

# GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ – 2018

## MORTGAGE MANAGEMENT TO IMPROVE THE PROFITABILITY OF THE SAVINGS AND CREDIT CARD OF JOSE LEONARDO ORTIZ - 2018

Flor Delicia Heredia Llatas<sup>1</sup>  
Homero Torres Vilchez<sup>2</sup>



Fecha de recepción : 07 de noviembre de 2018  
Fecha de aceptación : 24 de junio de 2019  
DOI : <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231309>

### Resumen

Las entidades financieras, a través de los créditos, contribuyen con el crecimiento y generación de nuevos negocios, pero es preocupante el alto riesgo crediticio, como la morosidad, su ineficiente gestión afectaría la rentabilidad. El objetivo general fue: determinar el impacto de la gestión de morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito; y los específicos fueron: identificar el índice de morosidad de los créditos, analizar la rentabilidad a través de ratios (ROA y ROE) y determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad. Las variables fueron: Gestión de morosidad y rentabilidad Investigación de tipo Descriptiva – Propositiva; se aplicó una encuesta a 24 personas. Los resultados: la variable Gestión de Morosidad fue valorizada “Muy Bueno” (71%), sus dimensiones fueron valorizadas: Mora Vencida “Muy Bueno” (75%), Capacidad y garantía de pago “Bueno” (63%) y Mora Alto Riesgo “Muy Bueno” (58%); la rentabilidad fue valorizada “Muy Bueno” (50%) y sus dimensiones fueron valorizadas: Utilidad “Muy Bueno” (54%), Eficiencia de Cartera de Clientes “Bueno” (63%) y Estados Financieros “Bueno” (46%). Concluyó:

El impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito es directo e inversamente proporcional; la morosidad fue de 5.89% y rentabilidad ROA 1,0% y ROE 4,9%; dos factores influyen en resultados: no pedir garantía de respaldo y no profundizar análisis de riesgo; urgente prevenir moras y recuperar eficientemente el crédito; mejorar análisis de riesgo, optimizar el seguimiento, monitoreo y evaluación; capacitar clientes y ampliar el sistema de información y comunicación.

**Palabras Claves:** Caja, Gestión, Interés, Morosidad, Rentabilidad.

### Abstract

Financial institutions, through loans, contribute to the growth and generation of new businesses, but the high credit risk, such as late payment, is worrisome, their inefficient management would affect profitability. The general objective was: to determine the impact of delinquency management on the profitability of the Savings and Credit Fund; and the specific ones were: identify the delinquency rate of the loans, analyze profitability through ratios (ROA and ROE) and determine the impact of delinquency on profitability. The variables were: Management of delinquency and profitability. Descriptive - Propositive type research; A survey was applied to 24 people.

<sup>1</sup> Magister en docencia y gestión educativa, docente adscrita a la Escuela Académico Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo - Perú, fheredia@crece.uss.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0001-6260-9960>

<sup>2</sup> Egresado de Administración, Escuela Académica de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo - Perú, tvilchezhomero@crece.uss.edu.pe

*The results: the Non-Delinquency Management variable was valued "Very Good" (71%), its dimensions were valued: Past Due "Very Good" (75%), Capacity and guarantee of payment "Good" (63%) and Mora Alto "Very Good" Risk (58%); the profitability was valued "Very Good" (50%) and its dimensions were valued: "Very Good" Profit (54%), "Good" Customer Portfolio Efficiency (63%) and "Good" Financial Statements (46%).*

*He concluded: The impact of delinquency on the profitability of Savings and Loans is directly and inversely proportional; delinquency was 5.89% and profitability ROA 1.0% and ROE 4.9%; Two factors influence results: do not ask for a guarantee of support and do not deepen risk analysis; urgent prevent blackberries and efficiently recover credit; improve risk analysis, optimize monitoring, monitoring and evaluation; train clients and expand the information and communication system.*

**Keywords:** Cash, Management, Interest, delinquency, Profitability

## I. Introducción

La investigación tiene el propósito determinar el impacto que tiene gestión de la morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito. Los elementos aspectos que se han analizado son el índice de morosidad y los ratios de la rentabilidad expresados en el ROA Y ROE.

Diferentes investigaciones describen a realidad problemática del impacto de la morosidad en la rentabilidad de las entidades financieras.

