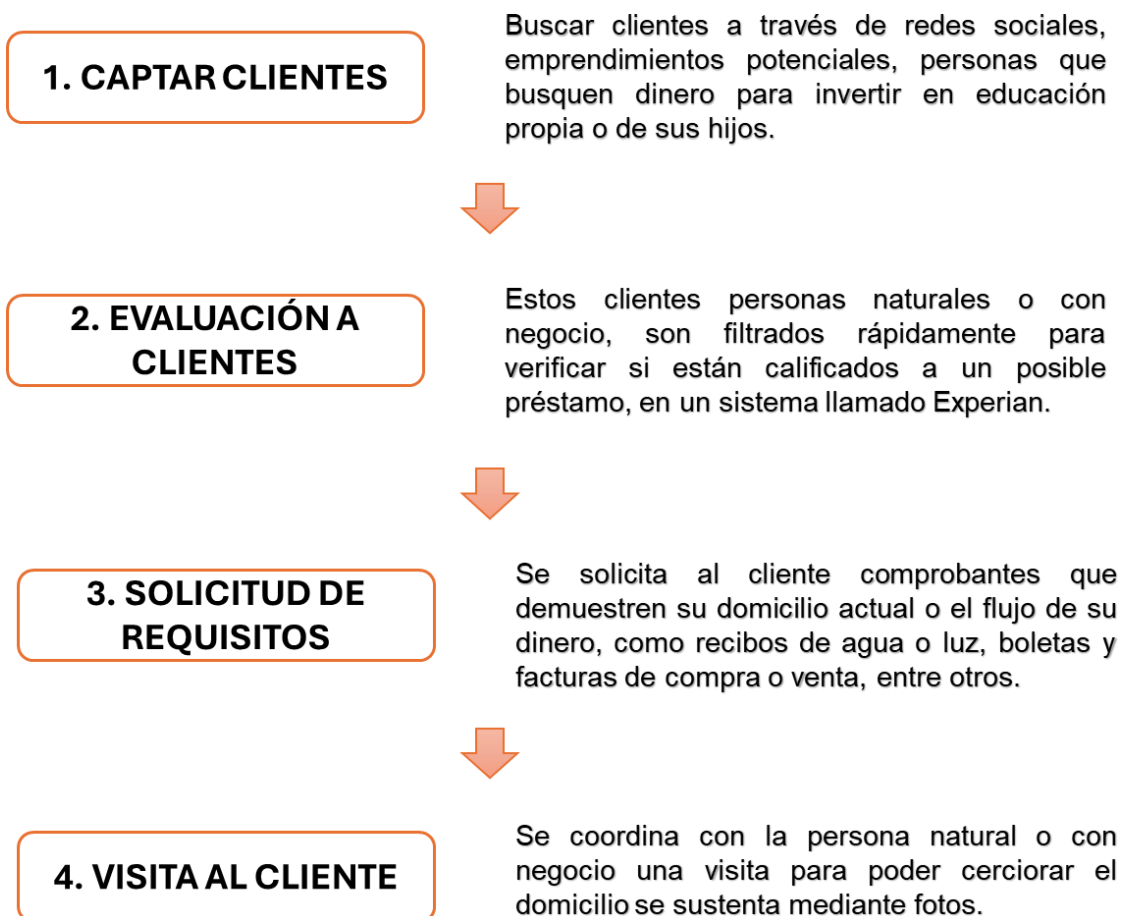
| | |
|---------------------------------------|---|
| Descripción | Es un producto que se otorga a través de una línea de crédito con recursos de caja Piura, para el otorgamiento de préstamos de fácil acceso, dirigido principalmente a personas naturales dependientes o independientes y empresarios de la micro y pequeña empresa, clientes o no clientes de CAJA PIURA, que tienen la necesidad de financiar la adquisición, construcción, ampliación o remodelación de viviendas. |
| A quien va dirigido | El mercado objetivo serán personas naturales dependientes o independientes y empresarios de la micro y pequeña empresa, clientes o no clientes de caja Piura, que necesiten un crédito hipotecario flexible y cuyo perfil de riesgo sea bajo |
| Ventaja diferencial | Un crédito acorde a las necesidades de los sujetos de crédito. |
| Beneficios del producto | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesoría personalizada durante el trámite para obtener el préstamo. ➤ Ofrecer un producto ágil y de fácil acceso para los clientes recurrentes y nuevos. ➤ Se pueden realizar pagos parciales o la cancelación anticipada del préstamo. ➤ Cuotas fijas. ➤ Financiamiento en soles y dólares. ➤ Crédito coberturado con seguro de desgravamen y seguro contra todo riesgo. |
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Calificación crediticia normal ➤ Presentar recibo de servicios: ➤ Luz, agua del domicilio de los clientes y avales. ➤ Copia de D.O.I ➤ Cumplir con los requerimientos exigibles por el seguro de desgravamen. ➤ La vivienda a financiar debe ser de preferencia de primera venta y libre de carga y gravámenes. ➤ Documentación que acredite la propiedad de la vivienda o terreno que el cliente va a adquirir, construir o mejorar. |
| Características | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Moneda: soles/ dólares ➤ Financiamos desde 10.000 hasta 250.000 ➤ Se podrá financiar hasta el 90% del valor de la vivienda o del valor de tasación de la vivienda incluido IGV, lo que resultase menor. ➤ Plazos del préstamo: mínimo de 5 años y máximo de 15 años. ➤ El crédito incluye un seguro de desgravamen, así como seguro contra todo riesgo (incluidos en la cuota mensual.) ➤ Desembolsos de acuerdo al avance de construcción de la vivienda. |
| Beneficios para el colaborador | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener e incrementar su saldo de cartera bruta. ➤ Incrementar su cartera y número de clientes. ➤ Ganar incentivos por incremento de saldo y número de operaciones. |

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Evaluar el proceso del otorgamiento de créditos de la CMAC Piura agencia Chiclayo, periodo 2020 – 2021

La cartera de créditos está expuesta al riesgo crediticio, el cual no se puede eliminar, pero sí minimizar a través de una adecuada evaluación de la capacidad de pago del cliente: todo crédito se tiene que recuperar. Si en el futuro falla la capacidad de pago por motivos no contemplados en la evaluación, será necesario negociar una solución con el cliente, por ello es necesario evaluar como segundo criterio su solvencia moral. Si por razones ajenas al cliente, no es posible recuperar la normalidad del crédito, se requiere de una garantía para recuperar el saldo adeudado, consecuentemente, el tercer componente de la evaluación serán las garantías que respaldan al crédito.

Flujograma del proceso de otorgamiento de créditos de la caja Piura



5. LLENADO DE EXPEDIENTE

Se elabora el expediente del nuevo cliente con todos los documentos solicitados, se tiene en físico y se agrega al sistema de gestión de créditos.

**6. SUB JEFE DE CREDITOS**

Levanta algunas observaciones pertinentes del expediente, como puede ser, descuadres en estados financieros, documentos no validos o falsos, entre otros.

**7. JEFE DE CREDITOS**

Evalúa todo lo anterior y da el visto bueno a la documentación presentada en todo el expediente del cliente.

**8. ADMINISTRADOR DE CAJA**

El administrador de caja revisa los montos del desembolso, las cuotas presentadas, las tasas, entre otros.

9. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Se llama al cliente para darle la noticia que el crédito a sido aprobado.

**10. ÁREA DE OPERACIONES**

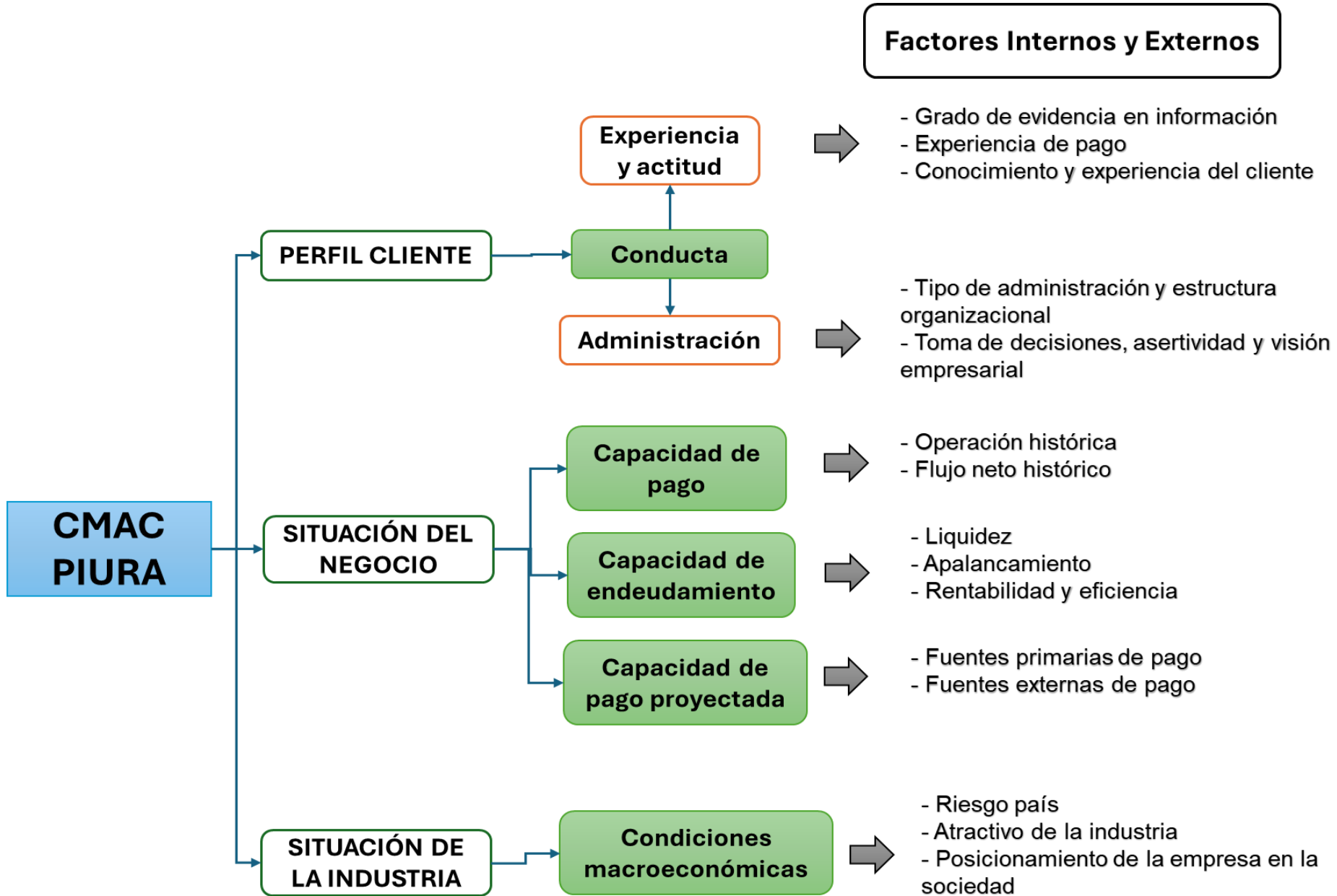
El área de operaciones es el encargado de agilizar el desembolso, qué día se firmaran los documentos necesarios, etc.

**11. DESEMBOLSO**

Se desembolsa el crédito a la cuenta bancaria del cliente.

El riesgo crediticio puede ser impactado por sobreendeudamiento del cliente, por recesión de la economía que limita la oferta y demanda de productos y servicios en determinadas actividades económicas, por la inflación que altera los precios de los productos, por la devaluación de la moneda. Estos riesgos escapan a la gestión del asesor de finanzas y no es factible transferir este riesgo a una compañía de seguros. Sin embargo, existe una forma de minimizar el impacto de estos eventos a través de una adecuada diversificación por tipo de crédito, por actividades económicas, por zonas geográficas, por moneda y por plazo, de tal manera que, si sucede un evento no previsto, no habría motivo para que la Caja Piura tenga problemas financieros serios.

Relación con los factores internos y externos CMAC PIURA



Tomando en cuenta la entrevista realizada, el jefe de créditos nos da a conocer que lo que necesitan es mejorar el proceso de las garantías; es decir, anexas avales a clientes de 18 a 25 años, siendo en sector el aval obligatorio y debe realizarse una evaluación eficiente. Las estrategias que la Caja Piura está aplicando para el sector comercial son la reducción de los intereses moratorios en caso la empresa ya no se encuentre vigente, por tanto, la Caja Piura aplica las refinanciamientos con reducción de intereses, las condonaciones de intereses y parte del capital por acuerdo único de pago.

Este objetivo lo que busca es analizar cómo es el proceso que la Caja Piura maneja respecto a otorgar créditos; es decir, qué procedimiento debe seguir alguien que viene a solicitar un crédito y con qué beneficios cuenta. Como el ejemplo de los jóvenes entre 18 a 25 años a quienes se les debe asignar un aval que los apoye con lo que necesiten. Ya que, se conceptualiza que este proceso es una etapa crítica y esencial en la gestión del riesgo que, gestionada correctamente, nos debería asegurar la generación de una cartera sana. Además, los fundamentales elementos que se observan en la evaluación de un crédito son: la reducción de la pobreza, la integración, la escala de créditos, el costo del crédito, el peligro, la tasa de interés y el respaldo de créditos.

A continuación, se presentarán los resultados de las preguntas realizadas en la encuesta con su respectiva tabla y figura:

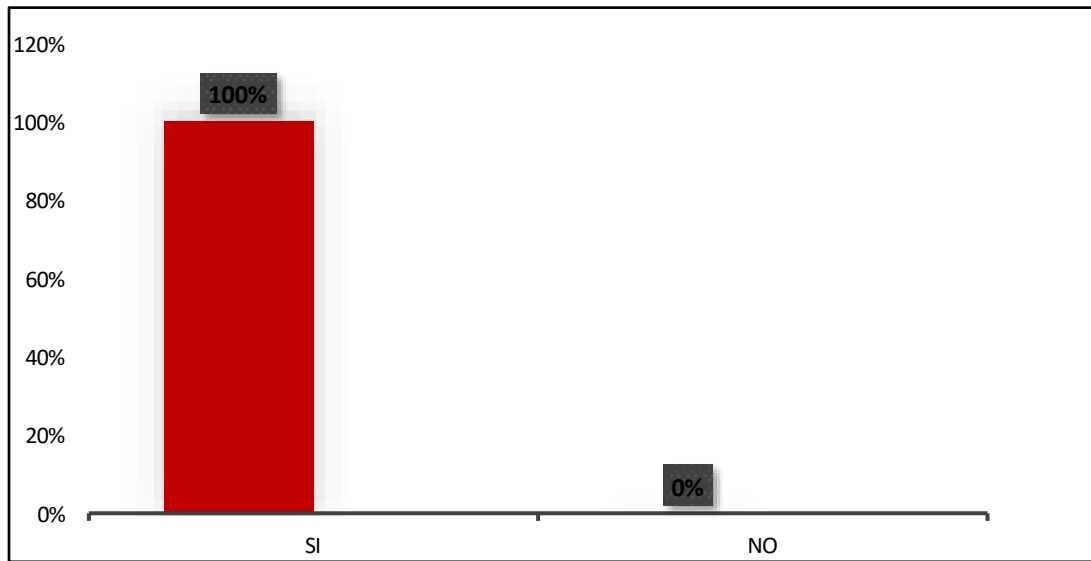
1. Se cumplen con las políticas de crédito establecidas por la Caja Piura Chiclayo

Tabla 3

Políticas de crédito establecidas por la Caja Piura Chiclayo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Figura 20
Políticas de crédito



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 3 figura 24 se observa que de los 30 encuestados todos señalan que si conocen las políticas crediticias establecidas por la Caja Piura y esto conlleva a que se trabaja de forma óptima cumpliendo la meta deseada por la caja.

