

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras**



**LA INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA, TACNA  
2015-2017.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Br. KARINA STEFANY NAQUIRA ACERO**

**Para optar el título de:**

**CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORIA**

**TACNA – PERÚ**

**2019**

# **ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS**

## **“LA INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITODE AREQUIPA, TACNA 2015-2017”**

DEL BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

### **NÁQUIRA ACERO, Karina Stefany**

Siendo las 17:00 horas del siete de marzo de marzo del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N°1107-2018-UPT-FACEM/D, de fecha 23.10.2018:

- Presidente : Dr. PEDRO LORENZO HERBERT RIVEROS VALDERRAMA
- Secretario : DRA. MARIZOL CANDELARIA ARAMBULO AYALA
- Vocal : MAG. WALTHER ARTURO BUENO MARIACA

En la revisión de la Tesis acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 17:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-.-.-.-.-.

  
Dr. PEDRO LORENZO HERBERT RIVEROS VALDERRAMA

  
DRA. MARIZOL CANDELARIA ARAMBULO  
AYALA

  
MAG. WALTER ARTURO BUENO MARIACA

  
Bach. Karina Stefany NÁQUIRA ACERO

### **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de tesis a  
Dios, mis padres, hermanos, primos  
y abuelos.

## AGRADECIMIENTO

A Dios porque ha estado en todo momento conmigo, guiando cada paso que doy, protegiéndome, cuidándome, y dándome fuerzas para continuar.

A mis padres y hermana quienes han sido mis guías y personas incondicionales apoyándome en cada etapa de mi vida y así pudiendo llegar a este punto de mi carrera, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi felicidad, bienestar y educación así depositando toda su confianza y amor en mi persona.

A mis abuelos Melitón, Bertha y Rosario por enseñarme el significado de la fuerza, valor y actitud de poder enfrentar los obstáculos y ser valiente ante cualquier situación.

A mi prima que desde el cielo me hizo sentir que no estaba sola, por ser mi fuente de motivación e inspiración por darme el valor de poder superarme y enseñarme que la vida está llena de obstáculos y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iv
LISTA DE TABLAS .....	vi
LISTA DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
1.1. Descripción del Problema .....	12
1.2. Formulación del Problema .....	13
1.3. Justificación de la Investigación .....	14
1.4. Objetivos .....	15
1.5. Hipótesis.....	15
CAPÍTULO II .....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	16
2.2. Bases teóricas .....	18
2.3. Definición de conceptos básicos .....	45
CAPÍTULO III.....	48
METODOLOGÍA .....	48
3.1. Tipo de Investigación .....	48
3.2. Diseño de investigación .....	48

3.3. Población y Muestra.....	48
3.4. Variables e Indicadores .....	49
3.5.- Técnicas de recolección de datos.....	49
3.6. Procesamiento y análisis de datos .....	49
CAPÍTULO IV.....	50
RESULTADOS.....	50
4.1. Tratamiento estadístico .....	50
4.2. Verificación de hipótesis.....	52
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1	Objetivos Estratégicos 2017 – 2021 .....	45
Tabla 2	Medidas de resumen para los indicadores de la variable Morosidad.....	50
Tabla 3	Medidas de resumen para la variable Morosidad.....	51
Tabla 4	Medidas de resumen para el indicador de la variable Rentabilidad.....	51
Tabla 5	Medidas de resumen para la variable Rentabilidad .....	52
Tabla 6	Correlaciones Rho de Spearman de cartera atrasada y rentabilidad .....	53
Tabla 7	Correlaciones Rho de Spearman cartera de alto riesgo y la rentabilidad.....	55
Tabla 8	Correlaciones Rho de Spearman de cartera pesada y la rentabilidad .....	56
Tabla 9	Resumen del modelo morosidad y rentabilidad.....	57
Tabla 10	ANOVA del modelo morosidad y rentabilidad .....	58
Tabla 11	Coefficientes del modelo de morosidad y rentabilidad .....	58

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Objetivo de rentabilidad .....	37
Figura 2. Diagrama de dispersión cartera pesada y rentabilidad .....	53
Figura 3. Diagrama de dispersión cartera de alto riesgo y rentabilidad.....	54
Figura 4. Diagrama de dispersión de la cartera pesada y la rentabilidad.....	56
Figura 5. Diagrama de dispersión de la morosidad y la rentabilidad.....	57



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017. El tipo de investigación del presente estudio es básica, teórica o dogmática; El diseño del presente estudio es no experimental u observacional. Para la realización del tema de investigación, la población estuvo compuesta por datos históricos de la Institución financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Arequipa que corresponden a los años 2015 al 2017 que fueron acopiados de forma mensual. Como instrumento de recolección de datos se utilizó análisis de contenido de los estados financieros, mediante la ficha de recolección de datos. Se concluyó a un nivel de confianza del 95% que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe influencia de la morosidad en la rentabilidad de activos (ROA).

Palabras clave: Morosidad, rentabilidad y análisis financiero.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the influence of delinquency on the profitability of the Savings and Credit Municipal Savings Bank of Arequipa, Tacna 2015-2017. The type of research in this study is basic, theoretical or dogmatic; The design of the present study is non-experimental or observational. For the realization of the research topic, the population was made up of historical data from the Financial Institution Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Arequipa, corresponding to the years 2015 to 2017 that were collected on a monthly basis. As an instrument for data collection, content analysis of the financial statements was used, using the data collection form. It was concluded that with a confidence level of 95% that there is statistical evidence to affirm that there is an influence of delinquency on the return on assets (ROA).

**Key words:** Delinquency, profitability and financial analysis.

## INTRODUCCIÓN

La rentabilidad, es uno de los conceptos más importantes en las empresas modernas y más utilizado por la comunidad de negocios, es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos. Es decir, si una gestión logra producir ingresos mayores que sus costos, generando resultados positivos, se considera una gestión rentable. Para hallar esta rentabilidad, simplemente se determina la tasa de variación o crecimiento que ha tenido el monto inicial (inversión), al convertirse en el monto final (utilidades).

El presente trabajo de investigación pretende describir la realidad problemática relacionada con el índice de morosidad y como está influye en la rentabilidad de las Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa; el índice de mora es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia, este índice de morosidad se mide en porcentajes que en resumen dice cuanto importe prestado este impago en más de 90 días, cuanto más importe de morosidad existe más se tiene que dotar como provisión ya que algunos de estos contratos serán incobrables y tendrán que ser recuperados por vía judicial. La presente tesis ha sido estructurada conforme a los lineamientos establecidos por la escuela de Ciencias contables y Financieras, de la siguiente manera:

En el capítulo I se plantea el estudio y se contextualiza la problemática que da origen a esta investigación, así nos referimos a la importancia del otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa en el periodo 2015 – 2017.

En el capítulo II se presenta los antecedentes de estudio que nos ayudaron a comprender de manera adecuada el problema de investigación. Los antecedentes están estructurados conforme a las variable independiente y dependiente. Finalmente, ya con un amplio criterio y un panorama bastante claro sobre nuestras variables, planteamos nuestra hipótesis y operacionalizamos nuestras variables.

En el capítulo III se incluye la metodología que guía este trabajo de investigación, tanto la general como las específicas, el diseño, el tipo, población y muestra, y la forma de procesamiento de los datos.

En el capítulo IV se presentan los resultados, de manera descriptiva e inferencial, con el propósito de contrastar la hipótesis de trabajo.

Finalmente, incluimos las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos sobre los procedimientos y hallazgos en la investigación.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción del Problema

La caja Arequipa es una institución no bancaria de derecho público privado con sede principal en la ciudad de Arequipa y con 135 agencias en el Perú, siendo la más rentable la de su propia ciudad seguida por la ciudad de Tacna. (Caja Arequipa, 2017).

En relación a la morosidad, en la caja municipal de Arequipa se estableció un software de endeudamiento a los clientes, y se creó un ambiente favorable para lograr acuerdos y alianzas, no obstante, existe deficiente calificación al evaluar el otorgamiento de crédito e incorrectos procesos de entendimiento y seguimiento de necesidades, impulso de productos y mercadeo.

Por otra parte, se ha evidenciado un incremento progresivo de clientes a raíz del fuerte posicionamiento de la marca “encájate” en las zonas locales y rurales , cabe mencionar que la CMAC Arequipa fue categorizada una vez más por la clasificadora de riesgos S.A equilibrium como categoría a+, la decisión del comité se sustenta en la importancia de la CMAC Arequipa en el sistema de cajas municipales, manteniendo su posición de líder en términos de colocaciones ,captaciones y patrimonio al corte de análisis todo ello a pesar de que los métodos de negocios y tecnologías son pocos manipulables que limitan el incremento y la capacidad para responder a las nuevas expectativas y necesidades de los clientes. Equilibrium (2017)

Actualmente, la CMAC Arequipa en todas sus agencias ubicadas en el Perú, han aperturado agentes denominados Rapicajas, esto ha evidenciado un rápido

desarrollo de la tecnología y comunicación para el mejoramiento de los servicios financieros, las cuales permiten realizar operaciones rápidamente en cobro de cuotas.

Por otro lado, se teme un mayor sobre endeudamiento de los clientes y la eventualidad de que la desaceleración de la economía se empeore, por lo tanto, se deben tomar como iniciativa con prontitud la apertura de agentes Rapicajas, conviene subrayar que con relación a la problemática manifestada podemos identificar que existe la posibilidad que otras cajas municipales implementen tasas menores de cobranza.

Si esto se mantuviese en crecimiento con relación a la morosidad y rentabilidad nos encontraríamos en un escenario poco favorable para generar mayores niveles de participación de mercado, mejores índices de rentabilidad, y lograr ratios competitivas en el sector financiero.

Por último, se recomienda tomar previsiones en el otorgamiento de créditos a los sectores de consumo y Mypes.

Este contexto hizo que se ponga especial interés en esta problemática y del deterioro de la calidad de la cartera bancaria ya que es el principal peligro que una entidad sufre diariamente en las colaciones.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿De qué manera influye la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera la cartera atrasada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017?

- ¿De qué manera la cartera de alto riesgo se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017?
- ¿De qué manera la cartera pesada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017?