El Mundo, (2017), señala que, en España, la morosidad es del 8.48%; el alza de la mora es por la disminución de la cantidad de crédito vivo, se prevé una morosidad del 8% al acelerarse la demanda de crédito. Mera y Ordoñez (2017), en su artículo sobre la relación de la cartera de crédito, cobranza y rentabilidad en Ecuador, señalan que el factor humano es determinante al momento de decidir los créditos, el personal carecen de conocimientos sobre los créditos, no cuenta con un manual de procedimientos de crédito. Chavarín, (2015), en su artículo sobre los temas de morosidad de pagos y la rentabilidad en México, señala que un sistema financiero eficiente contribuye con el crecimiento de las empresas; pero no siempre funciona bien, un alto riesgo afecta al sistema financiero; el riesgo crediticio es un factor fundamental de la rentabilidad bancaria. Firth & Greene, (2014), los indicadores de riesgo que afectan a una entidad financiera son: el sobre endeudamiento traer problemas sociales, económicos y psicológicos; la morosidad generalizada, tiene un impacto financiero negativo en entidades financieras, inversionistas y en todo un país las relaciones financieras con los clientes en diferentes niveles. La morosidad genera y resulta ser una un daño: falta de confianza en el sistema financiero y el retiro de algunos mercados.

A nivel nacional, existe un problema: la morosidad que ha ido incrementándose con el crecimiento económico. Morales & Vargas, (2017), señala que, en paralelo al incremento de las empresas en el Perú, se han incrementado el número de operaciones comerciales y con ello el índice de morosidad, lo que ha generado retrasos en el cumplimiento de las obligaciones de pago. Solís (2018), señala que en el año 2017 la economía peruana creció 2.5%, en este contexto, la expansión promedio de las colocaciones en el sistema financiero fue de 5.6%, en el que destaca el crecimiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), que fue de 15%. Obtuvieron una rentabilidad del patrimonio (ROE) de 13.5% y la morosidad de cartera de 5.35%.

La Caja de Ahorro y Crédito, objeto de estudio, según Maldonado & Torres, (2017), es una de las 12 Cajas Municipales que constituyen la Federación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú. A junio 2018, ocupa el sexto lugar en colocaciones de créditos directos (7,7% equivalente a S/. 20,276 millones) y depósitos (8,5%, equivalente a S/. 19,972 millones). Los indicadores financieros de la Caja, nos muestra que tiene una morosidad promedio de 5.89%, con una variación superior al mes de agosto (5.23%). A nivel general tiene una rentabilidad: ROA de 1% y ROE de 4.9%; esta rentabilidad es baja en comparación con lo proyectado para diciembre 2018 que es de ROA de 1.4% y un ROE de 7%.

Los trabajos previos que se han realizado a nivel internacional señalan sobre la relación que tiene diversos factores, como la morosidad, que impactan en la rentabilidad de una entidad financiera, son: Asensio, González & Lozano (2017) en su artículo sobre "El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas", señala que existen carencia de mecanismos de control, asociado con el tiempo de

rotación, poca organización, carencia de flujo de procesos y control de los ítems adquiridos para la venta, así como el incumplimiento por parte del personal encargado para dicho control que permitan conducir a obtener una mejor rentabilidad empresarial.

Rodríguez, Rodríguez & Tercero (2017), en su artículo sobre “Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016”, determinaron que la entidad financiera no implementa políticas crediticias; los factores de la morosidad son: la falta de tiempo y el sobreendeudamiento y las estrategias ejecutadas no son suficientes para disminuir el índice moratorio.

Díaz y Del Valle (2017), en su artículo sobre “Riesgo financiero en los créditos al consumo del Sistema Bancario Venezolano 2008-2015”, concluyeron que los créditos al consumo representan el 21% de la economía bancaria, estos créditos crecieron en promedio anual 17%, los indicadores morosidad y cobertura a cartera total muestran una tendencia hacia la baja. Lo cual evidencia que el perfil de los potenciales deudores por parte de los bancos ha sido acertado.

Cantero & Leyva (2016), en su artículo sobre “La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial” Concluyeron: Las metodologías y procedimientos existentes carecen de un análisis integral del accionar de las organizaciones donde se defina de forma coherente los criterios para el análisis de la rentabilidad económica como indicador que mide los resultados de la entidad en un período determinado.