2. ¿La caja Piura señala los riesgos que asume el cliente al no pagar su crédito? OB2

Tabla 4

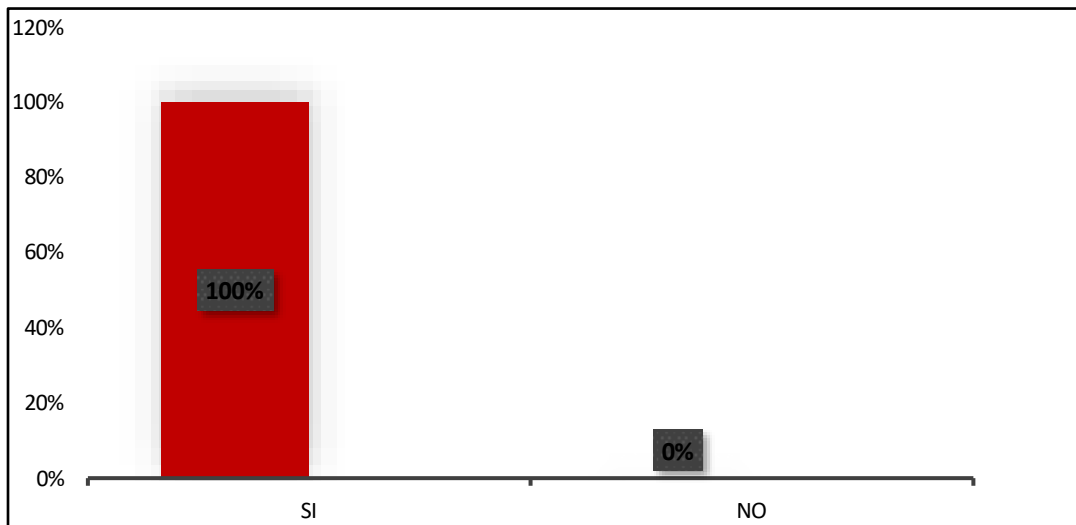
La caja Piura señala los riesgos que asume el cliente al no pagar su crédito

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

Riesgos que asume el cliente al no pagar un crédito



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 4 y figura 25 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, si existe conocimiento por parte del cliente sobre los riesgos que asume al no pagar, implicando que todos los trabajadores están capacitados para brindar información establecida por la Caja Piura, Chiclayo, ameritando un buen trabajo el realizado por parte de los trabajadores.

3. ¿El área de crédito y cobranza realiza seguimiento a los clientes después de haber emitido el crédito?

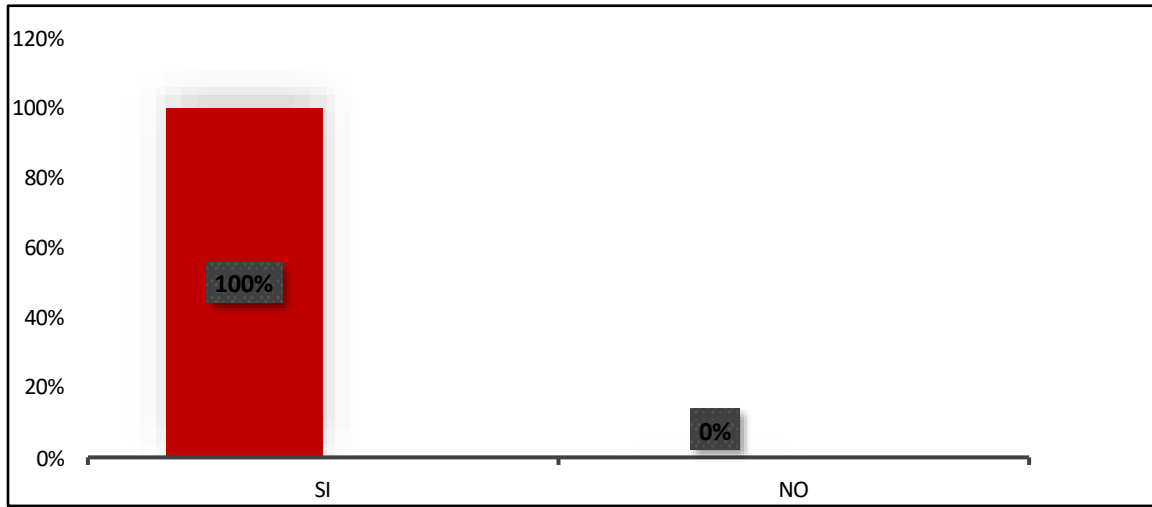
Tabla 5

El área de crédito y cobranza realiza seguimiento a los clientes después de haber emitido el crédito

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 22
Seguimiento a clientes con crédito



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 5 y figura 26 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que el área de crédito y cobranza sí realiza un seguimiento a los clientes después de haber emitido el crédito, lo que disminuye el hecho de poder caer en morosidad

4. Antes de otorgar un crédito ¿la Caja Piura realiza una evaluación crediticia al cliente?
- 5.

Tabla 6

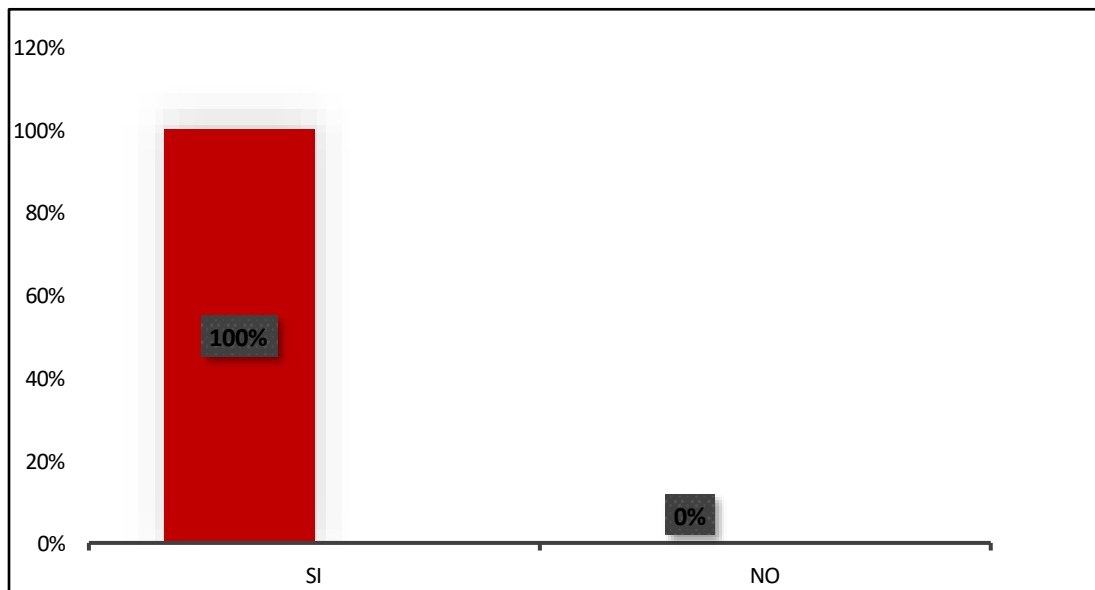
La Caja Piura realiza una evaluación crediticia

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 23

Se realiza una evaluación crediticia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 6 y figura 27 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que la Caja Piura sí realiza una evaluación crediticia al cliente antes de otorgarle un crédito, lo que implica un mejor manejo del listado de personas que podrían caer en mora y perjudicar a la Caja.

6. ¿El comportamiento de pago que tienen los clientes les permite acceder a un nuevo crédito en la Caja Piura?

Tabla 7

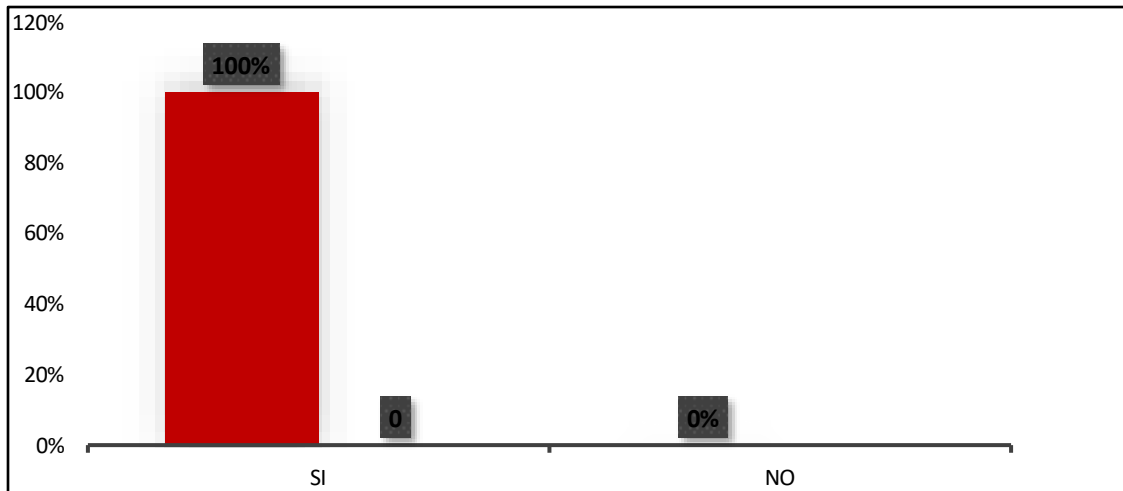
El comportamiento de pago que tienen los clientes les permite acceder a un nuevo crédito en la Caja Piura

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 24

Comportamiento de pago que permite un nuevo crédito



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 7 y figura 28 se observó que, los 30 encuestados todos señalan que, si se brinda acceso a nuevos créditos teniendo en cuenta el nivel de deuda, esto significa que la Caja Piura es muy cuidadosa con los clientes y los accesos que les brinda para obtener créditos, por lo tanto, esto beneficia a que se clasifique correctamente si se brinda o no un acceso en torno al nivel de deuda.

7. ¿La Caja Piura considera que el plazo de desembolso que se le otorga al cliente es el adecuado?

Tabla 8

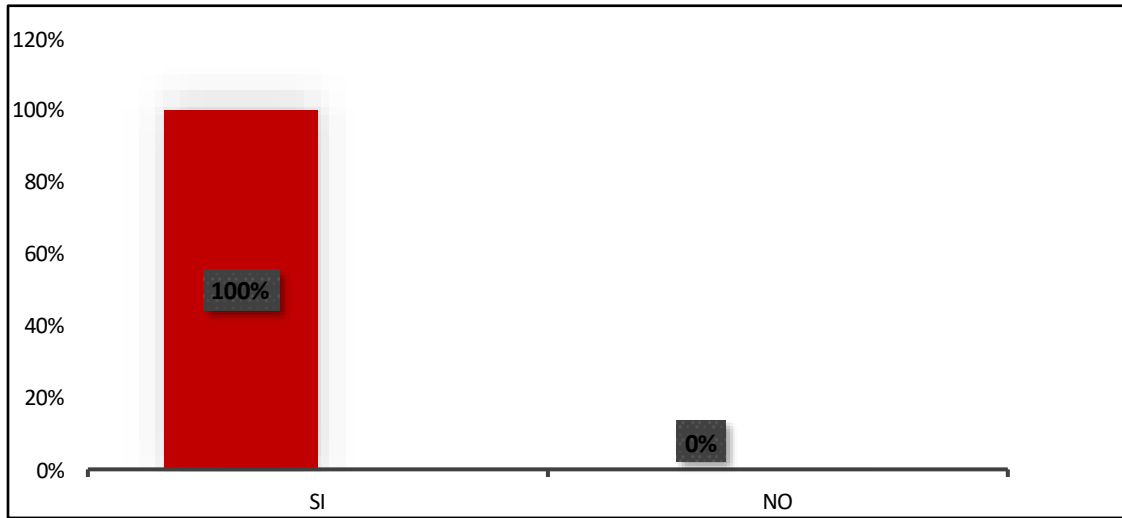
La Caja Piura considera que el plazo de desembolso que se le otorga al cliente es el adecuado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 25

Plazo de desembolso adecuado



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 8 y figura 29 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, el plazo de desembolso que se le otorga al cliente es el adecuado por lo que la caja maneja un buen procesamiento al momento de otorgar los créditos ya que, al aplicar estos pasos, se asegura que las personas que pasen todos los filtros sean menos propensas a caer en mora.

8. ¿La Caja Piura considera que el procedimiento de evaluación de créditos es correcto?

Tabla 9

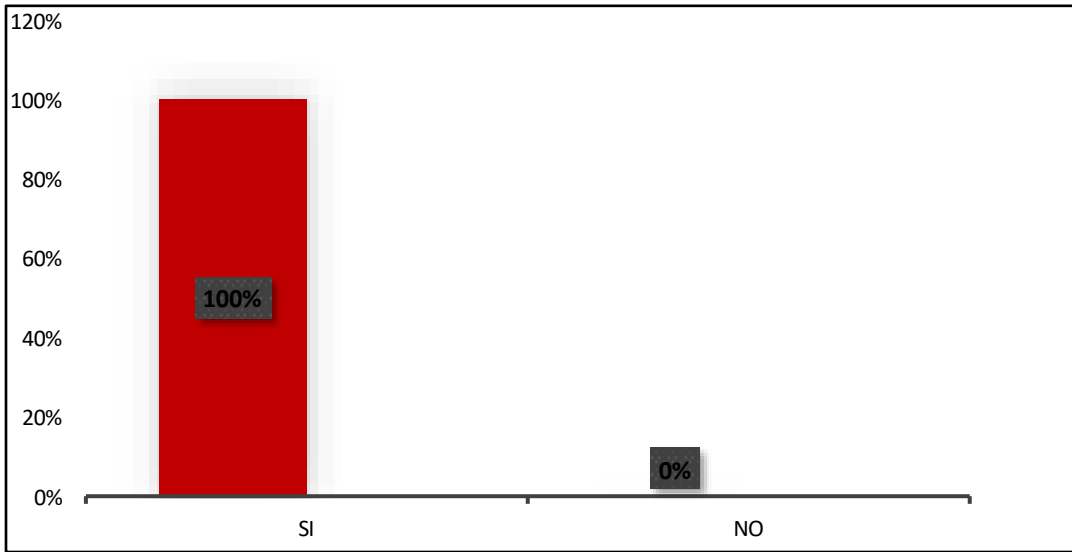
La Caja Piura considera que el procedimiento de evaluación de créditos es correcto

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 26

Procedimiento de evaluación de créditos es correcto



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 9 y figura 30 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, el procedimiento de evaluación de créditos es correcto ya que, al tomar en cuenta diversos filtros logran asegurar el pago del crédito para que el cliente no caiga en morosidad.

9. ¿La Caja Piura al aprobar un crédito brinda cuotas de acuerdo con la capacidad de pago del cliente?

Tabla 10

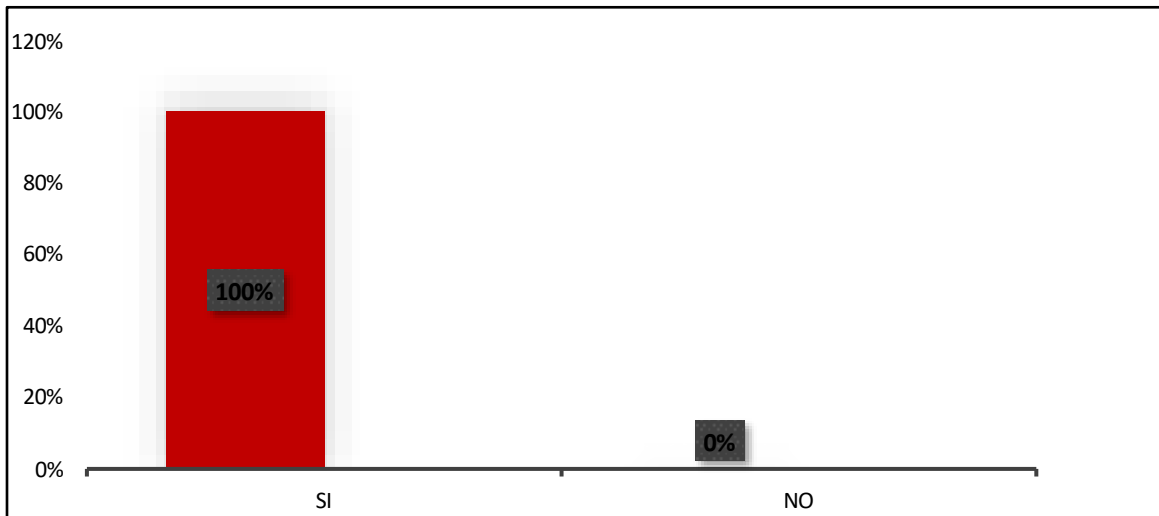
La Caja Piura al aprobar un crédito brinda cuotas de acuerdo con la capacidad de pago del cliente

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 27

Se brinda cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del cliente



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 10 y figura 31 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, en la Caja Piura al momento de brindar cuotas toman en cuenta como base los antecedentes del historial crediticio para ver la capacidad de pago que posee el cliente, beneficiando así a la entidad a reducir la morosidad.

10. ¿La aprobación de crédito es minuciosamente analizada por el analista de crédito?