### **1.3. Justificación de la Investigación**

#### **a. Justificación Teórica**

Esta investigación se fundamenta desde la perspectiva académica interpretativo en el contexto macroeconómico y financiero de la organización, debido a que la morosidad incrementa el nivel de provisiones por tal motivo ocasiona un efecto negativo en la rentabilidad.

#### **b. Justificación metodológica**

Tiene justificación metodológica porque la solución del problema se fundamenta en la indagación de información técnica y válida para la dirección general, profesionales y la comunidad científica que se encuentran inmersos en el área de finanzas de las financieras el cual debe contener y proceder mediante un análisis responsable y válido mediante la correcta identificación de las variables relacionadas con los indicadores de cada cartera participante en la investigación.

#### **c. Justificación Práctica**

La investigación permitirá obtener información para contribuir con los niveles de control en la administración del riesgo crediticio, con el propósito de mejorar metodologías y estrategias eficientes que disminuyan los niveles de morosidad con la finalidad de mejorar los indicadores de rentabilidad de las instituciones financieras.

## **1.4.Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna, 2015 - 2017

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación de la cartera atrasada con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.
- Determinar la relación de la cartera de alto riesgo con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.
- Determinar la relación de la cartera pesada con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.

## **1.5.Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La morosidad influye en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna, 2015 – 2017.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- La cartera atrasada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.
- La cartera de alto riesgo se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.
- La cartera pesada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Correa (2012) en la investigación “La morosidad y su impacto en la rentabilidad de las cajas municipales de la región La Libertad”. Tesis de grado, Perú. En su tesis determina el nivel de incidencia del nivel de morosidad sobre la rentabilidad de una caja municipal. Su población y muestra se encuentra formada por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. Dentro de sus Instrumentos encontramos reportes de la SBS y los resultados es que la morosidad se ha incrementado en estos últimos años existiendo créditos con 30, 60, 90 y 120 días de atrasos con ratios de 7% y 9,8 % de los periodos consultados.

Ramírez y Robles (2017) en la investigación “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la caja municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014 – 2015” tuvo como objetivo determinar como la morosidad de la cartera de los créditos en las Mypes, influye en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, en Laredo. el diseño de investigación fue de tipo no experimental transaccional. Los instrumentos utilizados fueron las entrevistas y análisis documentario. Finalmente, los resultados evidencian el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos. Por lo tanto, el aumento de la morosidad modifico de forma negativa en la rentabilidad.

Castañeda y Tamayo (2013) en la investigación “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. Su objetivo fue determinar la influencia de la morosidad en el cumplimiento de los distintos objetivos estratégicos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo. La metodología en esta investigación fue no experimental transaccional – descriptivo. Los instrumentos fueron las entrevistas, encuestas y análisis documental. Los resultados muestran que los niveles de morosidad de los créditos, se han incrementado, que además afectó las configuraciones de la intención estratégica para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, donde hubo aumento de provisiones, re-financiamientos y castigos recurrentes, que hicieron disminuir la rentabilidad e incremento de la cartera de alto riesgo.

Bermúdez y Velásquez (2013) en la investigación “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de apoyo a pequeños negocios «Perpetuo Socorro» en Chimbote, 2013”. Tuvo como propósito determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios. La investigación es descriptiva, teniendo como población a funcionarios y clientes con morosidad de la asociación y una muestra de 30 clientes morosos. Los resultados obtenidos mostraron que la morosidad ha sido de 15,8%, con incidencia en la disminución de rentabilidad de 7,1%. El impacto se ve reflejado en el aumento de la morosidad y la disminución de la rentabilidad, que tiene como origen los créditos mal colocados, no cumplimiento de los clientes recurrentes y no cumplimiento de las evaluaciones según las especificaciones de las normas técnicas financieras.

Vidal (2017) en la investigación de título “La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”. La investigación tuvo como objetivo determinar si la

morosidad influye en la rentabilidad de los bancos en Chile, se utilizó la metodología de datos de Panel, a través de la recopilación directa de las bases de datos de la SBIF, Sernac, Banco Central, y otros. En los resultados se obtuvo que la morosidad influye en la rentabilidad de los Bancos en Chile, siendo muy significativo. Por lo tanto, los bancos deben tomar como base este indicador para advertir los incrementos en la cartera de alto riesgo, que en consecuencia la disminuyen la rentabilidad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Bases teóricas sobre la variable Morosidad**

La morosidad es el pago después de los días pactados en un determinado contrato de préstamo. Donde a pesar que el deudor tiene conocimiento de su deuda, y se atrasa por diversos motivos, debido a un hábito; para esto López (2016) añade que “la morosidad es la cualidad del moroso, la situación jurídica que un obligado se encuentra en mora, quien tuvo retrasos en el cumplimiento de una obligación”. también menciona la tasa de morosidad, la cual señala que, en diversos estados, esta llega a su máxima ponderación. La morosología es una disciplina que se encarga de la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que facilita entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples factoras causales con una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, para investigar soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes.

Por otro lado, Calderón (2014) refiere que la morosidad afecta a las dos partes involucradas: en el acreedor ocasiona daños y perjuicios, y si se

mantiene una alta tasa de morosidad conllevara a un problema de liquidez y puede ocasionar el cierre de esta entidad. Por otro lado, el deudor se verá afectado negativamente debido al incremento de los intereses, además que en la central de riesgos aparecerá como dudoso y por ende las entidades financieras no lo atenderán. El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel". Se puede estudiar de dos perspectivas, internos y externos, pues la economía no es estable, y esta varia de acuerdo a los factores mencionados.

Por otra parte, existen elementos de la morosidad: En primer lugar, se encuentran los morosos intencionales, que teniendo liquidez no cumplen con su responsabilidad de efectuar los pagos en las fechas establecidas, en los contratos previos.

En segundo lugar, se encuentran los morosos fortuitos, aquellas personas que poseen el interés de pagar, pero no tienen liquidez. Es por ello solicitan plazos para cancelar su deuda (refinanciamiento), que por ciento si se les acepta no habría ningún inconveniente a futuro.

Por otro lado, Morosos desorganizados, son aquellas personas que pueden cumplir con su pago en cualquier momento, pero no saben cuánto es su cuota, esto debido a que no se organizan para así cumplir con su obligación sin tener inconveniente alguno. Entre ellos también se encuentran los morosos negligentes, se puede afirmar que estos clientes dan prioridad a diversas situaciones, pero no le dan el interés respectivo a la obligación de realizar su pago en la fecha pactada con la entidad, además los morosos circunstanciales: estos clientes pueden cancelar su deuda en cualquier momento, pero optan por no hacerlo debido a algún inconveniente ocurrido con la empresa prestadora

del servicio, pero al solucionar esto, el cliente cancelará su deuda Frente a lo descrito anteriormente, se sugiere al departamento de cobranzas diseñar e implementar estrategias para una eficiente cobranza, lo cual ayudara a la institución a reducir el índice de morosidad, también a la gestión financiera, aporta que ha mayor colocaciones se presentara un mayor índice de morosidad. (Saurina, 1998).

Según Brachfield (2000) Es el incumplimiento o demora en la realización de pagos de los créditos que se le otorgó previamente. Existen diversas causas según Saurina (1998), que originan la mora, pueden ser:

- Factores macroeconómicos: como la quiebra de una entidad o falta de liquidez, incremento de endeudamiento, etc.
- Factores microeconómicos: entidades que tiene políticas de colocaciones o préstamos mayores puede que presenten mayor tasa de morosidad. Rapidez en el incremento de créditos en una entidad financiera, dificultad de la institución financiera en supervisar y controlar a sus numerosas agencias.

La morosidad, indudablemente, es un tema de especial relevancia para las empresas, principalmente por el hecho de que puede provocar la insolvencia de quien la padece e incluso derivar en una situación de concurso de acreedores si no se controla adecuadamente según González, y Gomes (2009).

Por otro lado, De Los Ángeles (2010), menciona lo siguiente: hay que considerar el impacto negativo que tiene la morosidad sobre la rentabilidad de la institución. Este efecto se da, tanto a través de los ingresos como de los gastos. La morosidad disminuye los ingresos pues se dejan de percibir ingresos financieros y aumenta los gastos tanto por las provisiones como por los gastos operativos.

La morosidad se da por el incumplimiento de las obligaciones de pagos. Es multicausal los factores que las generan e influye de manera negativa en las actividades de una entidad que asumió la posibilidad de brindar un crédito. Su evaluación como tal, está sujeto a las consideraciones específicas, considerando las renovaciones de crédito, reprogramaciones de pago (Morales y Vargas, 2017, p. 17)

Según Aguilar y Camargo (2002), la morosidad “es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”. Por lo tanto, los efectos de la morosidad son negativos en diferentes jerarquías de la empresa y se extiende en la gran mayoría de casos en un largo plazo.

La impuntualidad y falta de pago de los acuerdos asumidos, conciben mora y con ello detrimentos en el sistema de los acreedores.

Existen 03 enfoques de la morosidad crediticia en el sistema financiero:

- Explicar la morosidad crediticia a través de los factores macroeconómicos, como los ciclos económicos.
- Explicar la morosidad crediticia a través de los determinantes microeconómicos, como el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada entidad bancaria.
- Explicar la morosidad crediticia a través de las variables macroeconómicas y microeconómicas que determinan la calidad de cartera.

Díaz y Quevedo (2009) establecen que, en la etapa expansiva de los ciclos económicos, la cartera crediticia se expande aceleradamente

favoreciendo a profundizar la expansión de la economía. Por su parte Vallcorba y Delgado (2007) señalan que el crédito bancario sigue un molde cíclico y Delgado y Saurina (2004) afirman que los errores en la política crediticia se cometen generalmente en las etapas expansivas, alentados por intereses bajos y un creciente nivel de deuda, a consecuencia por los créditos bancarios.

Guillén (2002) señala sobre la morosidad crediticia que perjudica a la rentabilidad y al mismo tiempo se produce una ruptura en la rotación de los fondos incrementado las provisiones por los créditos impagos, afectando a las utilidades.

Según Saurina y Delgado (2016) argumenta que los factores macroeconómicos y microeconómicos explican el comportamiento de las empresas, por otra parte, los modelos de quiebras pueden ser afectadas por los ciclos económicos que muchas veces determinan un nivel de morosidad.