A nivel nacional, las investigaciones realizadas sobre el tema, son: Gómez y Beltrán (2018), en su artículo sobre “Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú”. Concluyeron que los factores que influyen son: Colocaciones, depósitos, tasa de interés, morosidad, crecimiento económico y edad. Los depósitos influyen de manera positiva en el crecimiento de las cajas municipales y la morosidad influye de manera negativa en el crecimiento de las cajas municipales en el Perú

Valderrama y Velásquez (2015), en su artículo sobre “La morosidad y su incidencia en La rentabilidad de La asociación de apoyo a pequeños negocios “Perpetuo Socorro” en Chimbote, 2013”, concluyen: Frente a un crecimiento de la morosidad, disminuye la rentabilidad; consecuencia de créditos mal entregados, incumplimiento de evaluaciones, cobranza deficiente y baja recaudación. No pagan por pérdida en el negocio, enfermedad, accidente, pérdida de empleo, préstamos para terceros y fallecimiento familiar

Huertas, (2015), en su investigación “La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014” Concluyó: existe una relación positiva entre el aumento de morosidad bancaria en el segmento MYPE, con las políticas y procesos crediticios de los bancos y que los incrementos de las colocaciones de créditos crecieron en menor proporción que el indicador de morosidad bancaria MYPE en los últimos cuatro años

Santillan & Gonzales (2015), en su artículo sobre “Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Santa SA, distrito de Huarmey, 2012”, determinaron que las causas de la morosidad son: sobreendeudamiento, actos de deshonestidad, falta de moral de pagos y el seguimiento a la cartera de mora. La incidencia se manifiesta en el crecimiento de la morosidad y la disminución de la rentabilidad.

A nivel regional, Cubas y Dávila (2015), en su artículo sobre “Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.AC., Sucursal Chiclayo, 2015”, concluyeron: Se ha llegado a determinar que el riesgo crediticio ejerce influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo, 2015, debido al incremento de su cartera atrasada, al deterioro de la capacidad de pago de los clientes, a deficiencias en los controles crediticios y a los efectos perniciosos de los fenómenos naturales que afectaron dicha actividad.

Existen diversas teorías y conceptualizaciones relacionadas con el tema de investigación, a continuación, se presentan sobre la morosidad y la rentabilidad: La morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago asumidas. Según Aguilar & Camargo, (2014), la morosidad “es un hecho inesperado que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin ingreso de dinero a la empresa, disminuyendo la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”.

El Código Civil Peruano, en su Artículo 1333°, considera que una persona incurre en mora “desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación”. En función a lo señalado, bajo un enfoque legal, la mora se constituye desde que se le requiere al deudor el cumplimiento del pago, pero es posible que se configure por voluntad de las partes.

Escura, & et al. (2013), señala que no existe una sola forma de controlar la morosidad, pero una correcta gestión de la morosidad puede reducir los riesgos al mínimo. Señala que la externalización de los expedientes de clientes morosos o impagados, es un instrumento valioso para aligerar la carga de la cartera de créditos y para la empresa, para ello se tiene en cuenta las medidas preventivas, acciones judiciales y extrajudiciales. Refiere que la gestión de la morosidad determina los plazos de forma y fondo, fija las condiciones de los acuerdos.

Talledo (2014), señala que la morosidad como indicador es una ratio esencial en la medición de la gestión financiera de un banco y es el resultado de dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado, la mayoría de analistas financieros consideran a este indicador como el más eficiente en la medición de la gestión del riesgo de crédito de un banco. Cuando un cliente deja de pagar sus obligaciones, se refleja en el indicador de morosidad, pero a su vez repercute directamente en la rentabilidad del banco.

Los indicadores de calidad de activos publicado por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), son los siguientes: Activo Rentable / Activo Total (%): mide la proporción del activo que genera ingresos financieros. Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados. Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

La rentabilidad, según Zamora (2011), es uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector o un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

Amat (2014), señala que la rentabilidad es importante porque es un instrumento que se usa para aplicar a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados; permite medir el rendimiento en un periodo de tiempo determinado en relación al capital que usan. Es importante porque permite relacionar la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas. (p. 26).

Para Sánchez (2015), existen dos tipos de rentabilidad: Rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos usados en su obtención, sin considerar la financiación, representa, el rendimiento de la inversión de la empresa. Rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

Rodríguez (2012), señala que de la relación general para medir la rentabilidad es: utilidades entre inversiones. Según Amat (2014), la rentabilidad financiera o también es conocida como la rentabilidad de la empresa es la relación entre los beneficios netos y los fondos propios.