Tabla 11

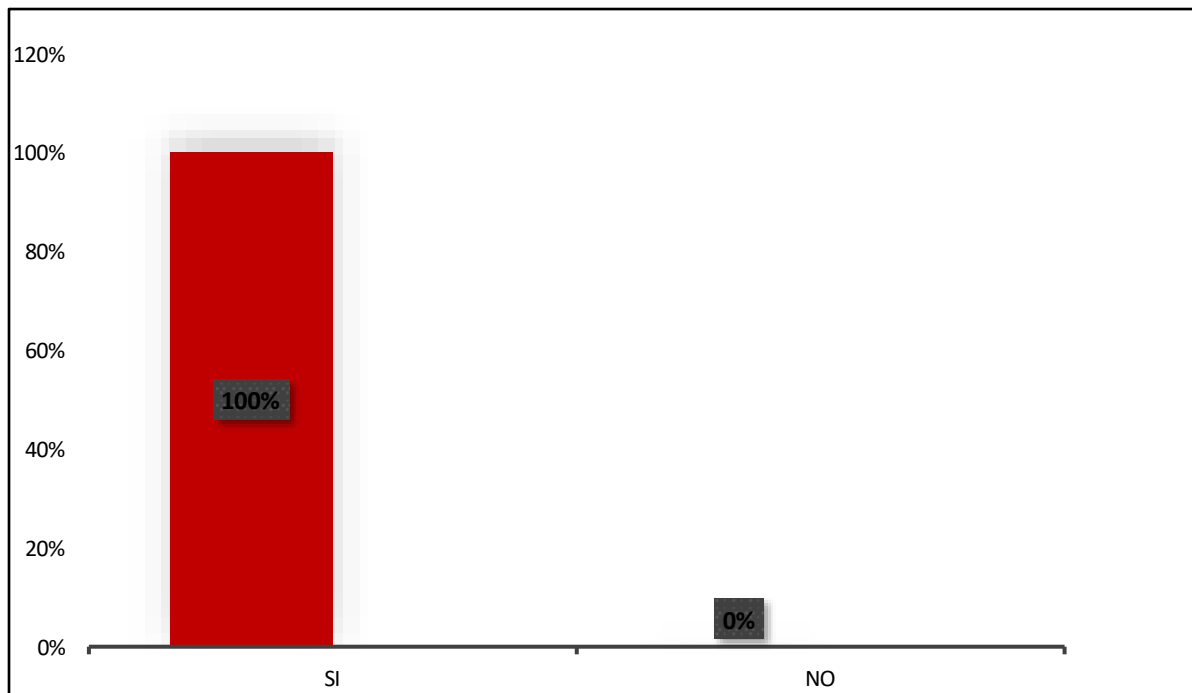
La aprobación de crédito es minuciosamente analizada por el analista de crédito

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 28

Aprobación del crédito por el analista



Interpretación: De la tabla 11 y figura 32 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, el proceso de aprobación de crédito es minuciosamente analizado por el analista de crédito, lo que fortalece el hecho de reducir lo más posible la morosidad.

11. ¿La Caja Piura capacita a los analistas de crédito para que puedan ofrecer un buen servicio?

Tabla 12

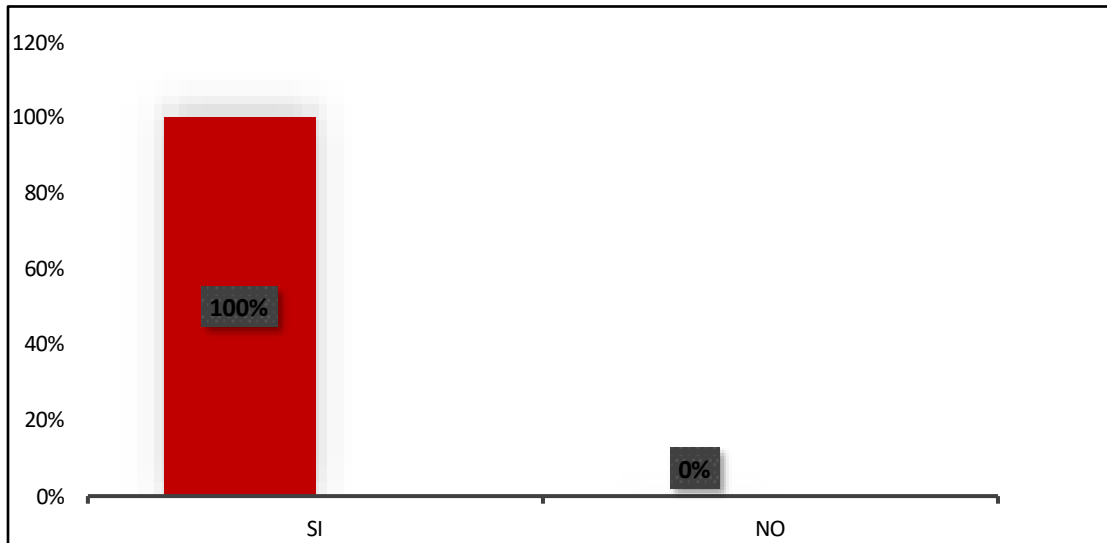
La Caja Piura capacita a los analistas de crédito para que puedan ofrecer un buen servicio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 29

Capacitación a los analistas de créditos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 12 y figura 33 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, la Caja Piura capacita a los analistas de crédito para que puedan ofrecer un buen servicio, lo que mejorará la capacidad de la caja para poder llevar un correcto procesamiento del otorgamiento de los créditos y así reducir la tasa de morosidad por parte de los clientes.

12. ¿Considera precisas las políticas de crédito que maneja la Caja Piura?

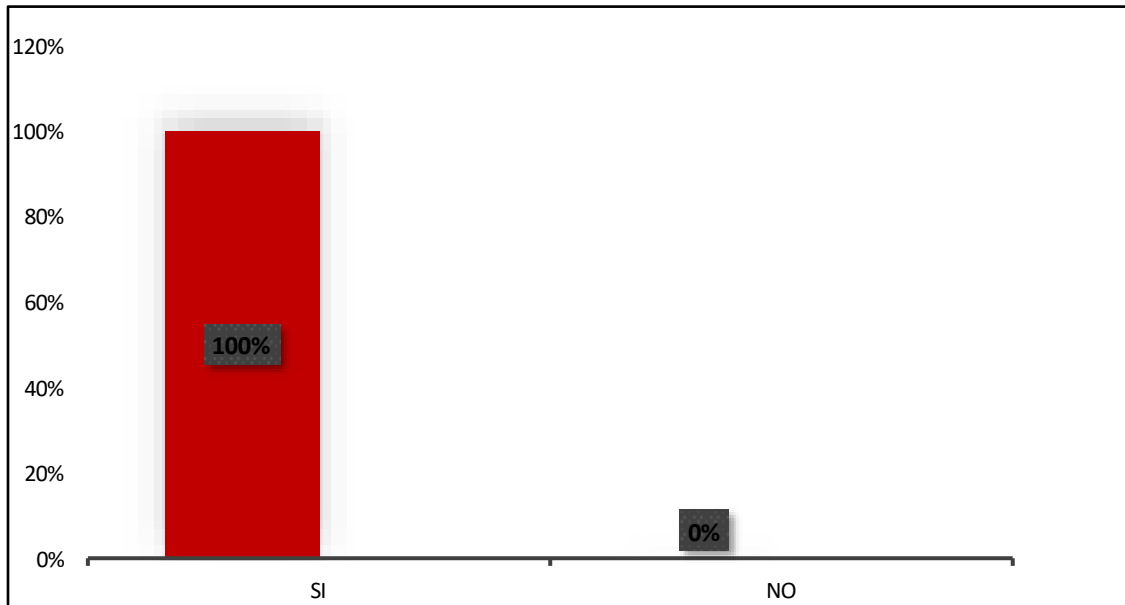
Tabla 13

Considera precisas las políticas de crédito que maneja la Caja Piura

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 30

Políticas de crédito precisas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 13 y figura 34 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, las políticas de crédito se consideran precisas logrando que los colaboradores estén informados y puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente.

13. ¿Considera adecuado el plazo que se dan al momento de brindar un crédito?

Tabla 14:

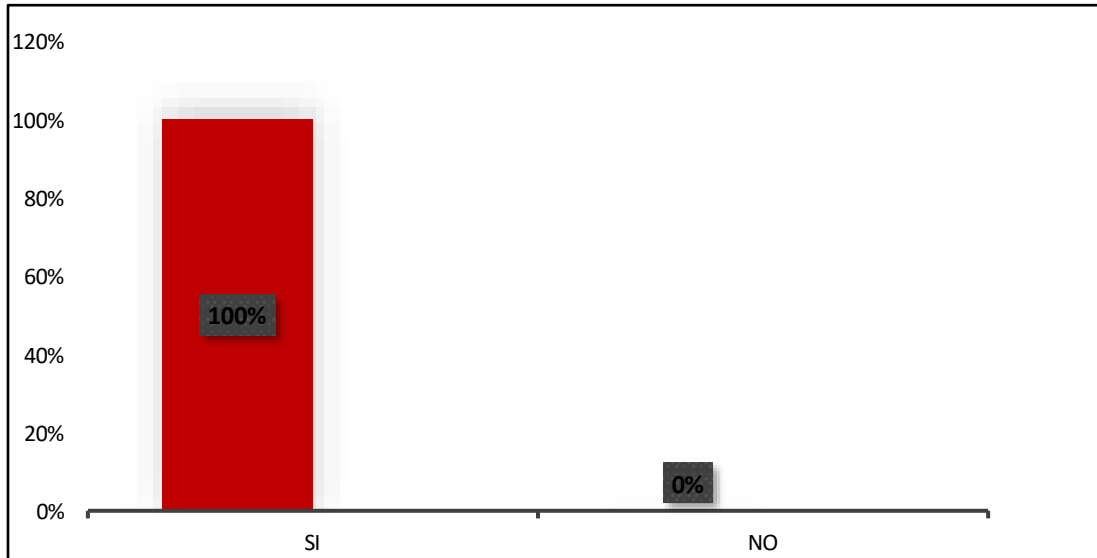
Considera adecuado el plazo que se dan al momento de brindar un crédito

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 31

Considera que el plazo es adecuado para un crédito



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 14 y figura 35 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, el plazo que se da al momento de brindar un crédito es el adecuado por lo que los clientes son capaces de poder pagar sus cuotas de manera tranquila y a tiempo.

4.1.3. Analizar el comportamiento de la mora y su impacto en la rentabilidad de la CMAC Piura agencia Chiclayo, periodo 2020– 2021

La caja Piura controla la mora a través de la realización de cobranzas preventivas los primeros días de cada mes, emitiendo la relación de los clientes que vencen en el mes mediante la fecha, si hay personas morosas con más de 8 días se realiza una cobranza presencial emitiendo una carta y su respectivo cargo; a las personas morosas con más de 30 días se les realiza la cobranza con la ayuda del área de recuperación y a los clientes en mora con garantías escritas ya sean mobiliarias o hipotecarias se les envía una carta notarial indicado que se acerque de lo contrario se procederá a vender su garantía dejada por el crédito.

En el tema de la rentabilidad para disminuir este impacto tienen que solicitar mayores garantías ya sea presentando garantes, avales o prendas inmobiliarias y garantías hipotecarias dependiendo del monto del crédito otorgado puesto que el financiamiento es desde S. / 10,000.00 hasta S. / 250,000.00, lo cual el monto otorgado se financia hasta el 90% del valor de la vivienda o del valor de tasación de la vivienda incluido IGV, lo que resulte menor. Su plazo de préstamo es de mínimo 5 años y máximo de 15 años. Actualmente los créditos que presentan mayor morosidad en caja Piura son los créditos micro y pequeña empresa que vienen a ser los créditos minoristas: los cuales ingresan en la condición de vencidos a los 31 días de mora y un crédito no minorista a los 16 días de mora.

Tras mencionar la entrevista, se pudo evidenciar que la mora ha ido incrementando respecto a estos dos años, lo que se refleja en los ratios que se analizaron y haciendo la debida comparación. Por lo que se considera óptimo implementar algunas estrategias que apoyen a la reducción de esta.

RATIOS DE RENTABILIDAD

- RENTABILIDAD DE ACTIVOS

| RENDIMIENTO DE ACTIVOS (ROA) | | | |
|-------------------------------------|----------------------|------------------------|--------------|
| AÑO | UTILIDAD NETA | ACTIVOS TOTALES | ROA % |
| 2020 | 19,902,557 | 6,234,479,853 | 0.32% |
| 2021 | 12,109,645 | 5,571,078,719 | 0.22% |

Este resultado nos da a entender que, por cada sol que se invierte en la caja, se logra conseguir un 0.32% de rendimiento independientemente de la política financiera de la empresa en el año 2020. Por otro lado, en el año 2021, por cada sol invertido, se logra conseguir un 0.22% siendo menor al año anterior. Estos resultados netos son posteriores al cálculo del impuesto a la renta.

Se detalla que, la empresa no logra superar ni el 1%, reflejando una baja capacidad de la empresa para generar beneficios con sus recursos o activos totales, uno de los principales motivos es por el giro del negocio, si bien es cierto que CMAC la mayoría de sus activos y pasivos financieros son establecidos por los clientes de ahorro y también de crédito, se debe recalcar la habilidad que tiene para generar utilidad basándose en el riesgo de los diversos instrumentos de deuda y capital que pueda poseer.

- RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO FINANCIERO

| RENDIMIENTO DE ACTIVOS (ROE) | | | |
|-------------------------------------|----------------------|-------------------|--------------|
| AÑO | UTILIDAD NETA | PATRIMONIO | ROE % |
| 2020 | 19,902,557 | 580,230,848 | 3.43% |
| 2021 | 12,109,645 | 592,274,493 | 2.04% |

El crecimiento de la empresa según su rentabilidad es de 3.43% anual en relación con el patrimonio que tiene en toda la entidad financiera con respecto al año 2020. Además, el indicador de la rentabilidad sobre el patrimonio del año 2021 es de 2.04%, es un porcentaje aceptable de acuerdo con la actividad financiera a la que se dedica la empresa. También, para el año 2020 se consideró un ROE considerable; sin embargo, para el 2021 se visualizó una caída notable. Lo que significa la existencia de una baja posibilidad de que puedan venir personas ajenas a la entidad a invertir.

Además, se tendrá en cuenta lo siguiente

ROE > ROA: crece la rentabilidad financiera porque parte del activo se financia con deuda.

ROE < ROA: es negativo porque significa que el coste de la deuda es superior a la rentabilidad económica.

ROE = ROA: es el punto ideal, todo el activo se financia con fondos propios.

En este caso, se tiene que el ROE es < ROA, lo que nos brinda una mala señal debido a que, el costo de la deuda supera a la rentabilidad económica de la empresa.

- CUADROS DE MORA DEL AÑO 2020 Y 2021

Figura 36

Cuadros de mora mayor a 8 días – Año 2020

| FECHA | SALDO MOROSO | INCREMENTO MENSUAL | % MAYORA 8 DÍAS |
|------------|--------------|--------------------|-----------------|
| 31/01/2020 | 5,485,065 | - | 8.41% |
| 28/02/2020 | 5,743,069 | 258,004 | 8.63% |
| 31/03/2020 | 6,063,850 | 320,781 | 9.02% |
| 30/04/2020 | 5,563,984 | -499,866 | 8.22% |
| 31/05/2020 | 6,936,623 | 1,372,639 | 10.32% |
| 30/06/2020 | 5,686,623 | -1,250,000 | 8.68% |
| 31/07/2020 | 5,732,807 | 46,184 | 8.60% |
| 31/08/2020 | 5,171,829 | -560,978 | 7.60% |
| 30/09/2020 | 6,468,722 | 1,296,893 | 9.44% |
| 31/10/2020 | 7,022,272 | 553,550 | 10.44% |
| 30/11/2020 | 5,844,295 | -1,177,977 | 8.48% |
| 31/12/2020 | 5,737,206 | -107,089 | 8.63% |

Fuente: Caja municipal Piura agencia balta

Figura 37

Cuadro de mora mayor a 8 días – Año 2021

| FECHA | SALDO MOROSO | INCREMENTO MENSUAL | % MAYORA 8 DÍAS |
|------------|--------------|--------------------|-----------------|
| 31/01/2021 | 6,680,310 | - | 10.25% |
| 28/02/2021 | 6,989,624 | 309,314 | 10.75% |
| 31/03/2021 | 7,233,287 | 243,663 | 11.27% |
| 30/04/2021 | 8,214,410 | 981,123 | 12.96% |
| 31/05/2021 | 7,173,693 | -1,040,717 | 11.31% |
| 30/06/2021 | 5,667,736 | -1,505,957 | 9.15% |
| 31/07/2021 | 5,246,692 | -421,044 | 8.63% |
| 31/08/2021 | 5,221,711 | -24,981 | 8.57% |
| 30/09/2021 | 5,090,353 | -131,358 | 7.88% |
| 31/10/2021 | 4,932,472 | -157,881 | 7.60% |
| 30/11/2021 | 4,972,640 | 40,168 | 7.59% |
| 31/12/2021 | 5,202,388 | 229,748 | 8.00% |

Fuente: Caja municipal Piura agencia balta

El saldo moroso entre el año 2020 y 2021 se ha mantenido entre los 4 y 8 millones de soles, siendo el promedio de 6 millones de soles entre los dos años, de alguna u otra forma si el saldo moroso aumenta para los años posteriores, la rentabilidad se verá afectada directamente, debido a que se irán castigando deudas morosas como incobrables, siendo un gasto significativo en los estados financieros de la empresa, debido que si la empresa en 2020 tiene una utilidad neta de 19 millones y por circunstancias ajenas a la entidad se castigan deudas por casi 7 millones de soles, estás perjudicando en 37% a la rentabilidad, casi la mitad de tu ganancia neta, y si en 2021 con una utilidad neta de más de 12 millones y castigas deudas según el saldo moroso, el máximo de 8 millones de soles, disminuye la rentabilidad en 67%, más de la mitad de lo que se pudo haber obtenido en todo el año. Por supuesto que se podrían recuperar parte con garantías liquidas, pero no es la esencia del negocio el estar gestionando la venta de garantías, el negocio de las entidades financieras se centra en mover el dinero, y ganar de acuerdo con las tasas de interés que se ofrezcan en el mercado.