#### Control de riesgos de crédito

El riesgo crediticio es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona; Una de las partes importantes del riesgo es la de proporcionar elementos de juicio que permitan identificar en términos de probabilidad que una variable se comporte de manera distinta a como inicialmente se había planteado y que esto implique que ocurra una desviación de los rendimientos futuros esperados.

Huertas (2005) nos dice que “Es expresado de una forma sencilla, si pensamos en la posibilidad que su pago no sea dado o cancelado en el tiempo y acuerdos pactados al momento del desembolso” (p.75).

La colocación de fondos en operaciones de crédito también respalda el hecho de asumir el riesgo que el fondo utilizado no sea recuperado de acuerdo a las estipulaciones dadas en el desembolso del crédito, es esto entonces que trae como efecto deficiencias en la liquidez y en la rentabilidad. Entonces la evaluación del riesgo se basa en conocer, la probabilidad de que lo convenido al momento de iniciar la operación no se cumpla. La prolongación de tiempo para el pago de préstamos es la actividad primaria de la mayoría de bancos. Esta actividad requiere que los bancos juzguen la confiabilidad de crédito de sus prestatarios.

La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

Factores internos. - que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

Factores externos. - que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

Según Manfredo (2009) menciona que los riesgos de las financieras se establezcan en niveles moderados y tengan una buena rentabilidad



mediante la formación de sus trabajadores en el análisis de crédito que otorgue solidez al exponer un criterio; por otra parte Según Jiménez (2010) menciona que el crédito bancario se incrementa en la etapa de expansión, también el crédito bancario se retrae en las fases recesivas, lo cual hace fuerte la contracción económica.

Tafur (2017) define el riesgo como la eventualidad de que un hecho ocurra e impacte negativamente a los objetivos de la empresa, donde la incertidumbre es una situación de duda y desconocimiento que está representado por la imposibilidad de ocurrencia de un evento.

#### Control y Evaluación Financieros

Para Bravo y Mondragón (2010), “el control financiero tiene por objeto asegurarse que los recursos sean obtenidos y aplicados eficientemente al estudiar y evaluar simultáneamente los conceptos y las cifras reales proyectadas y variaciones, para tomar decisiones y lograr objetivos preestablecidos”. Mientras que Chiavenato (2000) define que el control tiene varios significados en la gestión empresarial. El control como función restrictiva y coercitiva, el control como sistema automático de regulación y el control como función administrativa. Controlar es definir los estándares de desempeño, monitorear el desempeño, comparar el desempeño con los estándares y emprender las acciones correctivas para garantizar la consecución de los objetivos deseados. En general, la gestión empresarial crea mecanismos para controlar todos los aspectos que se presenten en las operaciones de la organización empresarial.

Para Morales y Alcocer (2014) los administradores financieros deben considerar los sistemas de planeación y control. Considerando la relación que existe entre volumen de ventas y rentabilidad bajo diferentes condiciones operativas, permitiéndoles pronosticar el nivel de operaciones, las necesidades de financiamiento y la rentabilidad, así como las necesidades de fondos de la empresa o presupuesto efectivo.

Gómez (2013) expuso que “el control financiero es la fase de ejecución en la cual se implantan los planes financieros, el control trata del proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar que se sigan los planes y para modificar los planes existentes, debido a cambios imprevistos”.

Para Gitman y Zutter (2012) “la planeación financiera es un aspecto importante de las operaciones de la empresa porque brinda rutas que guían, coordinan y controlan las acciones de la empresa para lograr sus objetivos”.

Block, Stanley y Hirt, Geoffrey (2013) dice que hay una forma de desarrollar un adecuado control, financiero, es a través del establecimiento, coordinación y administración de un plan integral de control de las operaciones financieras, conformado básicamente por:

- a) Flujo de efectivo
- b) Inversión en valores
- c) Compras
- d) Proyectos o programas de inversión

e) Plan de financiamiento

f) Programas de pago

g) Demás rubros del estado de situación financiera

Lo anterior enfocado básicamente a controlar y evaluar planeación de la estructura financiera, significa establecer el equilibrio adecuado entre las fuentes de financiamiento utilizadas y su aplicación, de manera que el negocio reúna las características de estabilidad, solvencia, liquidez y que permita a su vez un desarrollo seguro y sano. Para Córdoba (2012) “la planeación financiera debe coordinar los planes de operación y expansión a corto y largo plazo, para definir los requerimientos de inversión y de financiamiento, seleccionando las fuentes de financiamiento más adecuadas para lograr la estructura financiera que se haya definido como deseable”.

Según Vera (2001) todo proceso de planificación debe considerar el diseño de los mecanismos que le permitirán administrar la ejecución de las actividades diseñadas para la consecución de objetivos y metas, de allí la importancia que representa para toda organización la utilización de un sistema de registros contables adecuado, tal como se explicó con anterioridad.

Bravo y Mondragón (2010) “el control financiero tiene por objeto asegurarse que los recursos sean obtenidos y aplicados eficientemente al estudiar y evaluar simultáneamente los conceptos y las cifras reales proyectadas y variaciones, para tomar decisiones y lograr objetivos preestablecidos”.

Morales y Alcocer (2014) los administradores financieros deben considerar la relación de los volúmenes de ventas y rentabilidad en distintas condiciones operativas, para diagnosticar el nivel de operaciones, el financiamiento y la rentabilidad.

Gómez (2013) expuso que “el control financiero es la fase de ejecución en la cual se implantan los planes financieros, el control trata del proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar que se sigan los planes y para modificar los planes existentes, debido a cambios imprevistos”.

#### Análisis de Créditos

Molina (2015) el crédito “es un activo de riesgo mediante el cual la institución financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a entregar fondos a préstamo u otros bienes a un determinado cliente, o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por este”.

Para Manfredo (2009) los créditos deberían pasar por una etapa de evaluación anticipada, simple y eficaz, se debe tener en cuenta que el análisis de los créditos no intenta acabar con el 100% de incertidumbre, para esto es importante tener un buen criterio y sentido común aspectos necesarios en la evaluación de un crédito, otra característica del proceso de evaluación de los créditos debe contemplar una evaluación exhaustiva en factores cualitativos y cualitativos.

Padilla y Requejo (1998) menciona que se han venido desarrollando enfoques que plantean una relación positiva, bajo la razón de la existencia de garantías para un adecuado seguimiento del crédito. Según la SBS el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdidas originado por la falta de voluntad de los deudores para cumplir con las obligaciones contractuales asumidas.

Según la SBS (2010) señala la necesidad de considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio:

1. Indicador de cartera Atrasada: Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos. 2. Indicador de cartera de Alto Riesgo: Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

3. Indicador de cartera Pesada: Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales. Es necesario especificar que, en el caso de los créditos a las microempresas, esta clasificación se efectúa en función de los días de morosidad.

La SBS y (AFPs) que mediante resolución SBS. N° 11356 – 2008, determina las siguientes categorías:

a. Categoría Normal: hasta ocho días de atraso

- b. Categoría Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso
- c. Categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso
- d. Categoría Dudoso: hasta 120 días de atraso
- e. Categoría Pérdida: más de 120 días de atraso. (SBS, 2008).

### **Estado del crédito según situación de deuda.**

#### **Vigente:**

Se le conoce a los créditos otorgados a clientes que están en condiciones normales según lo determinado en el manual de contabilidad SBS, no encontrándose en estado vencido. (Caja Arequipa, 2017)

#### **Vencido:**

En el caso de consumo revolvente y no revolvente, luego de los 30 días calendarios de no realizar el pago correspondiente a la fecha pactada debe considerarse vencida sólo el capital de la cuota no pagada.

Así mismo luego de los 90 días calendario del primer incumplimiento se considerara la totalidad del saldo del capital de la deuda (Caja Arequipa, 2017).

#### **Judicial:**

Aquel cuya demanda ha sido admitida a trámite por el Poder Judicial. La admisión de la demanda judicial tiene que ser antes de que se cumpla los noventa días de vencido. (Caja Arequipa, 2017)

#### **Castigado:**

Un crédito será castigado cuando presente lo siguiente:

- Lo respectivos deudores estén clasificados en calificación pérdida.

- El monto a castigar se encuentra totalmente provisionado
- Exista evidencia real y comprobable de su no recuperación, haber agotado todos los medios de cobranza.
- Cuando el monto del crédito no justifique iniciar acción judicial o arbitral.  
(Caja Arequipa, 2017).

### **Créditos Reestructurados:**

Se refiere a aquellos créditos que hayan sufrido cambios en las condiciones originales de otorgamiento o en el esquema de pagos, o modificaciones en la ampliación de garantías que amparan el crédito.

Considera los créditos, de cualquier modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos competente en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo. (Caja Arequipa, 2017).

### **Créditos Refinanciados:**

La refinanciación o reestructuración consiste en modificar las condiciones iniciales de un crédito, e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros.

Tenga en cuenta que para refinanciar una deuda tanto el banco como el cliente deben estar de acuerdo en los nuevos términos, ninguna de las partes puede tomar esta decisión unilateralmente.

El refinanciamiento de deudas, es una alternativa para ajustar la sobrecarga que está generando el pago de la cuota de una deuda sobre su bolsillo, o para aprovechar condiciones de mercado más favorables.

Los créditos que sufren variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, originados por dificultades en la capacidad de pago del cliente deudor. (Caja Arequipa, 2017).

### **Política de crédito:**

Las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el directorio.

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución



exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos.

De acuerdo con Brigman y Houston (2005) política de crédito es “un grupo de decisiones que abarcan el periodo de crédito de la compañía, sus normas de crédito, el procedimiento de las cobranzas y sus descuentos”.

### **Evaluación de la voluntad de pago:**

Se orienta a evaluar la moral de pago del cliente y busca información sobre presencia o ausencia de responsabilidad, paga sus deudas, tiene una vida familiar adecuada. Esto es más exigente en los primeros créditos, cuando no se tiene mucha información del cliente. Cabe destacar que las renovaciones de préstamos, el cumplimiento de los pagos advierte sobre la voluntad de pago. Caja Arequipa (2017).

Un componente indirecto del costo del crédito en micro finanzas, que determina que la rentabilidad esperada de los propietarios de las Instituciones Micro financieras sea elevada; y, por tanto, exijan una mayor tasa de interés por los préstamos que se otorgan a los microempresarios, es el desconocimiento de la voluntad de pago de los potenciales deudores.