Rendimiento sobre activos (ROA), según Irigoin (2016), mide la capacidad de la empresa para generar ganancias a base de los recursos que posee. El ROA es igual a utilidad neta entre activos totales de la empresa. Rendimiento sobre el patrimonio (ROE), mide la eficiencia por parte del área administrativa para obtener beneficios a base de los aportes de los socios. El ROE se calcula mediante la división entre la utilidad neta sobre el patrimonio. (Irigoin, 2016)

La justificación teórica permite articular el problema teorizado con los trabajos previos y el marco teórico; así los resultados se contrastan con estos elementos a fin de determinar la relación que existe entre la gestión de morosidad y la rentabilidad. A nivel metodológico, es relevante el uso de métodos para cuantificar y analizar los resultados; así se puede analizar el incremento de la morosidad crediticia de los últimos años en el Perú y su impacto en la rentabilidad de las entidades financieras. A nivel social tiene un impacto significativo, en la medida que la Caja de Ahorro y Crédito proporciona préstamos a los pequeños empresarios, los cuales muchas veces no cuentan con un hábito crediticio, es por ello que el riesgo es mucho más alto en este sector Mype.

La presente investigación se ha planteado la siguiente pregunta: ¿Cómo incide la gestión de la morosidad, en la rentabilidad de La Caja de Ahorro y Crédito 2018? **La hipótesis** fue: Sí el índice de morosidad es alto, entonces el impacto es negativo en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito 2018. Tuvo como **objetivo general** Determinar el impacto de la gestión de morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito 2018. Los **objetivos específicos** fueron: Identificar el índice de morosidad de los créditos; analizar la rentabilidad a través de ratios (ROA y ROE) de la y describir el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito 2018.

## II. Materiales y métodos

La investigación de tipo Descriptiva – Propositiva, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), señala que este tipo de investigación describe hechos de las variables tal como se presentan y sobre la cual se establecen propuestas para mejorar; se caracteriza el hecho, o fenómeno individual o grupal para determinar su estructura y comportamiento. El diseño es No Experimental - Descriptiva, porque no se manipula ninguna variable; se muestran los hechos tal y como son en su contexto y tiempo, para luego analizarlos. Aquí no se construye una situación específica, sino que se observan las que existen.

Población y muestra, Hernández & et al. (2014), señala que la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. En ese sentido la población está constituida por el total 24 personas de la Caja de Ahorro y Crédito del distrito de José Leonardo Ortiz la muestra es similar por ser una cantidad menor.

En esta investigación se utilizó como técnica de recolección de información a la encuesta, y como instrumento el cuestionario, y para el proceso del análisis de la información se empleó la hoja de cálculo Excel y SPSS V22.

Las variables de investigación son: Variable Independiente: Gestión morosidad; Talledo (2014), señala que la morosidad es una ratio esencial en la medición de la gestión financiera de un banco y es el resultado de dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado, este indicador como el más eficiente en la medición de la gestión del riesgo de crédito de un banco. Y, Variable Dependiente: Rentabilidad: Irigoin (2016), señalan “la rentabilidad es un análisis que se usa a una operación financiera en la que se emplean bienes, recursos, humanos, materiales y financieros para generar resultados”.

## III. Resultados

**Tabla 1**

*Distribución de los colaboradores según edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 a 29 años	10	42	42	42
30 a 39 años	14	58	58	100.0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

Observa que, del total de los encuestados, del 55% señalan que sus edades oscilan entre 30 a 39 años y el 42% indican que sus edades están entre 18 a 29 años. Constando que el 55% son personal que este desempeñado cargo como administradores, supervisores y jefes de personal de créditos.

**Tabla 2**

*Sexo de los trabajadores*

Sexo de los Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	14	58	58	58
Mujer	10	42	42	100
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

Observa que, del total de los encuestados, el 58% señalan que son hombres y el 42% indican que son mujeres. La inclusión de las mujeres ha permitido fortalecer las estrategias de cobranza en ambos sexos.