Tabla 15

Comportamiento de la morosidad en la rentabilidad

| DESCRIPCION | RATIOS RENTABILIDAD | | | | | MOROSIDAD 2020 | | MOROSIDAD 2021 | | VARIACION |
|-------------|---------------------|---------------|-------|---------------|-------|----------------|-----|----------------|-----|-----------|
| | FÓRMULA | 2020 | % | 2021 | % | TOTAL | % | TOTAL | % | |
| ROA | UTILIDAD NETA | 19,902,557 | 0.32% | 12,109,645 | 0.22% | 71,456,345 | 8.9 | 72,625,316 | 9.5 | 1,168,971 |
| | ACTIVOS TOTALES | 6,234,479,853 | | 5,571,078,719 | | | | | | |
| ROE | UTILIDAD NETA | 19,902,557 | 3.43% | 12,109,645 | 2.04% | 71,456,345 | 8.9 | 72,625,316 | 9.5 | 1,168,971 |
| | PATRIMONIO | 580,230,848 | | 592,274,493 | | | | | | |

Según los datos analizados se aprecia cierta variación en rentabilidad económica (ROA) se reduce de 0.32% a 0.22% al 2021 lo que presenta que un menor rendimiento de los activos, la misma situación se presenta en la rentabilidad financiera, donde se aprecia que el 2020 se tuvo 3.43% y el siguiente año solo 2.04%. La capacidad de la empresa para generar beneficios de sus fondos propios y para sus accionistas ha disminuido. Al tener un mayor ROE que la ROA se entiende que parte de los activos de la organización se encuentran financiados con la deuda. Con respecto a la morosidad que se tiene en el año 2020 asciende a S/ 71,456,342 y de manera mensual es de 8.9%, pero al ser comparada con la morosidad del año siguiente aumenta a S/ 72,625,316 y la variación es de S/ 1,168,971 donde se evidencia la disminución de la

rentabilidad neta, ROA, ROE, se puede indicar que la morosidad si está teniendo incidencia en la rentabilidad de la empresa, dado que, se tuvo un aumento en la morosidad y se reduce la rentabilidad de la entidad financiera en investigación.

A continuación, se presentarán los resultados de las preguntas realizadas en la encuesta con su respectiva tabla y figura:

1. ¿Existen protocolos a seguir ante el incumplimiento de pago por parte de los clientes de la Caja Piura?

Tabla 16

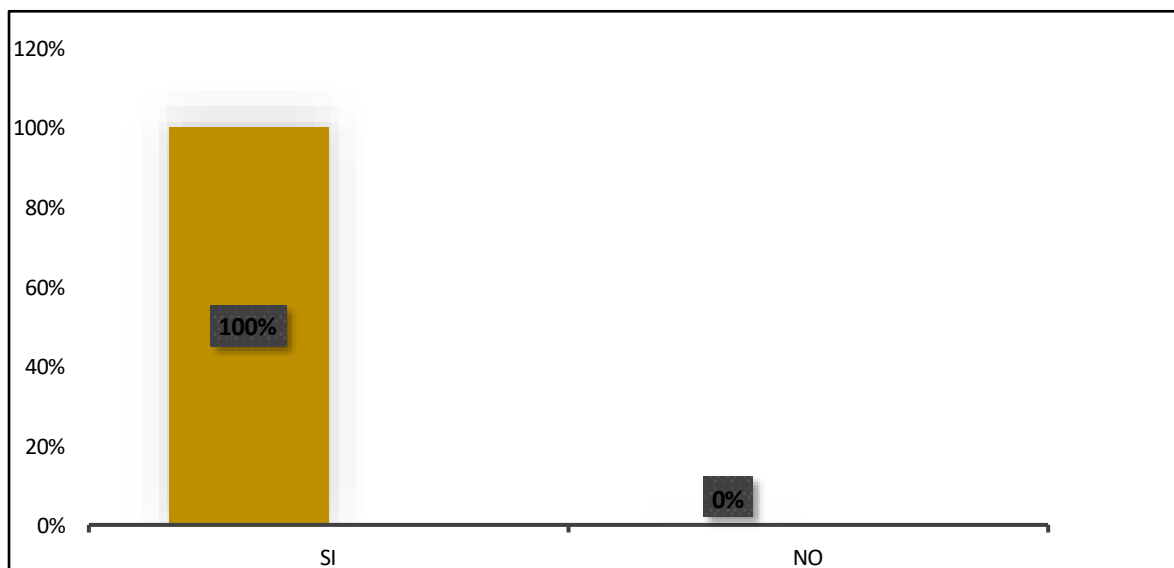
Protocolos a seguir ante el incumplimiento de pago por parte de los clientes de la Caja Piura

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 32

Protocolos de cumplimiento de pago de créditos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 15 y figura 38 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, si cumplen con el protocolo señalado con los pagos por parte de los clientes de la Caja Piura Chiclayo, por lo tanto, favorece al incremento de la liquidez y así cumplir con las políticas establecidas.

2. ¿La Caja Piura cuenta con políticas y estrategias para recuperar los créditos?

Tabla 16

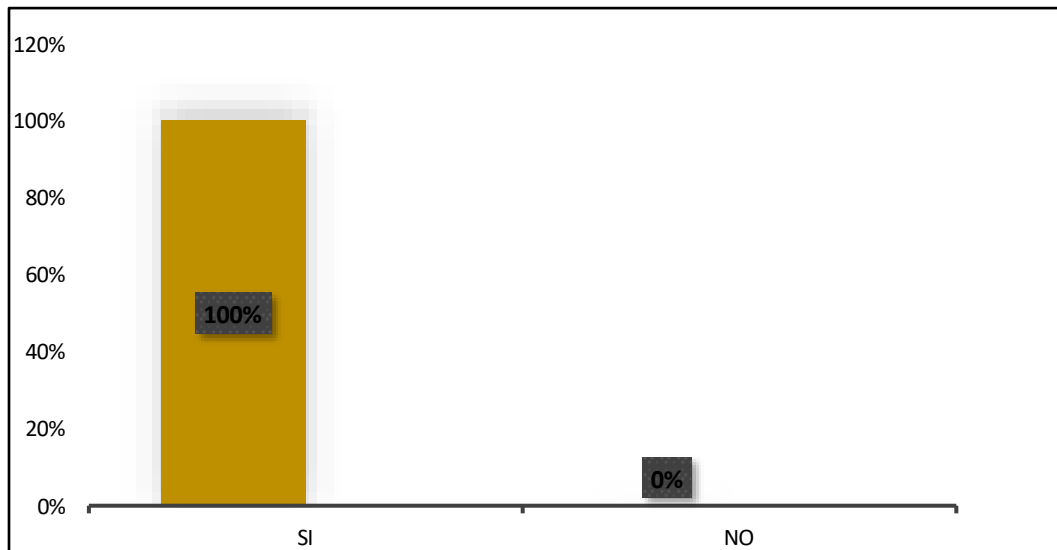
La Caja Piura cuenta con políticas y estrategias para recuperar los créditos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 33

Cuenta políticas y estrategias para recuperar créditos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 16 y figura 39 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que la caja cuenta con políticas y estrategias para recuperar los créditos, lo que significa que todos los trabajadores cumplen de forma óptima las políticas y estrategias establecidas por la Caja Piura.

3. ¿La Caja Piura cuenta con un plan de seguimiento a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones de pago?

Tabla 17

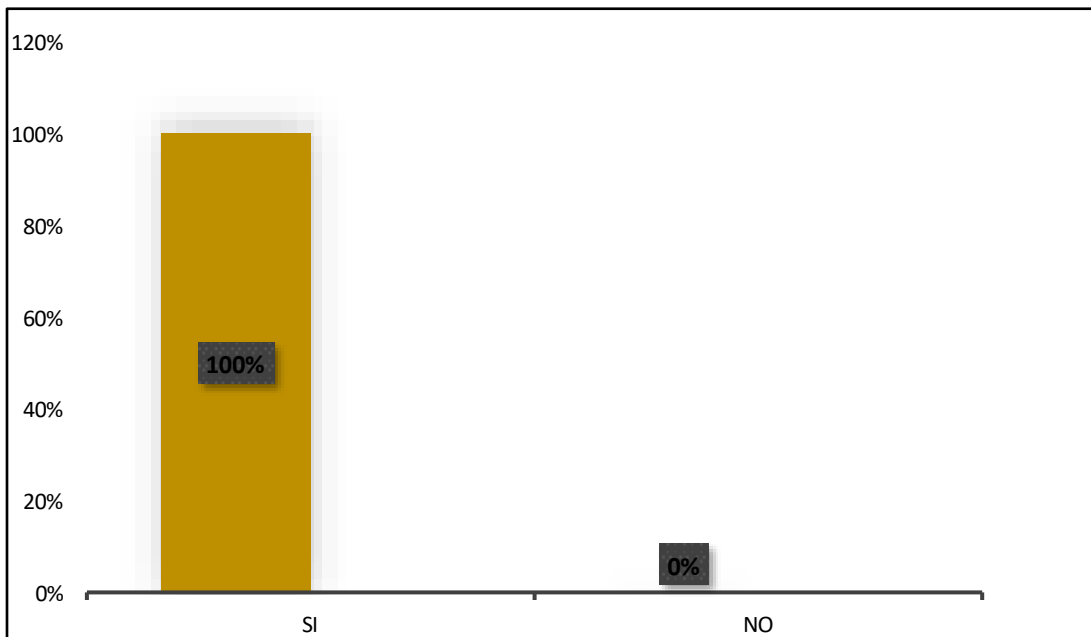
La Caja Piura cuenta con un plan de seguimiento a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones de pago

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 34

Plan de seguimiento a los clientes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 17 y figura 40 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, si se cuenta con planes de seguimiento para los clientes que no cumplen con sus obligaciones de pago, implicando que lo realizan de manera adecuada y así poder cumplir con los pagos establecidos.

4. ¿En la caja Piura se provisiona la mora por los créditos emitidos?

Tabla 18

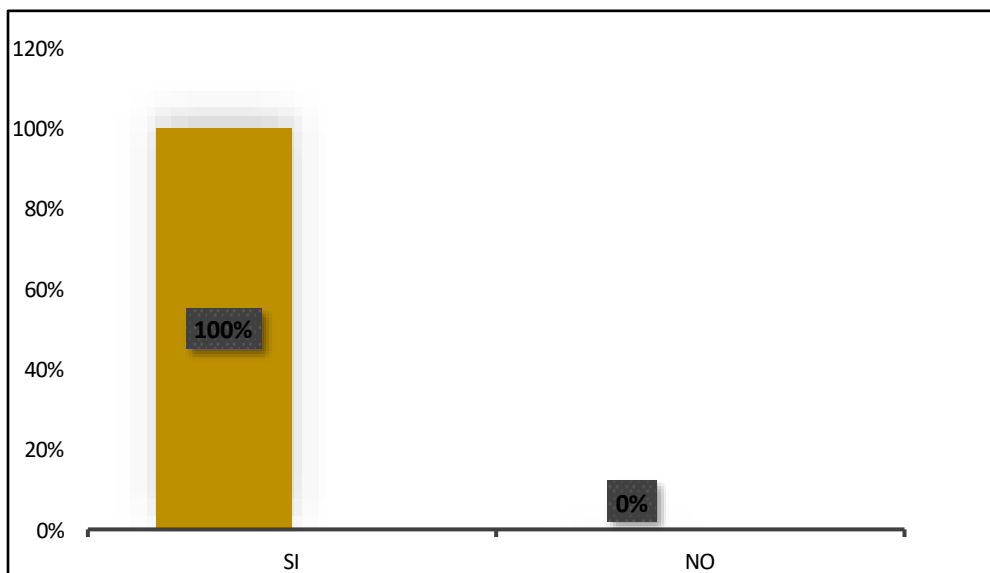
En la caja Piura se provisiona la mora por los créditos emitidos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 35

Se provisiona la mora por los créditos emitidos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 18 y figura 41 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, si se provisiona la morosidad por los créditos que se emiten, significa que en la Caja Piura se tiene un buen plan para los créditos emitidos, en consecuencia, esto ayuda a que las metas u objetivos puedan ser realizadas.

5. ¿La Caja Piura considera que existe un seguimiento apropiado de la cartera de morosidad?

Tabla 19

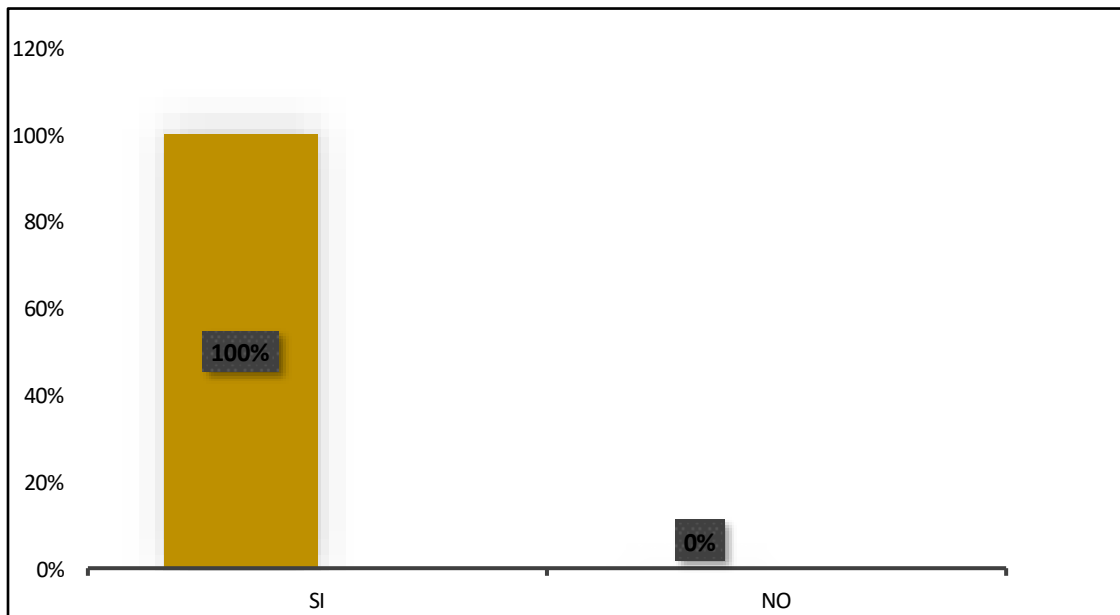
La Caja Piura considera que existe un seguimiento apropiado de la cartera de morosidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 36

Existe un seguimiento apropiado de la cartera de morosidad



Fuente:

Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 19 y figura 42 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, si existe control apropiado de la cartera de morosidad, esto significa que los trabajadores siguen las políticas que se emplean en la Caja Piura, como consecuencia, esto favorece al crecimiento y objetivos trazados.

6. ¿La Caja Piura considera que la cantidad emitida de un crédito influye en la morosidad?