En el caso de deudores con negocios establecidos e historial crediticio reciente, no hay inconveniente. El problema surge cuando se trata de pequeños negocios, mayormente informales, sin historial crediticio. Ahí no basta con determinar la capacidad de pago del potencial deudor. Es necesario conocer también la voluntad de pago. Definitivamente, la única forma de saberlo es luego de otorgado el crédito, lo que implica un riesgo mucho mayor que sí se tratase de un cliente con historial conocido.

De ahí que la Institución Micro financiera que decida otorgar el crédito, asumiendo un riesgo superior al normal, exija una mayor rentabilidad (a mayor riesgo, mayor rentabilidad), traducida en una tasa de interés activa más elevada.

Esto no implica que las Instituciones Micro financieras no hagan nada por mitigar el desconocimiento de la voluntad de pago del potencial deudor.

En conclusión, los microempresarios sin historial crediticio también pueden acceder al crédito, aunque en un inicio a tasas superiores al promedio. Lo importante es que a medida que generan un récord favorable su situación mejora y normal es que se movilicen en el Sistema Financiero, quizá en un comienzo desde una ONG a una Ed pyme, luego a una Financiera, después a una Caja o una CRAC y finalmente a un banco, con los beneficios que implican.

### **2.2.2. Bases teóricas sobre la variable dependiente Rentabilidad**

Stephen, Randolph, y Jeffrey (2014) mencionan en su libro que la rentabilidad son los resultados producidos en un determinado periodo, y que para medirlos existen los indicadores de rentabilidad y destaca la importancia de estos para saber a ciencia cierta cómo está la empresa económica y financieramente destacando la rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio. Según Díaz (2012) define a la rentabilidad como “capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones”, esto quiere decir que son los resultados que se obtiene de un periodo determinado, para cuantificar las ganancias y así tomar decisiones futuras. Además, indica que se puede estudiar la rentabilidad de dos maneras, ya se económica (en adelante ROA) y

financiera (en adelante ROE) los cuales ayudaran comprobar la capacidad económica y financiera que posee la empresa.

Por otro lado, Sánchez (2002) refiere a la rentabilidad como “noción que se aplica a toda acción en la que se movilizan medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados”, además aporta que la rentabilidad es la medida para evaluar el rendimiento económico que la empresa posee. Se puede medir la rentabilidad de diferentes niveles de análisis, en función al tipo de resultados. En primer lugar, menciona a la “rentabilidad económica o del activo” el cual representa el nivel de inversión de la empresa. Como segundo punto menciona a la “rentabilidad financiera” el cual interpreta el rendimiento después del interés.

Importancia de la rentabilidad Su importancia radica en saber si la empresa es rentable y como esta ha sido financiada, para así solventar sus operaciones a corto, mediano y largo plazo. Esto con lleva a la evaluación de la gestión financiera y como está implementando estrategias para que la empresa demuestre su liquidez tanto económica y financieramente. (Mejia, 1999) Sin duda alguna la rentabilidad es importante, ya que cada inversor busca incrementar sus ahorros, buscando así la mejora para su empresa y que esta crezca dando sus frutos (ganancias) y pueda solventar por si sola sus operaciones y que sus acciones cada cierto periodo se valore. La rentabilidad trae consigo nuevas inversiones en negocios productivos,

pero esto incrementa el riesgo, es por ello que antes de invertir se debe estudiar con cautela el proyecto propuesto. (Rosales, 2012) 1.3.2.2 Factores determinantes de la rentabilidad Según Gutiérrez (1987) el crecimiento sostenible se concede como el pilar del mantenimiento de la estructura

financiera, y puede lograrse a través de acciones compendias y equilibradas, además menciona que las políticas financieras como los dividendos también deberían formar parte de las estrategias de la entidad, ya que la rentabilidad no está sola, pues su compañia fiel es el riesgo de las inversiones. Es por ello que se debe medir la rentabilidad no solo para el interés del accionista, sino más bien para tomar decisiones con respecto a las operaciones. Desde este punto Gutiérrez propone definir el incremento de las ventas además de los tipos de rentabilidad.

Por otro lado, Sánchez (2002) refiere que “desde el punto de vista contable el estudio se realiza en dos niveles, según se considere o no la influencia de la estructura financiera de la empresa rentabilidad económica y rentabilidad financiera”. Esto da a entender que la rentabilidad se basa estos pilares para saber la maximización de la inversión, comprendiendo que para el análisis es importante saber el grado de apalancamiento financiero en relación con la rentabilidad económica.

Medina y Mauricci (2014) La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios.

Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa. En este sentido, la rentabilidad financiera debería estar en consonancia con lo que el inversor puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista. Sin embargo, esto admite ciertas matizaciones, puesto que la rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa y no al accionista, ya que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio distribuible, dividendos, variación de las cotizaciones, etc., y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad financiera, que, por tanto, es una rentabilidad de la empresa.

Macas y Luna (2010) La rentabilidad financiera o de los fondos propios, es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

García (1998) manifiesta que una manera de analizar la rentabilidad de la actividad bancaria es a través de los márgenes contabilizados en el estado de resultados que reflejan los bancos.

Para Publishing (1995) la rentabilidad de una empresa no es más que el resultado final que se obtiene en función de cómo se gestionen otros elementos que son previos a ésta; nos referimos, en especial, a los criterios que se sigan para gestionar los ingresos y los gastos de la organización. Sánchez (2002) argumenta que es un conocimiento aplicado a toda acción económica en la que se movilizan distintos medios como los materiales, humanos y financieros con el único propósito de encontrar buenos resultados. Por otro lado, Según Córdova (2014) señala que se da de la relación existente entre los beneficios que proporciona una operación específica y la inversión que se realizó.

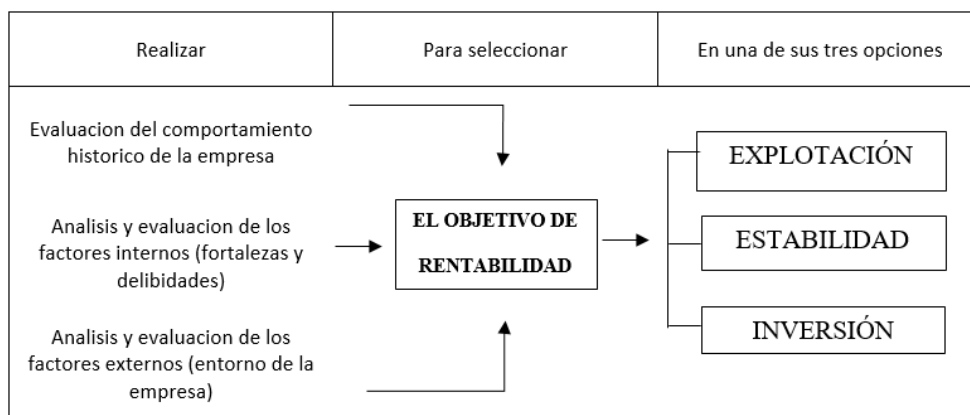


Figura 1. Objetivo de rentabilidad  
Fuente: Cordova (2014).

La Rentabilidad, es importante por la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una organización, enfocados en la rentabilidad, beneficio, crecimiento, estabilidad e incluso el servicio a los clientes.

Para Publishing (1995) el objetivo de rentabilidad son las posibles opciones:

- Explotación: obtener el máximo beneficio posible en el menor tiempo.

- Estabilidad: mantener un flujo estable de beneficios a largo plazo.
- Inversión: invertir para comprar participación de mercado.

Apaza (1999) considera distintos factores como las de mayor importancia para los usuarios que hacen uso de la información financiera, que permiten medir la capacidad desarrollada de las empresas para generar utilidades.

a) Rentabilidad financiera:

Vamos a desglosar el término rentabilidad financiera: Por rentabilidad entendemos la capacidad de generar beneficios y financiera se refiere a las finanzas, término asociado con el dinero. Por tanto, la rentabilidad financiera son los beneficios obtenidos por invertir dinero en recursos financieros, es decir, el rendimiento que se obtiene a consecuencia de realizar inversiones. La rentabilidad financiera se conoce por las siglas ROE, por su expresión en inglés “Return on Equity”. Vamos a conocer un poco más sobre este término a lo largo de esta entrada del diccionario. El ROE relacionado con el beneficio económico con los recursos necesarios, en una empresa muestra el retorno para los accionistas de la misma. Según Villegas (2006) La rentabilidad financiera, ROE, se calcula:

$ROE = \text{Beneficios neto antes de impuestos} / \text{Fondos propios.}$

- Beneficio Neto: Resultados obtenidos a lo largo de un ejercicio económico. El Beneficio Neto es lo que han ganado los propietarios de la empresa, una vez deducidos los intereses e impuestos correspondientes.

- Fondos propios: Se componen del capital y las reservas de la empresa, que se emplean para la obtención de beneficios.

La rentabilidad financiera ROE mide la capacidad que tiene una empresa a la hora de remunerar a sus propietarios o accionistas.

Las empresas que asumen más riesgos suelen tener una rentabilidad financiera más elevada, que sirve para compensar el riesgo de inversión que asumen sus propietarios.

b) La rentabilidad de los activos:

La Rentabilidad Sobre Activos o ROA por sus siglas en inglés, es un indicador de cómo las empresas manejan los activos existentes mientras generan ganancias. Si la Rentabilidad Sobre Activos es baja, la gerencia quizás sea deficiente mientras que si es alta demuestra que la empresa está funcionando eficientemente.

Analizar un ROA bajo es vital para manejar eficientemente una empresa. Si este es consecuentemente bajo quiere decir que la gerencia no está haciendo suficiente uso de los activos existentes o que los activos dentro del negocio ya no tienen uso. La tienda de ropa puede encontrar que el mismo retorno de ventas es posible desde un área de la tienda mucho más pequeña o que la superficie puede utilizarse mejor en generar más ventas.

La figura de ROA puede motivar a la gerencia a hacer mejor uso de sus activos. Cuando notan que la rentabilidad no es la que debería ser, hacen cualquier cambio necesario a su tienda. El valor de ROA también muestra las mejoras que podrían hacerse para el beneficio general mediante el manejo apropiado de los activos existentes. Esto es siempre



una mejor alternativa que invertir más dinero en la tienda y esperar lo mejor.