**Tabla 3**

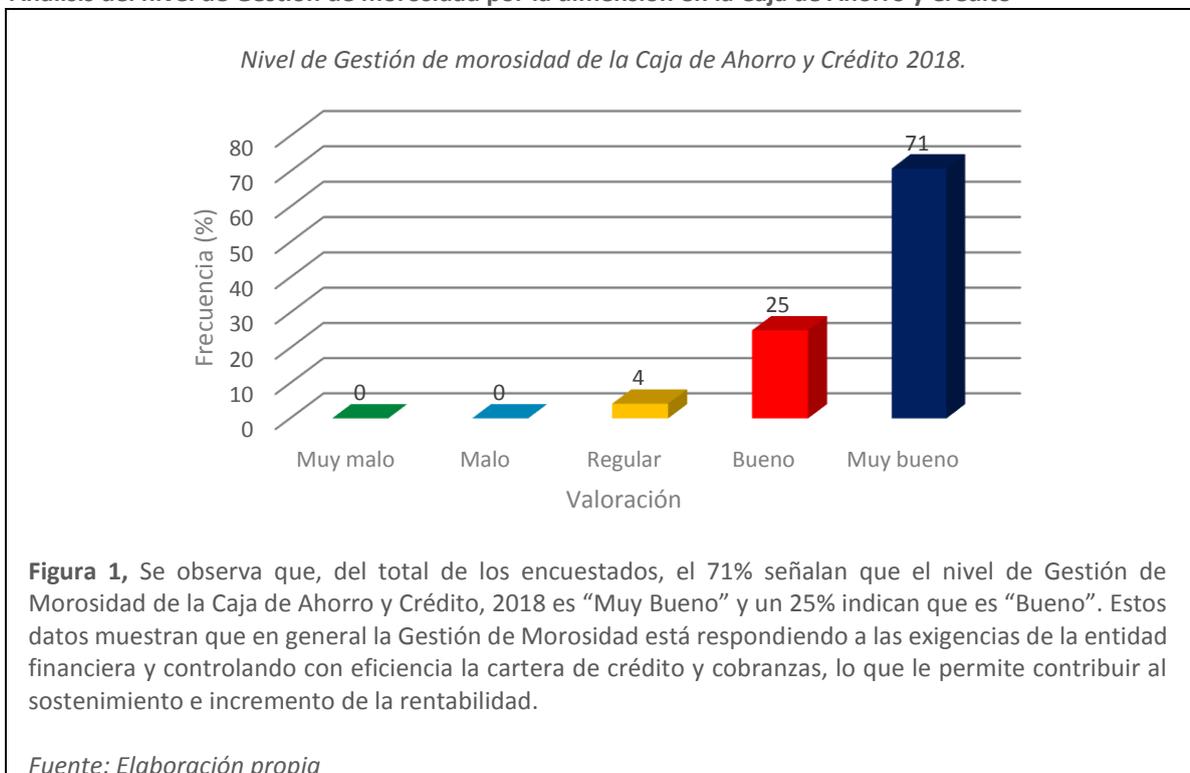
*Nivel Educativo*

Nivel Educación Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Técnico Superior	6	25	25	25
Universidad Completa	18	75	75	100
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

Observa que, del total de los encuestados, el 75% señalan que tiene “Universidad Completa” y el 25% indican que su nivel educativo es de “Técnico Superior”. Los que tienen Universidad Completa están ocupando los puestos de gerencia, administración, coordinaciones, supervisores y jefes de personal de créditos. Esto permite contar con personal profesional y calificado para el cumplimiento de las funciones.

**Análisis del nivel de Gestión de morosidad por la dimensión en la Caja de Ahorro y Crédito**



**Resumen de la variable gestión de morosidad según dimensiones en la Caja de Ahorro y Crédito de José Leonardo Ortiz, 2018**