Tabla 20

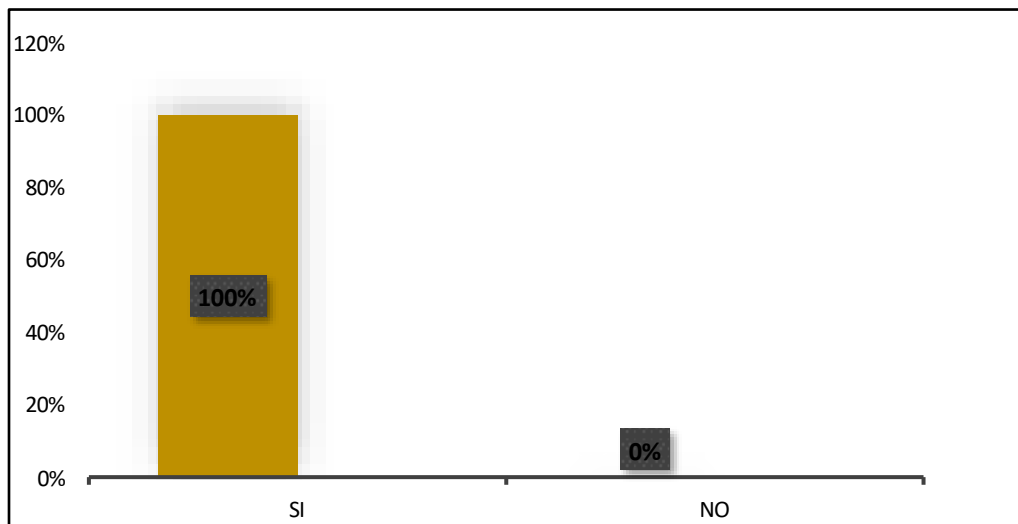
La Caja Piura considera que la cantidad emitida de un crédito influye en la morosidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 37

la cantidad emitida de un crédito influye en la morosidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 20 y figura 43 se observó que, del total de encuestados todos señalan que, la morosidad es influida por la cantidad de crédito que se solicita por parte de los clientes, esto significa que la Caja Piura toma en cuenta la cantidad de crédito que un cliente solicita para prevenir una posible caída en mora a través de su historial crediticio.

7. ¿La Caja Piura considera que una evaluación crediticia al cliente incide en la morosidad?

Tabla 21

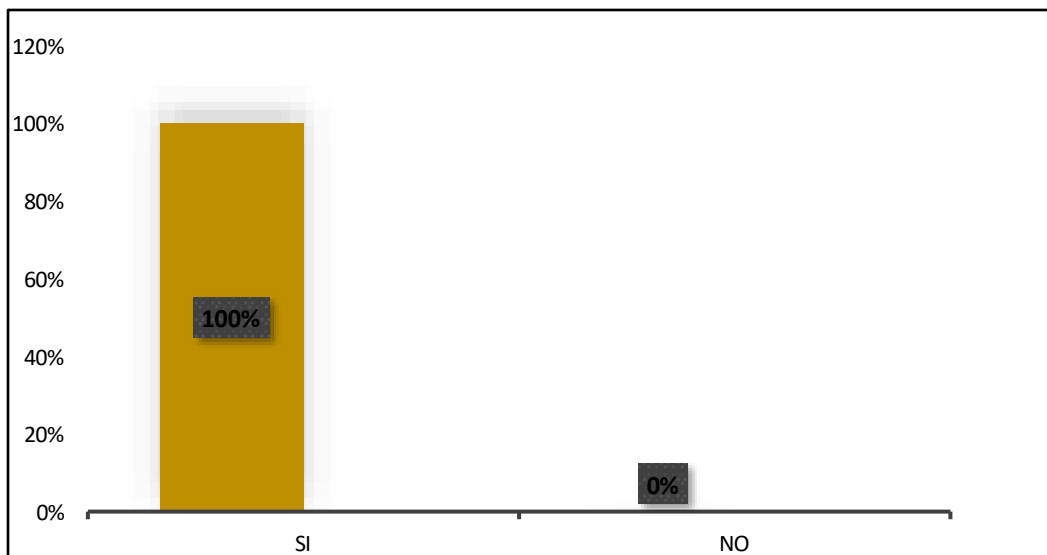
La Caja Piura considera que una evaluación crediticia al cliente incide en la morosidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 38

Considera que una evaluación crediticia al cliente incide en la morosidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 21 y figura 44 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que, la morosidad es incidente cuando se aplica un correcto análisis de la capacidad de pago, esto significa que la Caja Piura considera correcto que se aplique un análisis de pago a los clientes, en consecuencia, se puede evitar que existan clientes morosos que afecten a la caja.

8. ¿En la Caja Piura se realiza un reporte mensual del índice de morosidad en el área de crédito y cobranza?

Tabla 22

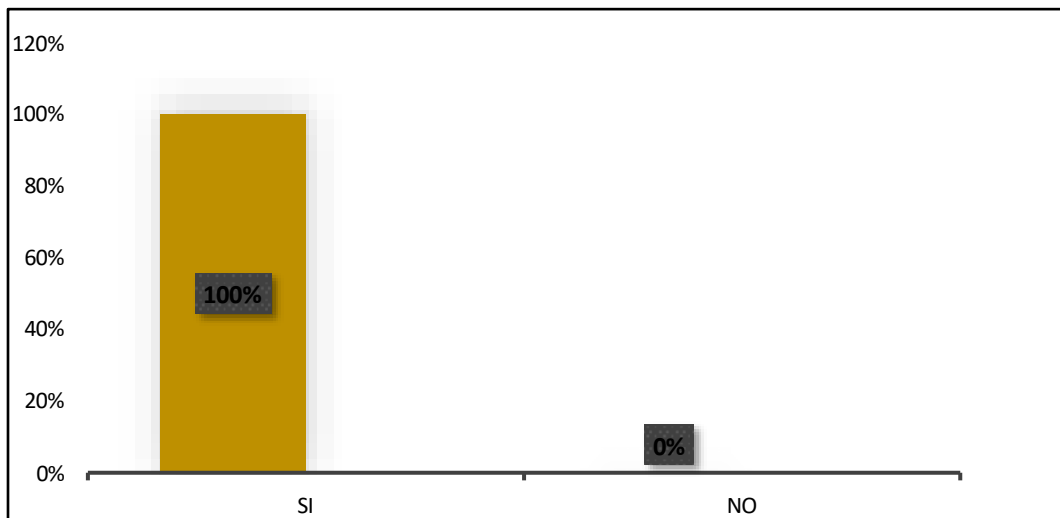
En la Caja Piura se realiza un reporte mensual del índice de morosidad en el área de crédito y cobranza

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 39

Se emite un reporte mensual del índice de morosidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 22 y figura 45 se observó que, de los 30 encuestados todos mencionan que, si se realizan reportes del índice de morosidad existentes en la cartera, es decir, la Caja Piura para la micro, pequeña y gran empresa es mucho más cuidadosa respecto a la morosidad, por lo tanto, ayuda a tener mejor control de la mora.

9. ¿La Caja Piura realiza reestructuración de las deudas por créditos emitidos?

Tabla 23

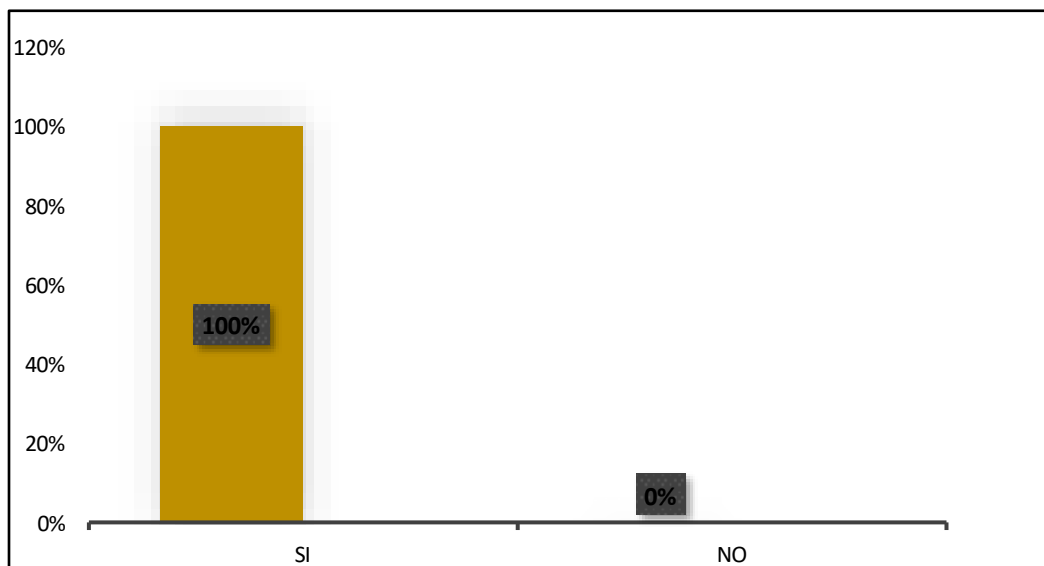
La Caja Piura realiza reestructuración de las deudas por créditos emitidos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 40

La Caja Piura realiza reestructuración de las deudas por créditos emitidos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 23 y figura 46 se observó que, de los 30 encuestados todos mencionan que la caja sí realiza reestructuración de las deudas por créditos emitidos, lo que significa que se organiza para tomar en cuenta los créditos vencidos y poder programar una nueva fecha para el pago de estos.

10. ¿La Caja Piura utiliza ratios de rentabilidad?

Tabla 24

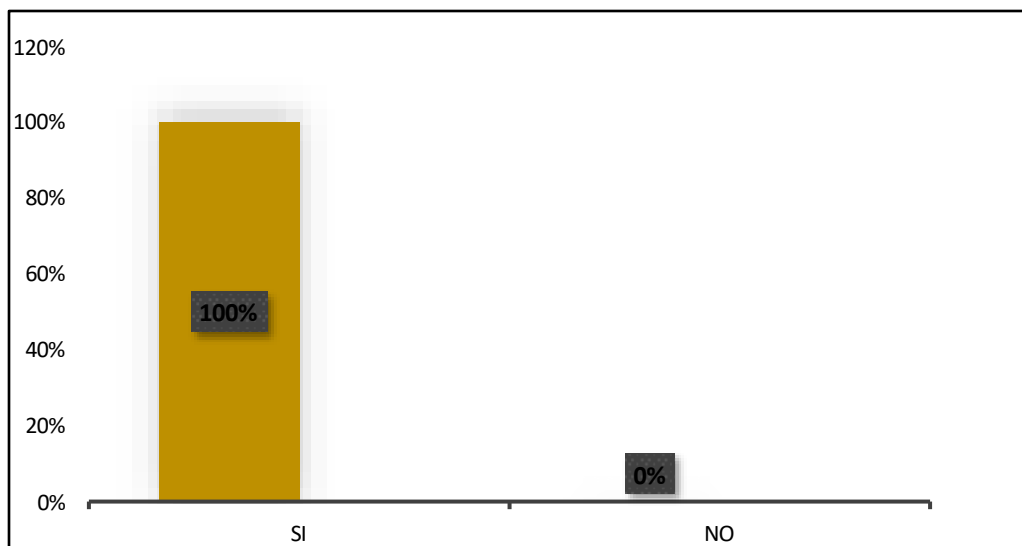
La Caja Piura utiliza ratios de rentabilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 41

La Caja Piura utiliza ratios de rentabilidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 24 y figura 47 se observó que, de los 30 encuestados todos señalan que la caja usa ratios de rentabilidad lo que le permitirá poder tener una mejor visión de la parte económica de esta.

11. ¿Considera que la Caja Piura utiliza las ratios de rentabilidad de forma continua?

Tabla 25

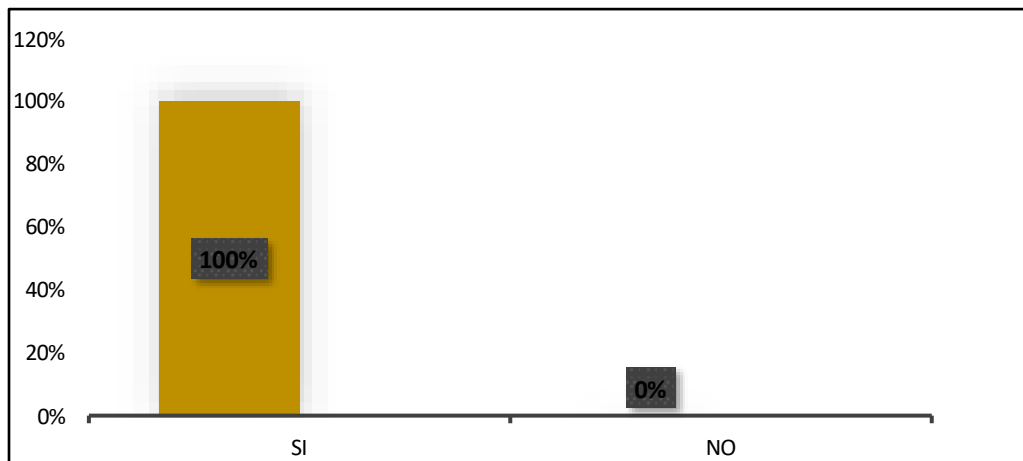
Considera que la Caja Piura utiliza las ratios de forma continua

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Si | 30 | 100 | 100 |
| No | 0 | 0 | 100 |
| Total | 30 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 42

Considera que la Caja Piura utiliza estas ratios de forma continua



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 25 y figura 48 se observó que, de los 30 encuestados todos mencionan que estas ratios son utilizadas de forma continua lo que permite tener una visión más profunda sobre el estado de la caja.

4.1.4. Diseñar estrategias de crédito para disminuir la morosidad de la CMAC Piura agencia Chiclayo, periodo 2020– 2021

FODA de CMAC Piura agencia balta

| | |
|---|--|
| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
| Ubicación estratégica de local. Adecuada infraestructura. Tasas competitivas. | Innovación de nuevos productos. Incremento de mercado. Incremento del uso de internet post pandemia. |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| Falta de capacitación a los asesores financieros. Falta de promociones. Falta de diligencia en atención al cliente. | Apertura de nuevos competidores Carencia de sistemas de información en venta. Alto número de competidores. |

Fuente: Caja municipal Piura agencia balta

FODA

| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|--|--|
| Expectativas de crecimiento económico en el país Expansión de las redes sociales Importancia de las redes sociales en el marketing. Medio efectivo para generar watras y branding. Ejemplo de éxito en redes sociales Cambio climático que genera nuevas necesidades y nuevos mercados. Ambiente favorable para lograr acuerdos y alianzas Políticas del Gobierno que promueven la inclusión financiera | Competencia desleal No cubrir las expectativas de la agencia. Cambio en las políticas de las plataformas sociales. Incumplimiento de pago del cliente Posibilidad de incremento de la informalidad en los mercados potenciales Incremento de competencia agresiva y poderosa por incursión de la banca tradicional Posibilidad de que la banca tradicional aproveche en mayor grado sus economías de escala y alcance. |

| DEBILIDADES | FORTALEZAS |
|---|---|
| No contar con un área de marketing adecuada | Experiencia de 30 años de vida institucional. |
| No contar con presupuesto exclusivo para publicidad. | Crecimiento sostenido y solido |
| Falta de conocimiento del entorno | Inversión en tecnología |
| Gerencia con un enfoque tradicional y conservador | Banca por internet |
| Patrimonio reducido. | Presencia a nivel nacional |
| Cartera crediticia deteriorada. | Alto nivel de conocimiento de las necesidades de los clientes de la zona de influencia. |
| Elevada concentración de cartera en el sector inmobiliario. | Estructura de financiamiento adecuada. |
| Cultura organizacional débil y disfuncional. | Fuerte posicionamiento de marca en la zona de influencia |
| | Desarrollo de tecnología crediticia propia(estrategia) |

Fuente: Elaboración propia

Estrategias de créditos para disminuir la morosidad:

1. SEGUIMIENTO Y MEJORA A LOS ANALISTAS DE CREDITO

Parte del correcto análisis de créditos a las personas naturales o jurídicas nacen a partir de trabajadores que con su experiencia identifiquen los clientes potenciales a créditos, aquellos que primeramente hayan sido filtrados en el sistema bancario para poder ofrecer líneas de créditos o préstamos a sus empresas.

- Analistas que tengan clientes morosos, deben presentar reportes sobre cuál fue el plan que le permitió analizar a ese cliente como un usuario apto a obtener un crédito, y en caso de presentarse errores en el plan, se deben corregir para que el analista no vuelva a cometer los mismos errores.
- Estos analistas deben además estar en constante capacitación para que continúen desarrollando el mejor trabajo financiero permitiendo que no lleguen a clientes morosos que lo único que hacen es perjudicar a la entidad CMAC PIURA.

2. CONTAR CON SOFTWARE DE COBRANZAS Y UN EQUIPO DE COBRANZAS

Adquirir un software netamente de cobranzas, que permite tener contacto directo con los clientes, con la facilidad de descargar reportes de mora, deudas antiguas, deudas impagadas, entre otros.

- Al utilizar en mayor grado las plataformas tecnológicas dispondrán de mayor tiempo los equipos de cobranza para poder ofrecer soluciones de crédito a los clientes morosos.
- CMAC podrá controlar el proceso de facturación y cobranza de créditos, mejorando el camino de la automatización y optimización de su proceso de gestión de cuentas por cobrar a los diversos clientes.