El ROA mide la eficiencia en el uso de los activos, determinando la proporción en que el ingreso neto operativo depende de los activos.

Rentabilidad operativa de los activos = Utilidad operativa / Activo total  
 Los activos de la empresa le generan una rentabilidad operativa del porcentaje que resulte en la operación, mientras más alto sea este indicador, mayor la eficiencia en el uso de los activos, sin considerar o depender de otros ingresos según Villegas (2006).

#### **Razones de Rentabilidad:**

- Margen de utilidad bruta

Mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que la empresa pagó sus bienes. Cuanto más alto es el margen de utilidad bruta, mejor (ya que es menor el costo relativo de la mercancía vendida). El margen de utilidad bruta se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{(\text{Ventas} - \text{Costo de los bienes vendidos})}{\text{Ventas}}$$

- Margen de utilidad operativa

Mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos, excluyendo los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes. Representa las “utilidades puras” ganadas por cada dólar de venta. La utilidad operativa es “pura” porque mide solo la utilidad ganada en las operaciones e ignora los intereses, los

impuestos y los dividendos de acciones preferentes. Es preferible un margen de utilidad operativa alto. El margen de utilidad operativa se calcula de la siguiente manera:

Margen de utilidad operativa = Utilidad operativa / Ventas

- Margen de utilidad neta

Éste es el “resultado final” de las operaciones. El margen de utilidad neta indica la tasa de utilidad obtenida de las ventas y de otros ingresos. El margen de utilidad neta considera las utilidades como un porcentaje de las ventas (y de otros ingresos). Debido a que varía con los costos, también revela el tipo de control que la administración tiene sobre la estructura de costos de la empresa.

Se calcula de la manera siguiente:

Margen de utilidad neta = Utilidad neta después de impuestos / Ventas Totales.

- Rendimiento sobre los activos, ROA

El rendimiento sobre los activos (ROA, return on assets) considera la cantidad de recursos necesarios para respaldar las operaciones. El rendimiento sobre los activos revela la eficacia de la administración para generar utilidades a partir de los activos que tiene disponibles y es, quizá, la medida de rendimiento individual más importante.

El ROA se calcula de la manera siguiente:

$$\text{ROA} = \text{Utilidad neta después de impuestos} / \text{Activos totales}$$

Para aprovechar al máximo el ROMA debemos dividirlo en las partes que lo componen. El ROA está integrado por dos componentes clave: el margen de utilidad neta de la empresa y su rotación de activos totales.

$$\text{ROA} = \text{Margen de utilidad neta} \times \text{Rotación de los activos totales}$$

La rotación de activos totales indica qué tan eficientemente se usan los activos para respaldar las ventas. Se calcula de la manera siguiente:

$$\text{Rotación de activos totales} = \text{Ventas anuales} / \text{Total de activos}$$

Entonces se tiene que:

$$\text{ROA} = (\text{Utilidad neta después de impuestos} / \text{Ventas Totales}) \times (\text{Ventas anuales} / \text{Total de activos})$$

#### - Rendimiento sobre el capital, ROE

Una medida del rendimiento general de la empresa, el rendimiento sobre el capital (ROE, return on equity), es vigilado muy de cerca por los inversionistas debido a su relación directa con las utilidades, el crecimiento y los dividendos de la empresa. El rendimiento sobre el capital, o rendimiento sobre la inversión (ROI, return on investment) como le llaman en ocasiones, mide el rendimiento para los accionistas de la empresa al relacionar las utilidades con el capital de los accionistas:

$$\text{ROE} = \text{Utilidad neta después de impuestos} / \text{Capital de los accionistas}$$

Del mismo modo que el ROA, la medida de rendimiento sobre el capital (ROE) puede dividirse en las partes que lo componen. En realidad, el ROE no es nada más que una extensión del ROA. Introduce las decisiones de financiamiento de la empresa en el análisis del rendimiento, es decir, la medida ampliada del ROE indica el grado en que el apalancamiento financiero (o “utilización lucrativa del capital en préstamo”) puede aumentar el rendimiento para los accionistas. El uso de deuda en la estructura de capital significa, de hecho, que el ROE siempre será mayor que el ROA. La pregunta es qué tanto. En vez de usar la versión abreviada del ROE, es decir, la ecuación anterior, podemos calcular el ROE de la manera siguiente:

$$\text{ROE} = \text{ROA} \times \text{Multiplicador de capital}$$

Donde el multiplicador de capital es:

$$\text{Multiplicador de capital} = \frac{\text{Activos totales}}{\text{Total del capital de los accionistas}}$$

- Utilidades o ganancias por acción, UPA o GPA

En general, las ganancias por acción (GPA) de la empresa son importantes para los accionistas actuales o futuros, y para la administración. Como mencionamos anteriormente, las GPA representan el monto en dólares obtenido durante el periodo para cada acción común en circulación. Las ganancias por acción se calculan de la siguiente manera:

Ganancias por acción = Ganancias disponibles para los accionistas comunes / Número de acciones comunes en circulación

Llamadas también de rendimiento, se utilizan para medir la eficiencia de la administración de la empresa en relación al control de los costos y gastos con la finalidad de convertir las ventas en ganancias o utilidades. Estas razones miden el rendimiento de la empresa a razón de sus ventas, activos o capital, según Cordova (2014).

Caja Arequipa:

Caja Arequipa se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal N° 1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley N° 23039. Su único accionista desde su constitución es la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Nuestra Visión:

Ser el líder en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en la industria de Micro finanzas a nivel nacional.

Nuestra Misión:

Mejorar la calidad de vida de los emprendedores del Perú, ofreciendo servicios financieros rápidos y flexibles. Consta de un plan estratégico basándose en la rentabilidad anhelada de la institución y de la satisfacción al cliente para fortalecer la marca “encájate con Caja Arequipa”, como se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1  
*Objetivos Estratégicos 2017 – 2021*

Lineamientos	Objetivos estratégicos
	Crece en colocaciones en productos actuales
Crecimiento enfocado	Optimizar estructura de fondeo
	Fortalecer patrimonio
Rentabilidad	Incrementar rentabilidad
Orientación al cliente	Liderar la satisfacción de clientes
	Fortalecer posicionamiento de marca "caja Arequipa"
Eficiencia y productividad	Mejorar la eficiencia operativa
Desarrollo del capital humano	Mejorar el clima laboral
Calidad de cartera	Gestionar la cartera
	Gestionar cobranza

Fuente: Portal Web de la Caja Arequipa (2017)

### 2.3. Definición de conceptos básicos

#### a. Control de riesgos de crédito

Los riesgos de la institución financiera se deben tener en niveles razonables buscado así buena rentabilidad; formando personal en análisis de crédito que permitirá solidez al momento de emitir un criterio. Manfredo (2009).

#### b. Vigente

Créditos dados a clientes en diferentes modalidades que están en condiciones regulares según lo establecido en el manual de contabilidad SBS, no encontrándose en estado vencido. (Caja Arequipa, 2017).

#### c. Vencido

En el caso de consumo revolvente y no revolvente hipotecarios para vivienda. Después de los 30 días calendarios de no haber cancelado a la fecha pactada se considerará vencida sólo el capital de la cuota no cancelada mientras que después de los 90 días calendario del primer incumplimiento se tomará en cuenta la totalidad del saldo del capital de la deuda (Caja Arequipa, 2017).

#### d. Judicial

Aquel cuya demanda ha sido admitida a trámite por el poder judicial. La admisión de la demanda judicial tiene que ser antes de que se cumpla los noventa días de vencido. (Caja Arequipa, 2017).

e. Castigado

Un crédito será castigado cuando presente lo siguiente: Lo respectivos deudores estén clasificados en calificación pérdida.

El monto a castigar se encuentra totalmente provisionado.

Exista evidencia real y comprobable de su no recuperación, haber agotado todos los medios de cobranza.

Cuando el monto del crédito no justifique iniciar acción judicial o arbitral. (Caja Arequipa, 2017).

f. Créditos Reestructurados

Son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos según su aprobación en el proceso de reestructuración, de concurso simple y preventivo. (Caja Arequipa, 2017).

g. Créditos Refinanciados

Son los créditos que han sufrido cambios y variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato inicial, que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. (Caja Arequipa, 2017).

h. Evaluación Financieros

Según Vera (2001) Todo proceso de planificación debe considerar el diseño del mecanismo que le permitirán controlar la ejecución de las acciones diseñadas para el logro de objetivos y metas.

i. Mora Contable

Se determina dividiendo la sumatoria de los saldos vencidos en más la cartera judicial entre el saldo total de la cartera de colocaciones; los días de atraso para que un crédito se considere vencido lo establece la SBS de acuerdo a los tipos de crédito; por agencia.

j. Rentabilidad

Sánchez (2002) es una noción que se aplica a toda operación económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de buscar ciertos resultados.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Según Arias (1997) el tipo de investigación del presente estudio es básica, teórica o dogmática, tiene la finalidad de lograr un nuevo conocimiento de manera sistémica y metódica, con el único objetivo de ampliar el conocimiento y enriquecer la base teórica científica de la ciencia, para el descubrimiento de principios y leyes.

#### **3.2. Diseño de investigación**

El diseño del presente estudio es no experimental u observacional según Hernández (2014) podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.

#### **3.3. Población y Muestra**

##### **3.3.1. Población**

Está compuesta por datos históricos extraídos de los estados financieros de la Institución financiera de Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Arequipa de los años 2015 al 2017 que serán acopiados de forma mensual.

##### **3.3.2. Muestra**

En la investigación el número de la muestra será el mismo que el de la población de estudio.

### **3.4. Variables e Indicadores**

#### **3.4.1.- Identificación de las Variables**

Variable Independiente (x): Morosidad

Indicadores:

- Índice de Cartera Atrasada.
- Índice de Cartera de Alto Riesgo.
- Índice de Cartera Pesada

Variable Dependiente (y): Rentabilidad

Indicador:

- ROA: Rentabilidad sobre los Activos.

#### **3.5.- Técnicas de recolección de datos**

Se utilizó el análisis documental de los estados financieros; ratios de rentabilidad, cartera pesada, cartera atrasada y cartera de alto riesgo.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó análisis de contenido de los estados financieros, mediante la ficha de recolección de datos.