3. SUPERVISAR QUE LOS ANALISTAS CUMPLAN CON LAS POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA

Al momento de aceptar un crédito a algún cliente no deben dejar de lado las políticas de la empresa, a pesar de si se trate de algunos familiares, ya que, si estos no cumplen con algún pago, afectará a la empresa.

- Las políticas deben mantenerse sin excepción, hay algunas entidades que aceptan garantes y otras que no, porque no ven la necesidad; además, considero que deben antes de ello filtrar a todos los clientes, sin importar si son conocidos o no, para poder identificar a la brevedad posible a clientes potenciales.
- El supervisor debe estar pendiente de los analistas y que estos cumplan con sus funciones. La evaluación crediticia sirve para considerar todos los aspectos financieros del cliente, evaluando su capacidad de endeudamiento para la obtención de un crédito, influyendo así en las tasas de interés, periodos de gracia, cantidad de cuotas, montos mínimos, entre otros.
- Aquellos analistas que no cumplan con las políticas serán sancionados de acuerdo con el reglamento de trabajo.

4. SOLICITAR AL CLIENTE TODOS LOS REQUISITOS NECESARIOS CON LAS POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA

Se les debe evaluar y ver si cumplen con los requisitos que se solicitan al momento de aceptar un crédito.

- Esta es una de las principales estrategias, porque determinará la capacidad de pago del cliente, analizando su liquidez como persona natural o jurídica para poder acceder a una línea de crédito según su condición de flujo de efectivo en su microempresa.
- Hay clientes que son microempresarios que no declaran el 100% de sus ventas a sunat, y llevan un control interno de sus ingresos y egresos, estos mismos deben ser verificados por el personal analista que está solicitando el crédito.
- A pesar de que en algunos créditos los requisitos solicitados son pocos, lo esencial es el historial crediticio, si ese historial está muy perjudicado, es muy difícil que pueda cumplir con el acceso a un crédito.

5. MANTENER UNA COMUNICACIÓN FLUIDA Y SALUDABLE CON EL CLIENTE

La finalidad de esta estrategia es mejorar la relación CMAC y cliente, para que en casos fortuitos de impago, el cliente tenga la confianza de comunicarse con nosotros para poder facilitar sus atrasos de pago.

- Personalizar la comunicación, el asesor o analista debe estar siempre en comunicación con el cliente a través de medios como el wsp o llamada telefónica}
- Frecuentarlo en su vivienda o negocio, llevando un pequeño merchadising que relacione el negocio con CMAC.
- Ofrecer siempre información clara y transparente sobre la línea de crédito ofrecida.

6. PLAN DE CLIENTES CON GARANTIA MOBILIARIA

El cliente debe contar con estas garantías para que garantice el compromiso del cliente a la entidad, para ello el analista de crédito debe evaluar en forma correcta para evitar el riesgo del no pago.

- Este requerimiento es necesario para montos un poco elevados, porque permite reducir el riesgo de crédito el cuál es una de las principales exposiciones a los que se enfrenta una empresa en el sistema financiero.
- Documentar en mayor posibilidad toda transacción oportuna que permita definir si el cliente cuenta con la capacidad de garantizar algún vehículo, casa, local, entre otros.

7. PLAN DE CLIENTES CON GARANTIA LIQUIDA

Para que en un momento el cliente no pague alguna cuota, la entidad financiera cobre sobre esa garantía líquida.

- Estas garantías pueden ser mercaderías, cuentas por cobrar, facturas que no están vencidas, entre otros activos realizables que le permitan a CMAC Piura recuperar parte del crédito que han sido considerado como impago.
- Por otro lado, también se pone como garantías alguna cuenta de ahorro, o cuentas en fondos de inversión, a los cuales las entidades financieras podrían acceder en caso de clientes morosos.

8. IMPLEMENTAR PROGRAMAS FINANCIEROS FLEXIBLES CON EL CLIENTE

Esta estrategia ayudará a que la empresa mejore en sus sistemas acuerdo con los clientes y así evitar la mora o tener que cobrar a los clientes morosos.

- Actualizar nuevos programas financieros de acuerdo con la necesidad fortuita del cliente.
- Programas como el ahorro diario con el monto adecuado a la cuota mensual que tenga, por ejemplo, si la cuota es de 300, puede ahorrar 10 soles en una cartera digital que esté vinculada con CMAC.

9. INCENTIVAR A LOS ANALISTAS A CAPTAR CLIENTES SIN HISTORIAL EN ROJO

Para que el área de analistas de créditos realice un buen trabajo de evaluación crediticia a los clientes, deben ofrecerle bonos de productividad por captar clientes no morosos, con la finalidad de incrementar los créditos que ofrezcan productividad, en lugar de estar teniendo riesgos por clientes morosos.

- Pueden otorgarse bonos de acuerdo al porcentaje de la cartera de clientes, por ejemplo si tienen un cartera en el que el 75% de los clientes no nos morosos, incentivar a que

llegue hasta un 90% y si logra obtener esa meta, se le da un bono, o una gif card, entre otros.

10. EN CLIENTES MICROEMPRESARIOS IMPLEMENTAR LA FIABILIDAD DE SU FLUJO DE CAJA A TRAVÉS DE UNA FIRMA POR UN CONTADOR.

Los criterios para el otorgamiento de créditos son claves para que este proceso pueda concretarse de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo de la entidad financiera.

- Solicitar al cliente documentación firmado por un colegiado que verifique la fiabilidad del negocio, por ejemplo, el estado de resultados real de la empresa.
- El flujo de ingresos y egresos mensual, para poder analizar la capacidad de pago,
- Documentación firmada por un profesional que acredite la capacidad de endeudamiento de la microempresa.

11. DEFINIR ALIANZAS ENTRE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Las alianzas estratégicas permitirán expandir y mejorar la evaluación de la cartera de clientes, CMAC Piura puede aliarse con bancos potenciales que beneficie y potencie la reactivación y seguridad financiera de la agencia en Chiclayo.

- Comunicación con otras entidades financieras que le brinden información sobre la capacidad de pago del cliente, si es un usuario que cumple con los pagos, verificando así que el cliente si pueda disponer de obtener nuevos o mayores préstamos.
- Se pueden vincular los pagos a través de otras instituciones, por ejemplo, si un cliente se encuentra en otro lugar donde no haya CMAC, pero si otras instituciones financieras, se pueda pagar la deuda por ese medio.

12. ASOCIARCE CON ASEGURADORAS DE CRÉDITOS

Agenciarse con empresas aseguradoras, que puedan cubrir con parte de los créditos impagados, teniendo así un escudo financiero que le permita tener cobertura en los préstamos otorgados a sus diferentes clientes.

- Antes de llegar el acuerdo con el cliente, se debe gestionar diversos seguros en beneficio del cliente, en caso de quiebra de negocio, muerte del titular, accidentes no previstos, entre otros.
- Estos seguros pueden ser menos costosos si se tercerizan con empresas relacionadas al rubro de seguros, que le permitan generar una garantía al cliente.

13. OFRECER OFERTAS DE AHORRO Y CREDITO

Ofrecer programas de recompensas, incentivando al cliente a ahorrar, fidelizándolos y otorgándoles lealtad y asesoría en cada uno de los pasos al momento de obtener un crédito.

- CMAC Piura puede ofrecer como BBVA que si ahorran con esa entidad financiera se pueden llevar un juego de cubiertos tramontina, o mejorar la tasa de interés en productos a plazo fijo, o si pagas antes de la fecha de vencimiento de la cuota, en la siguiente cuota tiene un pequeño descuento, así entre diversas ofertas que se pueden dar a los clientes para poder seguir negociando con ellos.

14. ACCIONES LEGALES CON GRUPOS CORPORATIVOS

Es esencial combatir la morosidad, que es muy perjudicial para las entidades financieras, si no se controla puede haber graves consecuencias, generando riesgo de incapacidad de liquidez en la entidad, muchas cajas han quebrado porque no cuentan con la liquidez necesaria para afrontar moras elevadas.

- Reforzar el apoyo legal a los encargados de cobrar las cuentas morosas, que les permitan orientar al usuario moroso a fin de no hacer que caiga en problemas financieros futuros.

4.2 Discusión

Para indicar la situación actual del área de créditos se presentan tres tipos de créditos pertenecientes a la caja: empresarial, de consumo e hipotecarios, los cuales se encuentran divididos en varios créditos más que se refieren a ciertos temas en específico como el empresarial destinado al financiamiento de capital. En comparación con el trabajo de Urbina (2017) se determinan que existen grandes niveles de riesgo crediticio en los diferentes bancos de Latinoamérica. En el caso de CMAC Piura se detallan niveles de morosidad en nivel medio, puesto que con la presión que ejercen los asesores han inducido a los clientes moros a pagar sus deudas, en algunos casos han fraccionado sus obligaciones, pero han conseguido que este cancele sus cuotas.

En el proceso de otorgamiento de crédito, se cuenta con el asesor del área de créditos quien realiza una búsqueda en registros públicos para poder ver si el cliente tiene registrado algún bien inmueble a su nombre, y así, poder contar con una garantía para poder brindarles el crédito. Ya que, implementando con el tema de la entrevista, se da a conocer que lo que se necesita mejorar para este proceso son las garantías; es decir, anexar avales a clientes de 18 años a más, ya que estos apenas se están insertando en el ambiente laboral y no cuentan con mucha experiencia, para que se les pueda otorgar créditos de acuerdo a la capacidad de pago que presenten, así como realizar una evaluación financiera eficiente y lo más importante calificar en base a su comportamiento de pago del cliente. También se tiene el trabajo de Mendoza (2020) en el cual se indica que el proceso de evaluación crediticia en Caja Huancayo inicia con la presentación del solicitante del documento oficial de identidad (DOI), sustentos del negocio; de propiedad; de deudas; búsqueda del historial crediticio en las centrales de riesgo; visita de campo, y otorgamiento del crédito según niveles de aprobación.

Por otro lado, la presencia de la pandemia ocasionó un aumento en el nivel de morosidad en la empresa, debido a que algunos familiares de los clientes se contagiaron y a causa de eso

afectaron a los clientes directamente al incrementar sus gastos por salud impidiendo así su pago puntual; por otro lado, varios negocios quebraron y los clientes tuvieron que invertir en un nuevo rubro lo que generó inconsistencia en los pagos puntuales solicitando nuevas reprogramaciones de pagos, algunos refinanciaciones o acuerdos de pago. Implementando con el estudio de Cervera y López. (2017), donde se muestran 4 factores que determinan la condición de mora: factor de coyuntura, factor de calificación, factor de operación y factor de condición de negocio. Además, los problemas de pago de los clientes de la cartera morosa se representaron por tres bloques: problemas en la actividad laboral, descuido con el calendario de pago y problemas de salud. Y en el trabajo de Meza (2017) se ve respecto a la rentabilidad, que las Cajas Municipales han reportado una disminución en el periodo de estudio, y de manera más crítica, las más pequeñas o las que tienen menor respaldo patrimonial. Indicando que el regulador debería fijar la atención en estos resultados que se van generalizando.

En el objetivo específico 4, se plantean estrategias para reducir el número de clientes morosos y proteger los activos financieros de la empresa. Estas estrategias incluyen la implementación de políticas y prácticas que buscan optimizar la gestión de crédito y cobranza. De manera similar al enfoque adoptado en el estudio de Vásquez (2020), donde se analizó los índices de morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sasayñan y se plantearon diversos procesos de reestructuración financiera a nivel de estrategias anti morosidad, en donde, además, se buscó regularizar esta situación a través de una renovación en las estrategias de manejo de créditos y cobranzas. La reestructuración propuesta tiene como fin mejorar la eficiencia en la recuperación de créditos y fortalecer la estabilidad financiera de la empresa.

V. CONCLUSIONES

En CMAC Piura ofrecen diversos créditos, estructurados en créditos empresariales, de consumo, y también hipotecario, el proceso de las cuentas por cobrar y los factores internos de morosidad se gestionan bajo la asesoría de un profesional en el área de créditos y cobranzas, quien analiza créditos mayores a 500 soles, analizando la gestión morosa hasta 60 días, de acuerdo con los montos de cuentas con riesgo de impago. Posterior a esta gestión, con ayuda de asesoría judicial, se intenta recuperar parte de la deuda a través de bienes muebles e inmuebles que pueda tener el cliente moroso, en la última circunstancia, se castiga en la cartera de créditos y las cuentas por cobrar o bienes recuperados son vendidos a una empresa llamada Aval Perú SAC especializada en la gestión de cobranzas.

Además, según el proceso de otorgamiento de los créditos en CMAC Piura se tienen en cuenta algunos factores que influyen en el riesgo crediticio, tales como la probabilidad de incumplimiento del cliente, la tasa de recuperación del crédito, y provisiones por casos de mora. En el proceso de la otorgación de créditos resaltan la importancia de analizar bien la situación del cliente y la línea de crédito que puede obtener. Por otro lado, CMAC Piura ofrece 10 productos financieros, teniendo en cuenta que cada producto está alineado a los diferentes clientes de acuerdo con su necesidad. La estructura de CMAC en diferenciar el perfil del cliente, el negocio y la industria permite que pueda relacionar los factores con la posibilidad de saber si el cliente es moroso o podría ser moroso.

Asimismo, CMAC Piura para no perjudicar abruptamente la rentabilidad de la entidad, se centra en controlar la mora a través de cobranzas preventivas los primeros días de cada mes. Esto permite que la rentabilidad de la empresa no se vea tan perjudicada, porque si hay personas morosas con más de 8 días se realiza una cobranza presencial emitiendo una carta y su respectivo cargo; a las personas morosas con más de 30 días se les realiza la cobranza con la ayuda del área de recuperaciones y los morosos con garantías escritas ya sean mobiliarias o hipotecarias se les envía una carta notarial indicando que se acerque de lo contrario se procederá a vender su garantía dejada por el crédito, de tal manera que logra recuperar algo del crédito otorgado, sin dañar las ganancias generadas por la entidad financiera.

Por consiguiente, las estrategias planteadas teniendo como objetivo reducir el número de clientes morosos, resguardar y preservar los activos financieros de la empresa, entre otros. Se han presentado estrategias proactivas para afrontar la morosidad antes de su inicio; garantizar la calidad de la recopilación y gestión de datos, definiendo claramente las políticas y procedimientos operativos para la recuperación de la cuenta morosa.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa CMAC Piura que para controlar los factores internos de morosidad se debe tomar en cuenta la presente investigación en la cual se redactan algunos puntos esenciales para el proceso de elección de clientes y los procesos necesarios para la recuperación de las cuentas morosas. Así como también, ayudará a que otras empresas financieras de este rubro puedan verificar y comparar con la situación actual que tienen con sus créditos, permitiéndole así determinar si algunas cuentas de clientes morosos puedan recuperarse o gestionarse de tal manera que no se agrande la cartera de cuentas incobrables y morosas.

Se aconseja también, que CMAC Piura influya en realizar un mejor análisis respecto al perfil de clientes futuros, teniendo en cuenta un mejor procedimiento que incluye la evaluación de créditos de cada uno, analizando su historial crediticio, conforme a sus ingresos y gastos fijos que pueda tener como persona natural o jurídica, así como la presentación y revisión de documentos donde se verifique que el cliente cuenta con garantías líquidas que aseguren el pago en caso el cliente no cumpla con estas, reduciendo así el riesgo crediticio.

Por otro lado, siempre es importante que CMAC Piura como entidad financiera, se centre en el crecimiento de la rentabilidad como empresa, para ello debe prever errores de sus analistas de crédito, porque ello ocasiona que la rentabilidad se vea afectada, siendo significativo realizar capacitaciones al personal encargado del otorgamiento y recuperación de créditos, mejorando así la calidad del servicio de estos créditos, implicando la buena elección de los clientes que quieran adquirir un crédito, pudiendo mitigar el riesgo; y así, lograr evitar que más clientes caigan en morosidad.

Por último, se recomienda aplicar las estrategias de recuperación que se plantean en la presente investigación, las cuales aportan a mejorar la situación actual de CMAC Piura incluyendo la disminución de la tasa de morosidad y el incremento de la rentabilidad. El cumplimiento y planteamiento de estrategias le permitirá organizar la estructura de créditos en la empresa, logrando diferenciar aquellas cuentas cobrables de las incobrables, para así poder centrarse en recuperar las cuentas que son estrictamente morosas.

VII. LISTA DE REFERENCIAS

- Riquelme. (13 de Noviembre de 2021). *Encuesta: ¿Que Es Y Como Hacerla?* . Obtenido de <https://www.webyempresas.com/encuesta-que-es-y-como-hacerla/>.
- Aguirre et al. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. *ESPACIOS*.
- Banco Central de Reserva del Perú . (mayo de 2019). *Reporte de estabilidad financiera*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2019/mayo/ref-mayo-2019.pdf>
- Brachfield. (2016). *Gestión del crédito y cobro. Claves para prevenir a morosidad y recuperar los impagos*. PROFIT.
- Bonsón (2010) Análisis de los estados financieros: Fundamentos teóricos y casos prácticos. España.
- Calle Vega, J. L. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales Súper Mujer, de la financiera Compartamos, Piura – año 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10789/calle_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo. (2019). *Gestión de la morosidad de la Caja Trujillo S.A. AGENCIA - JAEN*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5753/Castillo%20Guevara%2c%20Yaneth%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo y Cárdenas (2016). Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1933>
- Cervera y López. (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana oficina Lambayeque*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/887/TL_CerveraGalvezSarah_LopezCarhuatantaRody.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diario Gestión . (06 de Abril de 2017). *Equifax: ¿Cuáles son las regiones del país con mayor nivel de morosidad?* Obtenido de <https://archivo.gestion.pe/tu-dinero/equifax-cuales-son-regiones-pais-mayor-nivel-morosidad-2186856>
- EL BOLETIN. (04 de agosto de 2016). *¿En qué países tienen los bancos más problemas con la morosidad?* Obtenido de <https://www.elboletin.com/mercados-137983-paises-bancos-problemas-morosidad-html/>
- FICOHSA. (2020). Criterios para la aprobación de un crédito.
- Guerrero y Muñoz. (2018). *Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A. 2015-2016*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1599/1/TL_GuerreoCu%3%b1aYeny_Mu%3%b1ozPerezFlor.pdf
- Guevara. (2021). *Morosidad y rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – Caja Piura - José Leonardo Ortiz 2019*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8468/Guevara%20Delgado%20Carlos%20Wilmer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- IEDEP. (18 de Enero de 2021). *CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA*. Obtenido de <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2021/01/pdf.pdf>
- Jimenez. (2019). Crédito preaprobado versus crédito aprobado.
- Mendoza. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali*. Obtenido de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meza . (2017). *Influencia de las variables microeconómicas sobre la rentabilidad de las cajas municipales del Perú 2007-2016*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3905/4/INV_FCE_313_TE_Meza_Lermo_2017.pdf
- Ochoa. (2020) *Contabilidad financiera intermedia 1: Con aplicación de Normas de Información Financiera caso ITSON*. México.
- Rodriguez. (2017). *Análisis Financiero en las Empresas*. Lima.
- Santos. (2019). *Determinantes de la mora en el sistema bancario Boliviano periodo 2000-2017*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/23476/T-2492.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tomas y Batlle. (2017). *¿Cómo prevenir la morosidad?* GESTION.
- Urbina. (Julio de 2017). *Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica*. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149796/Urbina%20Poveda%20Myriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Viciano y Palau. (2017). *Tratado sobre la morosidad*. ARANZADI.
- Vidal. (Junio de 2017). *La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile*. Obtenido de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO (2 CUESTIONARIOS)

UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como finalidad: identificar los factores internos de morosidad que han tenido incidencia en la rentabilidad de CMAC Piura, agencia Chiclayo durante el periodo 2020 – 2021. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su labor realizada diariamente en la caja Piura Chiclayo. Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque con una “X” la respuesta que considere la que considere correcta. Encuesta dirigida a los analistas de crédito de la Caja.

- Evaluar el proceso del otorgamiento de créditos de la CMAC Piura agencia Chiclayo, periodo 2020 – 2021
1. ¿Se cumplen con las políticas de crédito establecidas por la Caja Piura Chiclayo?
 - a. Si
 - b. No
 2. ¿Existen protocolos a seguir ante el incumplimiento de pago por parte de los clientes de la Caja Piura?
 - a. Si
 - b. No
 3. ¿La Caja Piura cuenta con políticas y estrategias para recuperar los créditos?
 - a. Si
 - b. No
 4. ¿La Caja Piura cuenta con un plan de seguimiento a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones de pago?
 - a. Si
 - b. No
 5. ¿Considera una mayor garantía por parte de los clientes el obtener un crédito por parte de la Caja Piura en relación a otras entidades financieras?
 - a. Si
 - b. No

6. Antes de otorgar un crédito ¿la Caja Piura realiza una evaluación crediticia al cliente?
 - a. Si
 - b. No
7. ¿La Caja Piura considera que la mayoría de sus clientes se encuentran con un buen historial crediticio?
 - a. Si
 - b. No
8. ¿La Caja Piura considera que este historial crediticio debe tener como base los antecedentes?
 - a. Si
 - b. No
9. ¿La Caja Piura considera que el plazo de desembolso que se le otorga al cliente es el adecuado?
 - a. Si
 - b. No
10. ¿La Caja Piura considera que el procedimiento de evaluación de créditos es correcto?
 - a. Si
 - b. No
11. ¿La Caja Piura al aprobar un crédito brinda cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del cliente?
 - a. Si
 - b. No
12. ¿La aprobación de crédito es minuciosamente analizada por el analista de crédito?
 - a. Si
 - b. No

- Analizar el comportamiento de la mora y su impacto en la rentabilidad de la CMAC Piura agencia Chiclayo, periodo 2020 – 2021
1. En la caja Piura se provisiona la mora por los créditos emitidos?
 - a. Si
 - b. No
 2. ¿La caja Piura señala los riesgos que asume el cliente al no pagar su crédito?
 - a. Si
 - b. No
 3. ¿La Caja Piura considera que existe un control apropiado de la cartera de morosidad?
 - a. Si
 - b. No
 4. ¿La Caja Piura considera que la cantidad de crédito que solicitan los clientes influye en la morosidad?
 - a. Si
 - b. No
 5. ¿La Caja Piura considera que un correcto análisis de la capacidad de pago de los clientes incide en la morosidad de los mismos?
 - a. Si
 - b. No
 6. ¿El nivel de deuda que tienen los clientes les permite acceder a un nuevo crédito en la Caja Piura?
 - a. Si
 - b. No
 7. ¿En la Caja Piura realizan un reporte del índice de morosidad que existe en la cartera para la micro, pequeña y gran empresa?
 - a. Si
 - b. No
 8. ¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generada por el negocio?
 - a. Si
 - b. No
 9. ¿Cree usted que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?
 - a. Si
 - b. No

10. ¿Usted conoce como se realiza el cobro de un crédito en mora?
- a. Si
 - b. No
11. . ¿Son frecuentes los reportes de colocación y recuperación de crédito?
- a. Si
 - b. No
12. ¿Luego del desembolso del crédito al cliente realizas el seguimiento del dinero haciendo cumplir el fin para lo cual fue otorgado?
- a. Si
 - b. No

ANEXO 2:**INSTRUMENTO: ENTREVISTA**

La siguiente entrevista tiene como finalidad: identificar los factores internos de morosidad que han tenido incidencia en la rentabilidad de CMAC Piura, agencia Chiclayo durante el periodo 2020 – 2021. Las respuestas son opiniones basadas en su experiencia laboral así que conteste con la mayor sinceridad posible. Entrevista dirigida al supervisor de crédito y al administrador de gerencia

1. ¿De qué manera la caja Piura provisiona los créditos emitidos?
2. ¿La Caja Piura cómo maneja la mora?
3. ¿Cuál es el impacto que tiene la mora con respecto a la rentabilidad de la Caja Piura?
4. ¿Cuál es el proceso por el cual un cliente cae en mora?
5. ¿En qué posición se encuentran los clientes de acuerdo a la clasificación del comportamiento de pago de la Caja Piura?
6. ¿Qué gestión está realizando la Gerencia de Riesgos para enfrentar el alto índice de Morosidad?
7. ¿Cómo incide el riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Piura?
8. ¿Cómo analiza la caja Piura el ratio de cartera atrasada?
9. ¿Cómo analiza la caja Piura el ratio de cartera pesada?
10. ¿Cómo analiza la caja Piura el ratio de cartera de alto riesgo?
11. ¿Qué tipo de garantías exigen en la colocación de los créditos?
12. ¿Qué factores cree Ud. que influyen en el riesgo crediticio de la Caja Piura?
13. ¿Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad en la CMAC Piura?
14. Según su criterio ¿Qué aspectos se deben mejorar en el proceso de otorgamiento de créditos?

ANEXO 3: Estados Financieros

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA – 2020

| ACTIVO | Moneda Nacional | Equivalente en M.E. | TOTAL |
|--|--------------------|---------------------|--------------------|
| DISPONIBLE | 1,369,249,580.73 | 320,288,179.55 | 1,689,537,760.28 |
| Caja | 277,879,056.24 | 40,537,428.13 | 318,416,484.37 |
| Banco Central de Reserva del Peru | 991,341,658.01 | 231,821,878.84 | 1,223,163,536.85 |
| Bancos y otras empresas del sistema financiero del pais | 99,891,326.84 | 47,901,242.72 | 147,792,569.56 |
| Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior | | | |
| Canje | | | |
| Otras Disponibilidades | 137,539.64 | 27,629.86 | 165,169.50 |
| FONDOS INTERBANCARIOS... | | | |
| INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS | 428,321,171.40 | | 428,321,171.40 |
| Instrumentos de capital | | | |
| Instrumentos de deuda | 428,321,171.40 | | 428,321,171.40 |
| Inversiones en Commodities | | | |
| INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA | | | |
| Instrumentos Representativos de Capital | | | |
| Instrumentos Representativos de Deuda | | | |
| INVERSIONES A VENCIMIENTO | 123,459.67 | 1,958,475.32 | 2,081,934.99 |
| CARTERA DE CREDITOS | 3,755,702,760.34 | 57,281,257.92 | 3,812,984,018.26 |
| Cartera de Creditos Vigentes | 3,863,155,888.23 | 58,206,750.99 | 3,921,362,639.22 |
| Cartera de Creditos Reestructurados | | | |
| Cartera de Creditos Refinanciados | 79,183,089.64 | (27,684.50) | 79,155,385.14 |
| Cartera de Creditos Vencidos | 97,564,233.50 | 844,131.42 | 98,408,364.92 |
| Cartera de Creditos en Cobranza Judicial | 170,759,989.60 | 23,771,671.85 | 194,531,661.45 |
| - S/. ...Provisiones para créditos..... | (454,960,420.63) | (25,513,611.84) | (480,474,032.47) |
| DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN | | | |
| DERIVADOS DE COBERTURA | | | |
| CUENTAS POR COBRAR | 8,150,993.29 | 4,828,779.12 | 12,979,772.41 |
| Cuentas por Cobrar por Bienes y Servicios y Fideicomiso | 688,501.94 | | 688,501.94 |
| Otras Cuentas por Cobrar | 7,462,491.35 | 4,828,779.12 | 12,291,270.47 |
| BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS | 10,237,732.09 | | 10,237,732.09 |
| Bienes Realizables | | | |
| Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados | 10,237,732.09 | | 10,237,732.09 |
| PARTICIPACIONES | 8,431,156.11 | | 8,431,156.11 |
| Subsidiarias | | | |
| Asociadas y participaciones en negocios conjuntos | | | |
| Otras | 8,431,156.11 | | 8,431,156.11 |
| INMUEBLES MOBILIARIO Y EQUIPO | 155,834,727.26 | | 155,834,727.26 |
| ACTIVO INTANGIBLE | 6,503,991.36 | | 6,503,991.36 |
| Plusvalía | | | |
| Otros Activos intangibles | 6,503,991.36 | | 6,503,991.36 |
| IMPUESTOS CORRIENTES | 21,085,202.58 | | 21,085,202.58 |
| IMPUESTO DIFERIDO | 49,005,190.03 | | 49,005,190.03 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA | | | |
| OTROS ACTIVOS | 35,589,661.77 | 1,887,534.27 | 37,477,196.04 |
| TOTAL DEL ACTIVO | 5,848,235,626.63 | 386,244,226.18 | 6,234,479,852.81 |

| PASIVO Y PATRIMONIO | Moneda Nacional | Equivalente en M.E. | TOTAL |
|--|------------------|---------------------|------------------|
| OBLIGACIONES CON EL PUBLICO | 4,913,307,308.43 | 367,968,706.29 | 5,281,276,014.72 |
| Obligaciones a la Vista | 5,669,670.87 | 358,871.60 | 6,028,542.47 |
| Obligaciones por Cuentas de Ahorro | 1,377,287,056.09 | 87,286,047.80 | 1,464,573,103.89 |
| Obligaciones por Cuentas a Plazo | 3,345,514,117.25 | 259,706,177.60 | 3,605,220,294.85 |
| Otras Obligaciones | 184,836,464.22 | 20,617,609.29 | 205,454,073.51 |
| FONDOS INTERBANCARIOS | | | |
| DEPOSITOS DE EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS | 8,446,725.45 | | 8,446,725.45 |
| Depositos a la Vista | | | |
| Depositos de Ahorro | 151,661.82 | | 151,661.82 |
| Depositos a Plazo | 8,295,063.63 | | 8,295,063.63 |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS | 223,332,793.98 | | 223,332,793.98 |
| Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Peru | | | |
| Adeudos y Obligaciones con Empresas e instituciones financieras del p | 120,827,654.01 | | 120,827,654.01 |
| Adeudos y Obligaciones con Empresas del exterior y Organismos Financie | 102,505,139.97 | | 102,505,139.97 |
| Otros Adeudos y Obligaciones del pais y del exterior | | | |
| Valores y Títulos | | | |
| DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN | | | |
| DERIVADOS PARA COBERTURA | | | |
| CUENTAS POR PAGAR | 121,146,719.25 | 3,631,482.60 | 124,778,201.85 |
| PROVISIONES | 5,381,031.87 | 48.88 | 5,381,080.75 |
| Provision para Creditos Contingentes | 91,374.90 | 48.88 | 91,423.78 |
| Provisión para litigios y demandas | 4,889,656.97 | | 4,889,656.97 |
| Otros | 400,000.00 | | 400,000.00 |
| IMPUESTOS CORRIENTES | | | |
| IMPUESTO DIFERIDO | | | |
| OTROS PASIVOS | 9,626,129.70 | 1,408,058.63 | 11,034,188.33 |
| TOTAL DEL PASIVO: | 5,281,240,708.68 | 373,008,296.40 | 5,654,249,005.08 |
| PATRIMONIO | 580,230,847.73 | | 580,230,847.73 |
| Capital Social | 434,400,000.00 | | 434,400,000.00 |
| Capital Adicional | 58,870,000.00 | | 58,870,000.00 |
| Reservas | 67,058,290.66 | | 67,058,290.66 |
| Ajustes al Patrimonio | | | |
| Resultados Acumulados | | | |
| Resultado Neto del Ejercicio | 19,902,557.07 | | 19,902,557.07 |
| TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | 5,861,471,556.41 | 373,008,296.40 | 6,234,479,852.81 |
| RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES | 68,283,904.21 | 150,995.70 | 68,434,899.91 |