#### **3.6. Procesamiento y análisis de datos**

Los datos se procesaron mediante un software de procesamiento de datos y estadísticos, como el Microsoft Excel y SPSS. V.25 respectivamente, para demostrar las características de las variables con las que se trabajaran, para luego poder ordenarla y formular un modelo econométrico del cual podamos obtener conclusiones útiles para lograr los objetivos de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Tratamiento estadístico

##### 4.1.1.- Resultados de la variable Morosidad

##### 4.1.1.1.- Análisis por dimensión

Tabla 2

*Medidas de resumen para los indicadores de la variable Morosidad*

	Cartera atrasada	Cartera de alto de riesgo	Cartera pesada
N	36,000	36,000	36,000
Media	0,054	0,073	0,999
Error estándar de la media	0,001	0,001	0,000
Mediana	0,053	0,074	0,999
Moda	,04 <sup>a</sup>	,06 <sup>a</sup>	1,00 <sup>a</sup>
Desv. Desviación	0,006	0,008	0,000
Varianza	0,000	0,000	0,000
Mínimo	0,043	0,061	0,998
Máximo	0,069	0,092	1,000

En la tabla 2 podemos observar que la cartera atrasada tiene un valor medio de 5,4% en relación a los créditos otorgados con una desviación estándar de 0,006 a ambos lados de la media y una moda de 4%. La cartera atrasada máxima es de 6,9% y la más baja es de 4,3%.

Por otra parte, la cartera de alto riesgo tiene un valor medio de 7,3% con respecto a los créditos otorgados con una desviación estándar de 0,008 a ambos lados de la media y una moda de 6%. La cartera de alto riesgo máxima es de 9,2% y la más baja es de 6,1%.

Así mismo para el caso de la cartera pesada tiene un valor medio de 0,99 con respecto a los créditos otorgados con una desviación estándar

de 0,000 a ambos lados de la media y una moda de 1%. La cartera atrasada máxima es de 100% y la más baja es de 99,8%.

#### 4.1.1.2.- Análisis general

Tabla 3

*Medidas de resumen para la variable Morosidad*

	Morosidad
N	36,000
Media	1,127
Error estándar de la media	0,002
Mediana	1,125
Moda	1,10 <sup>a</sup>
Desv. Desviación	0,015
Varianza	0,000
Mínimo	1,103
Máximo	1,160

La Morosidad tiene una media de 1,127 con respecto al patrimonio promedio con una desviación de 0,015 a ambos lados de la media y una moda de 1,10. La Morosidad máxima es de 1,160 y la más baja es de 1,103.

#### 4.1.2.- Resultados de la variable dependiente Rentabilidad

##### 4.1.2.1.- Análisis por dimensión

Tabla 4

*Medidas de resumen para el indicador de la variable Rentabilidad*

	ROA
N	36,000
Media	2,207
Error estándar de la media	0,037
Mediana	2,201
Moda	2,188
Desv. Desviación	0,222
Varianza	0,049
Mínimo	1,904
Máximo	2,661

En la tabla 4 podemos observar que La ROA tiene un valor medio de 2,207 con respecto al patrimonio promedio con una

desviación de 0,222 a ambos lados de la media y una moda de 2,188. La ROA máxima es de 2,661 y la más baja es de 1,904.

#### 4.1.2.2.- Análisis general

Tabla 5  
*Medidas de resumen para la variable Rentabilidad*

		Estadístico	Desv. Error
Media		2,20687	0,037067
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,13162	
	Límite superior	2,28212	
Media recortada al 5%		2,19867	
Mediana		2,20127	
Varianza		0,049	
Desv. Desviación		0,222399	
Mínimo		1,904	
Máximo		2,661	

La rentabilidad tiene una media de 2,207 con respecto al patrimonio promedio con una desviación de 0,222 a ambos lados de la media y una moda de 2,188. La ROA máxima es de 2,661 y la más baja es de 1,904.

## 4.2. Verificación de hipótesis

### 4.2.1.- Verificación de hipótesis específicas

#### 4.2.1.1. Verificación de primera hipótesis específica

a. Planteamiento de la hipótesis.

Ho: La cartera atrasada no se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.

H1: La cartera atrasada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.

b. Nivel de significancia

Alfa =  $\alpha$  = 5%

## c. Prueba estadística

Rho de Spearman o coeficiente de correlación

## d. Regla de decisión

Si P-Valor &lt; nivel de significancia → Rechazo de Ho.

## e. Cálculo de estadístico

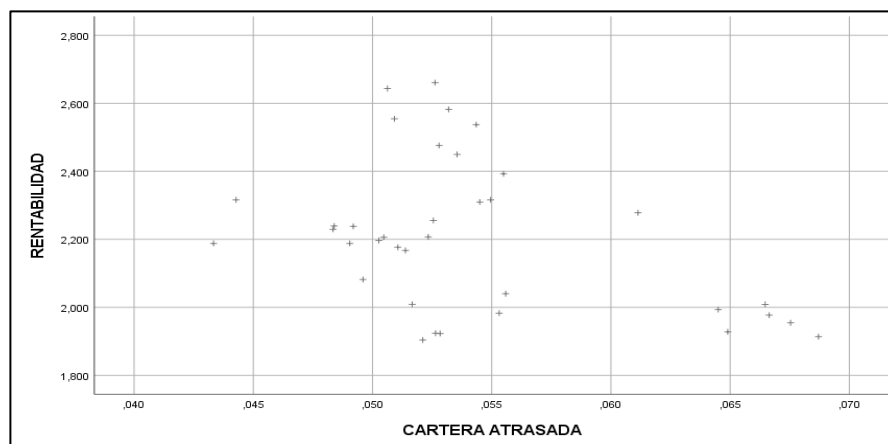


Figura 2. Diagrama de dispersión cartera pesada y rentabilidad

Tabla 6

Correlaciones Rho de Spearman de cartera atrasada y rentabilidad

		Rentabilidad	
Rho de Spearman	Cartera Atrasada	Coficiente de correlación	-0,282
		Sig. (bilateral)	0,095
		N	36

## CONCLUSIÓN

La tabla 6 permite concluir que con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias significativas y estadísticas que confirman que la cartera atrasada no se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017; así

también se observa que la significancia es mayor que 0,05 por lo cual nos quedamos con la hipótesis nula (H0).

#### 4.2.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica

a. Planteamiento de la hipótesis.

Ho: La cartera de alto riesgo no se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.

H1: La cartera de alto riesgo se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.

b. Nivel de significancia

Alfa =  $\alpha$  = 5%

c. Prueba estadística

Rho de Spearman o coeficiente de correlación

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

e. Cálculo de estadístico

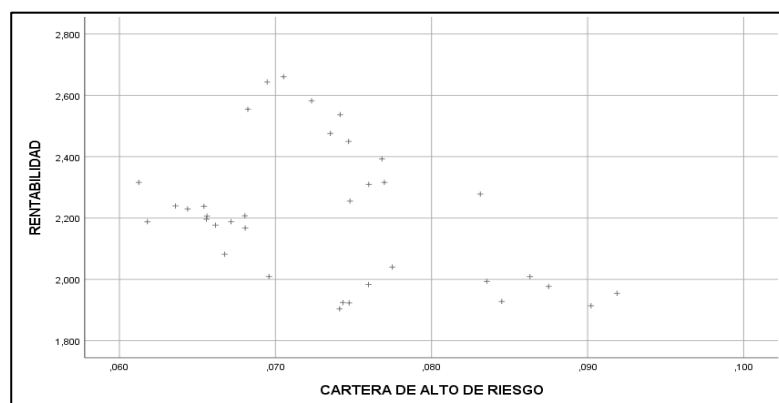


Figura 3. Diagrama de dispersión cartera de alto riesgo y rentabilidad

Tabla 7  
*Correlaciones Rho de Spearman cartera de alto riesgo y la rentabilidad*

		Rentabilidad	
Rho de Spearman	Cartera de alto de riesgo	Coefficiente de correlación	-,332*
		Sig. (bilateral)	0,048
		N	36

### CONCLUSIÓN

La tabla 7 permite concluir que con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para afirmar que la cartera de alto riesgo se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.; así también se observa que la significancia es menor que 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna (H1).

#### 4.2.1.3. Verificación de tercera hipótesis específica

a. Planteamiento de la hipótesis.

Ho: La cartera pesada no se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.

H1: La cartera pesada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.

b. Nivel de significancia

Alfa =  $\alpha$  = 5%

c. Prueba estadística



Rho de Spearman o coeficiente de correlación

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

e. Cálculo de estadístico

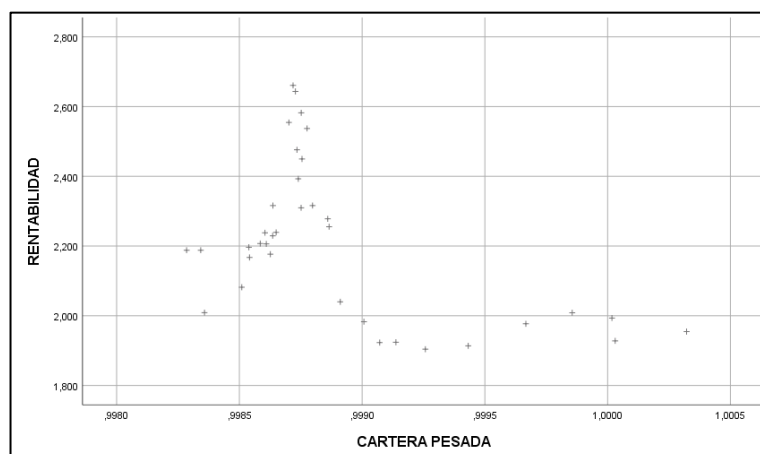


Figura 4. Diagrama de dispersión de la cartera pesada y la rentabilidad

Tabla 8

Correlaciones Rho de Spearman de cartera pesada y la rentabilidad

		Rentabilidad	
Rho de Spearman	Cartera pesada	Coefficiente de correlación	-,383*
		Sig. (bilateral)	0,021
		N	36

## CONCLUSIÓN

La tabla 8 permite concluir que con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias significativas y estadísticas para confirmar que la cartera pesada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa; así también se observa que la significancia es menor que 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H1).