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA – 2021

| ACTIVO | Moneda Nacional | Equivalente en M.E. | TOTAL |
|--|--------------------|---------------------|--------------------|
| DISPONIBLE | 640,539,115.42 | 321,513,464.59 | 962,052,580.01 |
| Caja | 348,782,814.21 | 49,585,932.64 | 398,368,746.85 |
| Banco Central de Reserva del Peru | 210,390,857.83 | 231,714,119.91 | 442,104,977.74 |
| Bancos y otras empresas del sistema financiero del pais | 81,052,231.46 | 40,182,644.80 | 121,234,876.26 |
| Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior | | | |
| Canje | | | |
| Otras Disponibilidades | 313,211.92 | 30,767.24 | 343,979.16 |
| FONDOS INTERBANCARIOS... | | | |
| INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS | 548,148,782.68 | 22,112,578.50 | 570,261,361.18 |
| Instrumentos de capital | 155,046,936.45 | 19,238,569.46 | 174,285,505.91 |
| Instrumentos de deuda | 393,101,846.23 | 2,874,009.04 | 395,975,855.27 |
| Inversiones en Commodities | | | |
| INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA | | | |
| Instrumentos Representativos de Capital | | | |
| Instrumentos Representativos de Deuda | | | |
| INVERSIONES A VENCIMIENTO | 123,790.15 | 2,092,213.31 | 2,216,003.46 |
| CARTERA DE CREDITOS | 3,679,652,761.21 | 56,702,186.35 | 3,736,354,947.56 |
| Cartera de Créditos Vigentes | 3,717,952,847.61 | 57,055,487.38 | 3,775,008,334.99 |
| Cartera de Créditos Reestructurados | | | |
| Cartera de Créditos Refinanciados | 106,619,428.99 | 100,507.58 | 106,719,936.57 |
| Cartera de Créditos Vencidos | 141,604,570.78 | 1,139,374.19 | 142,743,944.97 |
| Cartera de Créditos en Cobranza Judicial | 156,602,752.63 | 24,678,106.06 | 181,280,858.69 |
| - S/. ...Provisiones para créditos..... | (443,126,838.80) | (26,271,288.86) | (469,398,127.66) |
| DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN | | | |
| DERIVADOS DE COBERTURA | | | |
| CUENTAS POR COBRAR | 6,610,531.92 | 2,306,344.62 | 8,916,876.54 |
| Cuentas por Cobrar por Bienes y Servicios y Fideicomiso | 688,391.94 | | 688,391.94 |
| Otras Cuentas por Cobrar | 5,922,139.98 | 2,306,344.62 | 8,228,484.60 |
| BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS | 18,869,267.66 | | 18,869,267.66 |
| Bienes Realizables | | | |
| Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados | 18,869,267.66 | | 18,869,267.66 |
| PARTICIPACIONES | 8,846,218.94 | | 8,846,218.94 |
| Subsidiarias | | | |
| Asociadas y participaciones en negocios conjuntos | | | |
| Otras | 8,846,218.94 | | 8,846,218.94 |
| INMUEBLES MOBILIARIO Y EQUIPO | 152,375,331.39 | | 152,375,331.39 |
| ACTIVO INTANGIBLE | 5,817,902.44 | | 5,817,902.44 |
| Plusvalía | | | |
| Otros Activos intangibles | 5,817,902.44 | | 5,817,902.44 |
| IMPUESTOS CORRIENTES | 25,869,654.32 | | 25,869,654.32 |
| IMPUESTO DIFERIDO | 51,708,870.03 | | 51,708,870.03 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA | | | |
| OTROS ACTIVOS | 27,109,036.27 | 680,669.60 | 27,789,705.87 |
| TOTAL DEL ACTIVO | 5,165,671,262.43 | 405,407,456.97 | 5,571,078,719.40 |

| PASIVO Y PATRIMONIO | Moneda Nacional | Equivalente en M.E. | TOTAL |
|--|------------------|---------------------|------------------|
| OBLIGACIONES CON EL PUBLICO | 4,250,305,328.77 | 359,967,563.10 | 4,610,272,891.87 |
| Obligaciones a la Vista | 5,280,807.16 | 349,476.31 | 5,630,283.47 |
| Obligaciones por Cuentas de Ahorro | 1,154,192,038.02 | 82,638,286.36 | 1,236,830,324.38 |
| Obligaciones por Cuentas a Plazo | 2,911,106,323.38 | 255,697,444.62 | 3,166,803,768.00 |
| Otras Obligaciones | 179,726,160.21 | 21,282,355.81 | 201,008,516.02 |
| FONDOS INTERBANCARIOS | | | |
| DEPOSITOS DE EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS | 8,464,375.92 | | 8,464,375.92 |
| Depositos a la Vista | | | |
| Depositos de Ahorro | 17,696.14 | | 17,696.14 |
| Depositos a Plazo | 8,446,679.78 | | 8,446,679.78 |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS | 210,150,757.58 | | 210,150,757.58 |
| Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Peru | | | |
| Adeudos y Obligaciones con Empresas e instituciones financieras del p | 107,679,882.78 | | 107,679,882.78 |
| Adeudos y Obligaciones con Empresas del exterior y Organismos Financie | 102,470,874.80 | | 102,470,874.80 |
| Otros Adeudos y Obligaciones del pais y del exterior | | | |
| Valores y Titulos | | | |
| DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN | | | |
| DERIVADOS PARA COBERTURA | | | |
| CUENTAS POR PAGAR | 123,323,959.93 | 4,217,110.18 | 127,541,070.11 |
| PROVISIONES | 8,001,646.88 | 46.30 | 8,001,693.18 |
| Provision para Creditos Contingentes | 71,348.74 | 46.30 | 71,395.04 |
| Provisión para litigios y demandas | 7,380,298.14 | | 7,380,298.14 |
| Otros | 550,000.00 | | 550,000.00 |
| IMPUESTOS CORRIENTES | | | |
| IMPUESTO DIFERIDO | | | |
| OTROS PASIVOS | 12,203,033.96 | 2,170,404.16 | 14,373,438.12 |
| TOTAL DEL PASIVO: | 4,612,449,103.04 | 366,355,123.74 | 4,978,804,226.78 |
| PATRIMONIO | 592,274,492.62 | | 592,274,492.62 |
| Capital Social | 493,270,000.00 | | 493,270,000.00 |
| Capital Adicional | 17,840,000.00 | | 17,840,000.00 |
| Reservas | 69,054,847.73 | | 69,054,847.73 |
| Ajustes al Patrimonio | | | |
| Resultados Acumulados | | | |
| Resultado Neto del Ejercicio | 12,109,644.89 | | 12,109,644.89 |
| TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | 5,204,723,595.66 | 366,355,123.74 | 5,571,078,719.40 |
| RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES | 68,192,773.75 | 290,893.20 | 68,483,666.95 |

ESTADO DE RESULTADOS ESTADO

DE RESULTADOS - 2020

| | Moneda Nacional | Equivalente en M.E. | TOTAL |
|--|-----------------|---------------------|----------------|
| INGRESOS POR INTERESES | 715,275,808.21 | 7,308,805.66 | 722,584,613.87 |
| Disponible | 10,003,653.18 | 549,644.01 | 10,553,297.19 |
| Fondos Interbancarios | | | |
| Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados | | | |
| Inversiones Disponibles para la Venta | 755,004.51 | | 755,004.51 |
| Inversiones a Vencimiento | 1,538.95 | 16,967.50 | 18,506.45 |
| Cartera de Créditos Directos | 704,508,242.24 | 6,742,194.15 | 711,250,436.39 |
| Resultado por Operaciones de Cobertura | | | |
| Cuentas por Cobrar | | | |
| Otros Ingresos Financieros | 7,369.33 | | 7,369.33 |
| GASTOS POR INTERESES | 191,035,383.14 | 2,042,857.24 | 193,078,240.38 |
| Obligaciones con el Publico | 172,605,099.43 | 2,042,752.63 | 174,647,852.06 |
| Fondos Interbancarios | | | |
| Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financieros | 372,737.26 | 104.61 | 372,841.87 |
| Adeudos y Obligaciones Financieras | 17,841,178.04 | | 17,841,178.04 |
| Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú | | | |
| Adeudos y Obligaciones del Sistema Financiero del País | 2,669,428.27 | | 2,669,428.27 |
| Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Ext. y Organ. | 15,171,749.77 | | 15,171,749.77 |
| Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior | | | |
| Comisiones y Otros Cargos por Adeudos y Obligaciones Financieras | | | |
| Valores Títulos y Obligaciones en Circulación | | | |
| Cuentas por Pagar | 202,432.30 | | 202,432.30 |
| Intereses de Cuentas por Pagar | 202,432.30 | | 202,432.30 |
| Resultado por Operaciones de Cobertura | | | |
| Otros Gastos Financieros | 13,936.11 | | 13,936.11 |
| MARGEN FINANCIERO BRUTO | 524,240,425.07 | 5,265,948.42 | 529,506,373.49 |
| Provisiones para Créditos Directos | 154,825,026.56 | 6,027,181.50 | 160,852,208.06 |
| MARGEN FINANCIERO NETO | 369,415,398.51 | (761,233.08) | 368,654,165.43 |
| INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 52,209,283.69 | 859,892.56 | 53,069,176.25 |
| Ingresos por Créditos Indirectos | 505,051.61 | 4,130.18 | 509,181.79 |
| Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza | | | |
| Ingresos por emisión de dinero electrónico | | | |
| Ingresos Diversos | 51,704,232.08 | 855,762.38 | 52,559,994.46 |
| GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 27,904,956.84 | 2,758,585.06 | 30,663,541.90 |
| Gastos por Créditos Indirectos | | 21,963.01 | 21,963.01 |
| Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza | | | |
| Primas al Fondo de Seguros de Depósito | 19,683,542.92 | 1,218,022.52 | 20,901,565.44 |
| Gastos Diversos | 8,221,413.92 | 1,518,599.53 | 9,740,013.45 |
| MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIO | 393,719,725.36 | (2,609,925.58) | 391,059,799.78 |
| RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF) | 10,206,294.04 | 2,262,430.20 | 12,468,724.24 |
| Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados | 9,924,513.69 | 745,777.29 | 10,670,290.98 |
| Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados | 9,924,513.69 | 745,777.29 | 10,670,290.98 |
| Inversiones en Commodities | | | |
| Inversiones Disponibles para la Venta | | | |
| Derivados de Negociación | | | |
| Resultado por Operaciones de Cobertura | | | |
| Ganancia (Pérdida) en Participaciones | 97,964.73 | | 97,964.73 |
| Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio | | 1,514,232.37 | 1,514,232.37 |
| Otros | 183,815.62 | 2,420.54 | 186,236.16 |
| MARGEN OPERACIONAL | 403,926,019.40 | (397,495.38) | 403,528,524.02 |

| | Moneda Nacional | Equivalente en M.E. | TOTAL |
|--|-------------------|---------------------|-------------------|
| GASTOS DE ADMINISTRACION | 282,984,454.72 | 63,548,395.07 | 346,532,849.79 |
| Gastos de Personal y Directorio | 185,926,705.86 | 13,430,476.02 | 199,357,181.88 |
| Gastos por Servicios Recibidos de Terceros | 92,667,781.23 | 50,117,919.05 | 142,785,700.28 |
| Impuestos y Contribuciones | 4,389,967.63 | | 4,389,967.63 |
| DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | 17,650,034.05 | 1,686,911.55 | 19,336,945.60 |
| MARGEN OPERACIONAL NETO | 103,291,530.63 | (65,632,802.00) | 37,658,728.63 |
| VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES | 7,550,387.20 | (162,379.70) | 7,388,007.50 |
| Provisión para Créditos Indirectos | 33,541.66 | (606.72) | 32,934.94 |
| Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar | | (161,772.98) | (161,772.98) |
| Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago , Recuperados y | 1,528,632.15 | | 1,528,632.15 |
| Provisiones para Activos No Corrientes Manteneridos para la Venta | | | |
| Deterioro de Inversiones | | | |
| Deterioro de Activo Fijo | | | |
| Deterioro de Activos Intangibles | | | |
| Provisión para Litigios y Demandas | 5,688,213.39 | | 5,688,213.39 |
| Otras Provisiones | 300,000.00 | | 300,000.00 |
| RESULTADO DE OPERACION | 95,741,143.43 | (65,470,422.30) | 30,270,721.13 |
| OTROS INGRESOS Y GASTOS | (2,459,780.43) | 4,101,285.37 | 1,641,504.94 |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA | 93,281,363.00 | (61,369,136.93) | 31,912,226.07 |
| IMPUESTO A LA RENTA | (12,009,669.00) | | (12,009,669.00) |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | 81,271,694.00 | (61,369,136.93) | 19,902,557.07 |

ESTADO DE RESULTADOS 2021

| | Moneda Nacional | Equivalente en M.E. | TOTAL |
|--|------------------|---------------------|------------------|
| INGRESOS POR INTERESES | 346,378,398.05 | 3,506,113.05 | 349,884,511.10 |
| Disponibles | 844,579.21 | 33,443.81 | 878,023.02 |
| Fondos Interbancarios | | | |
| Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados | 322,203.13 | 44,742.24 | 366,945.37 |
| Inversiones Disponibles para la Venta | | | |
| Inversiones a Vencimiento | 330.48 | 5,324.53 | 5,655.01 |
| Cartera de Créditos Directos | 345,290,311.27 | 3,422,602.47 | 348,712,913.74 |
| Resultado por Operaciones de Cobertura | | | |
| Cuentas por Cobrar | | | |
| Otros Ingresos Financieros | (79,026.04) | | (79,026.04) |
| GASTOS POR INTERESES | 83,838,314.17 | 879,326.21 | 84,717,640.38 |
| Obligaciones con el Público | 74,285,192.96 | 879,326.21 | 75,164,519.17 |
| Fondos Interbancarios | | | |
| Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financieros | 151,786.78 | | 151,786.78 |
| Adeudos y Obligaciones Financieras | 8,893,293.03 | | 8,893,293.03 |
| Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú | | | |
| Adeudos y Obligaciones del Sistema Financiero del País | 1,574,936.35 | | 1,574,936.35 |
| Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Ext. y Organ. | 7,318,356.68 | | 7,318,356.68 |
| Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior | | | |
| Comisiones y Otros Cargos por Adeudos y Obligaciones Financieras | | | |
| Valores Títulos y Obligaciones en Circulación | | | |
| Cuentas por Pagar | 509,494.17 | | 509,494.17 |
| Intereses de Cuentas por Pagar | 509,494.17 | | 509,494.17 |
| Resultado por Operaciones de Cobertura | | | |
| Otros Gastos Financieros | (1,452.77) | | (1,452.77) |
| MARGEN FINANCIERO BRUTO | 262,540,083.88 | 2,626,786.84 | 265,166,870.72 |
| Provisiones para Créditos Directos | 69,150,411.59 | (514,406.60) | 68,636,004.99 |
| MARGEN FINANCIERO NETO | 193,389,672.29 | 3,141,193.44 | 196,530,865.73 |
| INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 31,666,521.44 | 522,611.34 | 32,189,132.78 |
| Ingresos por Créditos Indirectos | 340,473.37 | 506.35 | 340,979.72 |
| Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza | | | |
| Ingresos por emisión de dinero electrónico | | | |
| Ingresos Diversos | 31,326,048.07 | 522,104.99 | 31,848,153.06 |
| GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 14,948,684.66 | 1,496,028.84 | 16,444,713.50 |
| Gastos por Créditos Indirectos | | | |
| Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza | | | |
| Primas al Fondo de Seguros de Depósito | 9,845,690.77 | 591,526.44 | 10,437,217.21 |
| Gastos Diversos | 5,102,993.89 | 904,502.40 | 6,007,496.29 |
| MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIO | 210,107,509.07 | 2,167,775.94 | 212,275,285.01 |
| RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF) | (2,192,002.32) | (62,837.85) | (2,244,840.17) |
| Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados | (2,664,870.58) | 159,926.71 | (2,504,943.87) |
| Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados | (2,664,870.58) | 159,926.71 | (2,504,943.87) |
| Inversiones en Commodities | | | |
| Inversiones Disponibles para la Venta | | | |
| Derivados de Negociación | | | |
| Resultado por Operaciones de Cobertura | | | |
| Ganancia (Pérdida) en Participaciones | 415,062.83 | | 415,062.83 |
| Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio | | (256,276.59) | (256,276.59) |
| Otros | 57,805.43 | 43,512.03 | 101,317.46 |
| MARGEN OPERACIONAL | 207,915,506.75 | 2,114,938.09 | 210,030,444.84 |

| | Moneda Nacional | Equivalente en M.E. | TOTAL |
|---|------------------|---------------------|------------------|
| GASTOS DE ADMINISTRACION | 145,082,926.00 | 30,495,781.74 | 175,578,707.74 |
| Gastos de Personal y Directorio | 96,573,046.54 | 7,759,811.69 | 104,332,858.23 |
| Gastos por Servicios Recibidos de Terceros | 45,172,353.05 | 22,735,970.05 | 67,908,323.10 |
| Impuestos y Contribuciones | 3,337,526.41 | | 3,337,526.41 |
| DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | 8,063,620.09 | 879,303.68 | 8,942,923.77 |
| MARGEN OPERACIONAL NETO | 54,768,960.66 | (29,260,147.33) | 25,508,813.33 |
| VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES | 5,551,891.86 | (5.80) | 5,551,886.06 |
| Provisión para Créditos Indirectos | (20,026.16) | (5.80) | (20,031.96) |
| Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar | | | |
| Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Recuperados y | 2,812,014.65 | | 2,812,014.65 |
| Provisiones para Activos No Corrientes Manteneridos para la Venta | | | |
| Deterioro de Inversiones | | | |
| Deterioro de Activo Fijo | | | |
| Deterioro de Activos Intangibles | | | |
| Provisión para Litigios y Demandas | 2,609,903.37 | | 2,609,903.37 |
| Otras Provisiones | 150,000.00 | | 150,000.00 |
| RESULTADO DE OPERACION | 49,217,068.80 | (29,260,141.53) | 19,956,927.27 |
| OTROS INGRESOS Y GASTOS | 730,236.02 | (1,147,139.40) | (416,903.38) |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA | 49,947,304.82 | (30,407,280.93) | 19,540,023.89 |
| IMPUESTO A LA RENTA | (7,430,379.00) | | (7,430,379.00) |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | 42,516,925.82 | (30,407,280.93) | 12,109,644.89 |