#### 4.2.2.- Verificación de hipótesis general

a. Planteamiento de la hipótesis.

Ho: La morosidad no influye en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna, 2015 - 2017.

H1: La morosidad influye en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna, 2015 - 2017.

b. Nivel de significancia

Alfa =  $\alpha$  = 5%

c. Prueba estadística

Regresión lineal simple

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

e. Cálculo de estadístico

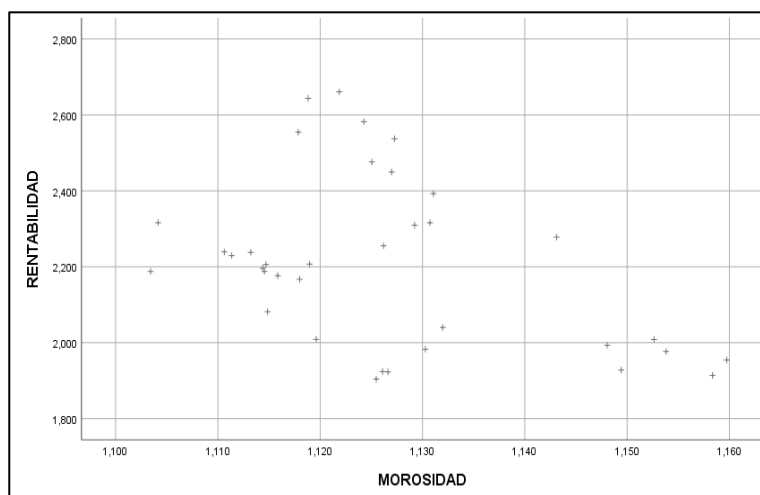


Figura 5. Diagrama de dispersión de la morosidad y la rentabilidad

Tabla 9

Resumen del modelo morosidad y rentabilidad

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,414 <sup>a</sup>	0,171	0,147	0,205393

a. Predictores: (Constante), MOROSIDAD

Tabla 10  
ANOVA del modelo morosidad y rentabilidad

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	0,297	1	0,297	7,036	,012 <sup>b</sup>
	Residuo	1,434	34	0,042		
	Total	1,731	35			

Tabla 11  
Coeficientes del modelo de morosidad y rentabilidad

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	9,241	2,652		3,485	0,001
	MOROSIDAD	-6,243	2,354	-0,414	-2,653	0,012

## CONCLUSIÓN

La tabla 11 permite concluir que con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe influencia de la morosidad en la rentabilidad de activos (ROA); Por tanto, concluimos que la morosidad influye significativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna, 2015 - 2017.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

Se concluye que con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas que confirman que la cartera atrasada no se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017; así también se observa que la significancia es menor que 0,05 por lo cual nos quedamos con la hipótesis alterna (H1). Se afirma que tanto los créditos cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento son factores determinantes como también los que están en situación de vencidos o en cobranza judicial dificultando el alto índice de rentabilidad de la entidad financiera.

### SEGUNDA

Se concluye que, con un nivel de confianza del 95% existen evidencias estadísticas para afirmar que la cartera de alto riesgo se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017; así también se observa que la significancia es menor que 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna (H1). Todos aquellos créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial están en relación por su mala colocación o falta de evaluación exhaustiva para su desembolso futuro, lo cual viene repercutiendo en la rentabilidad en los años 2015 – 2017 .

### TERCERA

Se concluye que, con un nivel de confianza del 95% que existen evidencias estadísticas para afirmar que la cartera pesada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017; así también se observa que la significancia es menor que 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H1). En este caso las provisiones que juegan

un papel importante en las calificaciones de los clientes deudores deficiente, dudoso y pérdida son el talón de Aquiles en el índice de rentabilidad el cual son mayor mientras más días de impago se registre.

#### **CUARTA**

Se concluye que, con un nivel de confianza del 95% que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe influencia de la morosidad en la rentabilidad de activos (ROA); por tanto, concluimos que la morosidad influye significativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna, 2015 - 2017. Y por último la relación que encontramos fue inversa, ya que a mayor morosidad menor es la rentabilidad de la Caja Arequipa. La morosidad va ligada a todas las operaciones activas que mantiene una entidad financiera como son los créditos otorgados por ello la influencia de la morosidad con la rentabilidad de los activos.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se recomienda que se genere una modalidad constructiva de cómo manejar la cartera atrasada para que no afecte a la rentabilidad y a ningún otro indicador, por lo que se recomienda que se siga realizando evaluaciones periódicas, para conocimiento de la alta dirección, ya que una opinión desde otro punto de vista es importante para la toma de decisiones en la gestión, con una adecuada supervisión, garantizando así un buen funcionamiento, mantenimiento y rendimiento en la institución de Caja Arequipa. Dentro de esta etapa se debe tomar en consideración y poner énfasis en la colocación ya que hay varios créditos que ingresan a cosecha por el analista. por presentar ninguna cuota impaga. debiendo para ello mejorar y reducir el índice de captaciones mal otorgadas y evaluadas.

### **SEGUNDA**

Se recomienda que las estrategias implementadas sean oportunas y anticipadas para generar un buen manejo respecto a la cartera de alto riesgo, con la finalidad de poder alcanzar los objetivos y metas proyectadas en el año, deliberadamente acotado para la constitución de la entidad, generando así un modo de control, las supervisiones correspondientes para así poder incrementar sus ingresos y futuras inversiones al servicio de la educación y sociedad. Recomendamos un nuevo reglamento en la cual se preste mayor atención a la evaluación de ingresos actuales en los clientes con los cuales harán frente al crédito refinanciado o reestructurado, siempre basándose en la actualidad de los ingresos generados por los clientes.

### **TERCERA**

Respecto a las colocaciones de créditos para las Mypes, se sugiere establecer estrategias de Benchmarking de las Cajas Municipales que lograron posicionarse en

el mercado bancario, con el propósito de reducir considerablemente su nivel de morosidad, a través de una buena gestión en la cartera pesada. En este punto se recomienda implementar un sistema de alerta anticipada de pago el cual otras entidades financieras han venido implementando para que los clientes no lleguen a tener calificaciones perjudiciales en su historial crediticio, haciendo que los clientes paguen sus cuotas antes de la fecha.

#### **CUARTA**

Se recomienda utilizar planes de trabajo para mejorar y reducir los índices de morosidad por rangos, en los casos de clientes con problemas potenciales, deficientes, dudosos y perdidos; ya que poco a poco irán generando buenos resultados en la gestión de créditos otorgados a los clientes de Caja Arequipa, para obtener resultados financieros en bienestar de la entidad. Cuando la mora es alta y ya se encuentra afectando a la entidad muy poco se puede hacer, por ello la mora preventiva y la evaluación exhaustiva debe ir de la mano, la segunda anticipando a la primera, ya que con una excelente evaluación exhaustiva no tendríamos un índice alto en morosidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguila, G., & Camargo, G. (2002). Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF). *Economía. Revista del Departamento de Economía Pontificia Universidad Católica del Perú Vol.XXV, No 50.*
- Arias, F. G. (1997). *El proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica.* Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Bermudez, O., & Velasquez, N. (2015). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de apoyo a pequeños negocios «Perpetuo Socorro» en Chimbote, 2013 .* Chimbote: In Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas.
- Block, B., & Hirt, A. (2013). *Fundamentos de Administración Financiera.* 14ª. Ed. México: Mc. Graw Hill.
- Brachfield, P. J. (2000). *La Lucha conta la Morosidad.* España.
- Bravo , G., & Mondragón, H. (2010). *Administración Financiera.* (1ª. Ed.). México: Instituto Politécnico Nacional.
- Caja Arequipa. (2017). *Caja Arequipa.* Obtenido de <https://www.cajaarequipa.pe/>
- Calderón, E. (2014). *La gestión de riesgo crediticio y su influencia en nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo - Agencia sede institucional - periodo 2013.* Trujillo. Trujillo.
- Castañeda , E., & Tamayo , Y. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la Caja Municipal de Ahorro Y Crédito de Trujillo 2010-2012.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera.* . 1ª. Ed. Colombia: Ecoe Ediciones.



- Cordova, M. (2014). *Análisis Financiero*. Bogota: Eco. Ediciones.
- Correa, L. (2012). La morosidad y su impacto en la rentabilidad de las Cajas Municipales de la Región La Libertad. Trujillo, Perú.
- De Los Ángeles, F. (2010). *Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones microfinancieras y del sistema bancario peruano, enero 2004 - 2009*. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1328/ECO\\_033.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1328/ECO_033.pdf?sequence=1)
- Díaz, L. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. . ISBN-13: 978-84-15774-11-2: EDUMED. .
- Equilibrium S.A.C. (2017). *Equilibrium*. Obtenido de [Equilibrium.com.pe](http://Equilibrium.com.pe)
- Gómez, J. (2013). Dirección Financiera I. *Editorial Club Universitario*., 46.
- González, J., & Gomes, R. (2009). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. Obtenido de [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf)
- Guillen, J. (2002). *Morosidad crediticia y tamaño : Un análisis de la crisis*. Lima.
- Gutiérrez, C. (1987). Factores determinantes del crecimiento sostenible: un análisis agregado para los bancos privados españoles. España.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México.
- López, R. N. (2016). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora - piura, año 2016*. Piura.
- Macas, Y., & Luna, G. (2010). *Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa "COEXBI S.A" del canton Huaquillas en los periodos contables 2008 - 2009*". Obtenido de

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1388/1/tesis%20ing.%20en%20contabilidad.pdf>

Manfredo, A. (2009). *Aspectos Básicos de análisis de crédito*. La Rioja: El CID Editor.

Medina, C., & Maruicci, G. (2014). *Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica sánchez ferrer en el periodo 2009-2013*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/325/1/medina\\_carlos\\_factor es\\_rentabilidad\\_negocio.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/325/1/medina_carlos_factor%20es_rentabilidad_negocio.pdf)

Mejia, C. (1999). Importancia de medir la rentabilidad. En *La estrategia del conocimiento*.

Molina, F. (2015). *Instituciones Financieras: Concesión, uso y control del crédito bancario en Cuba Departamento de Contabilidad y Finanzas*. Obtenido de <http://www.cubagob.cu/desecco/banco/espanol/sistemabancario/bcc.htm>.

Evolución del sistema bancario y financiero cubano.

Morales, A., Morales, J., & Alcocer, F. (2014). *Administración Financiera*. . México: Grupo Editorial Patria.

Morales, M., & Vragas, N. (2017). Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016. Lima, Perú.

Ortega, R., Pacherras, A., & Morales, J. (2011). *Riesgos Tributarios*. Lima: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.

Publishing, Marketing ;. (1995). *Objetivo Rentabilidad*. España: Dias de santos.

Ramirez, C. L., & Robles, M. L. (2017). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo 2014 – 2015*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO.

- Rosales, C. (2012). Impacto del endeudamiento en la rentabilidad caso servicios petroleros y conexos S.R.L. Universidad César Vallejo.
- Sánchez, B. (2002). *Análisis de la rentabilidad de la empresa. En Análisis contable.* Obtenido de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Saurina, J., & Delgado, J. (2016). *Riesgo de crédito y dotaciones a insolvencias. Un análisis con variables macroeconómicas.* Obtenido de Dirección General de Regulación Banco de España Superintendencia de Banca, seguros y AFP [SBS]: <http://www.sbs.gob.pe/principal/categoria/clasificadoras-de-riesgo/2135/c-2135>
- Stephen, R., Randolph, W., & Jeffrey, J. (2014). Finanzas corporativas. México.
- Tafur, E. (2017). *El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014 - 2016.* Obtenido de Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3071/1/tafur\\_aee.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3071/1/tafur_aee.pdf)
- Vera , M. (2001). Gestión Financiera de la pequeña y mediana industria en la Ciudad de Maracaibo. *Ciencias Sociales*, 8-9.
- Vidal, S. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile.* Valparaíso: Universidad Técnica Federico Santa María UTFSM.
- Villegas, E. (2006). *Análisis Financieros en los Agronegocios.* México: Red Revista Mexicana de Agronegocios.

# Apéndice

## Apéndice 1 – Datos generales de las variables e indicadores de estudio

	CARTERA ATRASADA	CARTERA ALTO RIESGO	DE DE	CARTERA PESADA	MOROSIDAD	RENTABILIDAD
AÑO	D1	D2	D3	VI	ROA	
Ene-17	0,049193913	0,065415512	0,998604315	1,11321374	2,23801025	
Feb-17	0,048342542	0,064372706	0,998635827	1,111351075	2,22934974	
Mar-17	0,048392191	0,063590123	0,9986496	1,110631914	2,23914502	
Abr-17	0,051061293	0,066159952	0,998626327	1,115847573	2,17657085	
May-17	0,050472352	0,065612441	0,998609785	1,114694578	2,20602348	
Jun-17	0,050267752	0,065573318	0,998538781	1,114379852	2,19651157	
Jul-17	0,052337714	0,068038795	0,998584915	1,118961424	2,20705222	
Ago-17	0,051383034	0,068061762	0,998541536	1,117986332	2,16724224	
Set-17	0,049600901	0,066745588	0,998509714	1,114856202	2,08174446	
Oct-17	0,051664999	0,069586302	0,998357921	1,119609223	2,00895979	
Nov-17	0,049047326	0,067153886	0,998342632	1,114543843	2,18792944	
Dic-17	0,043335737	0,061791475	0,998285261	1,103412472	2,18792944	
Ene-16	0,061135556	0,083122638	0,998860199	1,143118393	2,27797282	
Feb-16	0,054952938	0,076978831	0,998798196	1,130729966	2,31618637	
Mar-16	0,054501538	0,075978886	0,998751675	1,129232099	2,30966179	
Abr-16	0,055497757	0,076826639	0,998739881	1,131064277	2,39270317	
May-16	0,053549015	0,074685009	0,998755197	1,126989221	2,44973523	
Jun-16	0,05279478	0,07351652	0,99873454	1,12504584	2,4759958	
Jul-16	0,054349093	0,074143229	0,99877564	1,127267962	2,5371794	
Ago-16	0,053193392	0,072314117	0,998751921	1,12425943	2,58214671	
Set-16	0,050628584	0,069469286	0,998728382	1,118826252	2,64351937	
Oct-16	0,052625386	0,070520952	0,998718657	1,121864996	2,66067905	
Nov-16	0,050920929	0,068232365	0,998701645	1,117854939	2,5543779	
Dic-16	0,044276755	0,061238985	0,998636756	1,104152496	2,31600306	
Ene-15	0,064501129	0,083542747	1,000017632	1,148061509	1,99355193	
Feb-15	0,064901071	0,084497399	1,000030669	1,149429139	1,92799123	
Mar-15	0,066471251	0,086304822	0,999855767	1,15263184	2,00862593	
Abr-15	0,06663806	0,087504252	0,99966697	1,153809282	1,97687993	
May-15	0,068707849	0,09021573	0,999432311	1,15835589	1,91370693	
Jun-15	0,067538417	0,09188299	1,000321735	1,159743141	1,95452858	
Jul-15	0,052106962	0,074108008	0,999257664	1,125472633	1,90394171	
Ago-15	0,052643758	0,074317975	0,999137434	1,126099167	1,92402149	
Set-15	0,05283765	0,074720595	0,999071395	1,12662964	1,92305105	
Oct-15	0,055312193	0,07596416	0,9990074	1,130283753	1,98290201	
Nov-15	0,055585876	0,077483635	0,998910829	1,13198034	2,04004559	
Dic-15	0,052554326	0,074777155	0,998865616	1,126197096	2,25539555	

## A – Data para estadísticos descriptivos en vista de variables - SPSS

\*DATOS PARA GRAFICOS DE DISPERSION.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CA	Númérico	8	3	CARTERA ATR...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	CAR	Númérico	8	3	CARTERA DE ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	CP	Númérico	8	3	CARTERA PE...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	MT	Númérico	8	3	MOROSIDAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	ROA	Númérico	8	3	RENTABILIDAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											

Vista de datos Vista de variables

## A – Data para estadísticos descriptivos en vista de datos - SPSS

\*DATOS PARA GRAFICOS DE DISPERSION.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 5 de 5 variables

	CA	CAR	CP	MT	ROA	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	.049	.065	.999	1,113	2,238										
2	.048	.064	.999	1,111	2,229										
3	.048	.064	.999	1,111	2,239										
4	.051	.066	.999	1,116	2,177										
5	.050	.066	.999	1,115	2,206										
6	.050	.066	.999	1,114	2,197										
7	.052	.068	.999	1,119	2,207										
8	.051	.068	.999	1,118	2,167										
9	.050	.067	.999	1,115	2,082										
10	.052	.070	.998	1,120	2,009										
11	.049	.067	.998	1,115	2,188										
12	.043	.062	.998	1,103	2,188										
13	.061	.083	.999	1,143	2,278										
14	.055	.077	.999	1,131	2,316										
15	.055	.076	.999	1,129	2,310										
16	.055	.077	.999	1,131	2,393										
17	.054	.075	.999	1,127	2,450										
18	.053	.074	.999	1,125	2,476										
19	.054	.074	.999	1,127	2,537										
20	.053	.072	.999	1,124	2,582										
21	.051	.069	.999	1,119	2,644										

Vista de datos Vista de variables

## Apéndice 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO	OPERACIONALIZACION	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE
<b>MOROSIDAD</b>	La morosidad crediticia es aquella que perjudica a la rentabilidad y al mismo tiempo se produce una ruptura en la rotación de los fondos incrementado las provisiones por los créditos impagos, afectando a las utilidades. Guillén (2002)	La morosidad es un factor importante para la correcta viabilidad en una entidad financiera, si este factor es bien controlado o es mínima habrá una mayor rentabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera atrasada</li> <li>- Cartera de alto riesgo</li> <li>- Cartera pesada.</li> </ul>	Numérica
<b>RENTABILIDAD</b>	Para Publishing (1995) la rentabilidad de una empresa no es más que el resultado final que se obtiene en función de cómo se gestionen otros elementos que son previos a ésta; nos referimos, en especial, a los criterios que se sigan para gestionar los ingresos y los gastos de la organización.	La rentabilidad se hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ROA (Rentabilidad de los activos)</li> </ul>	Numérica

## Apéndice 3 - Matriz de consistencia

## TÍTULO: INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA, TACNA 2015-2017

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores	
¿De qué manera influye la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017?	Determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna, 2015 - 2017	La morosidad influye en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna, 2015 – 2017.	Variable: (x) Morosidad	Indicadores  - Índice de Cartera Atrasada  - Índice de Cartera
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿De qué manera la cartera atrasada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017?	Determinar la relación de la cartera atrasada con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.	La cartera atrasada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017		
¿De qué manera la cartera de alto riesgo se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017?	Determinar la relación de la cartera de alto riesgo con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.	La cartera de alto riesgo se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017	Variable (y) Rentabilidad	Indicador:  ROA: Mide el rendimiento que genera los activos de un determinado periodo.
¿De qué manera la cartera pesada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017?	Determinar la relación de la cartera pesada con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017.	La cartera pesada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017		



Tipo de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Estadísticos
<p>a) Tipo de investigación: El tipo de investigación del presente estudio es básica, teórica o dogmática.</p> <p>b) Diseño de investigación: El diseño del presente estudio es no experimental u observacional; diseño de investigación explicativa.</p>	<p>a. La población de estudio: Para la realización del tema de investigación, la población está compuesta por la Institución financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito CMAC Arequipa, dado la naturaleza de la investigación se trabajará con datos históricos</p> <p>b. Muestra <i>En la investigación el número de la muestra será el mismo que el de la población de estudio.</i></p>	<p>a) Las técnicas a utilizar son las siguientes: Como técnica de recolección de datos se utilizará el análisis documental de los estados financieros.</p> <p>b) Instrumentos a utilizar son las siguientes: Como instrumento de recolección de datos se utilizará análisis de contenido de los estados financieros.</p>	<p>En el estudio aplicará las técnicas estadísticas:</p> <p>a) Estadística descriptiva Gráficos de barras y medidas de dispersión</p> <p>b) Estadística inferencial Prueba de hipótesis Rho de Sperrman y regresión lineal Múltiple.</p>

Fuente: Elaboración propia.