**Tabla 4**

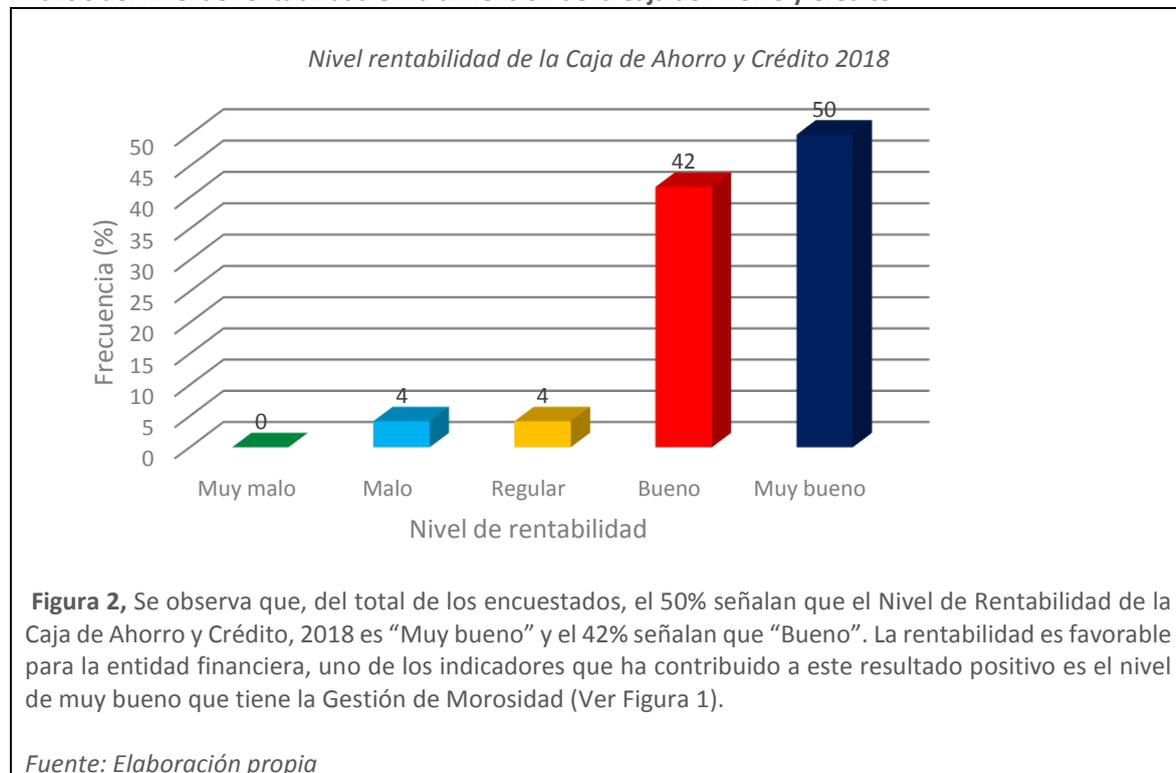
*Nivel Gestión de Morosidad por dimensiones en Caja de Ahorro y Crédito 2018*

Gestión de Morosidad: Valoración	Dimensiones %			
	Capacidad y Garantía de Pago	Mora Vencida	Mora Alto Riesgo	Disminuir Morosidad
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	17	4	4	4
Bueno	63	21	38	38
Muy bueno	21	75	58	58
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Se observa que las dimensiones de la variable Gestión de Morosidad tienen una valoración que oscilan entre regular y Muy bueno; así la dimensión de “Capacidad y Garantía de Pago” su gestión tiene una valoración de “Bueno” (63%) y de “Muy Bueno (21%); la dimensión de “Mora Vencida” su gestión tiene una valoración de “Muy Bueno” (75%) y de “Bueno” (21%) y las dimensiones de “Mora Alto Riesgo” y “Disminuir Morosidad” sus gestiones tienen una valoración de “ Muy Bueno” (58%) y “Bueno” (38%), respectivamente. Estos datos nos muestran que el nivel de la variable de Gestión de Morosidad es aceptable, oscila entre “Muy Bueno” y “Bueno”; pero debe mejorar en la dimensión de “Capacidad de Garantía de Pago” donde tiene una valoración del 17% de “Regular”. Este nivel de Gestión de la Morosidad, influye de manera directa en la rentabilidad.

**Análisis del nivel de rentabilidad en la dimensión de la Caja de Ahorro y Crédito**



## Resumen del nivel de rentabilidad según las dimensiones en la Caja de Ahorro y Crédito de José Leonardo Ortiz, 2018

**Tabla 5**

Resumen del nivel de Rentabilidad según las dimensiones de la Caja de Ahorro y Crédito, *Resumen del nivel de Rentabilidad según las dimensiones de la Caja de Ahorro y Crédito, 2018*

Rentabilidad: Valoración	Dimensiones %		
	Estados Financieros	Utilidad	Eficiencia Cartera de Clientes
Muy malo	0	0	0
Malo	8	4	4
Regular	21	8	0
Bueno	46	33	63
Muy bueno	25	54	33
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: *Elaboración propia*

Se observa que las dimensiones de la variable Rentabilidad tienen una valoración en general que oscila entre “Malo” a “Muy Bueno”. Así la dimensión de “Estados Financieros” tiene una valoración de “Bueno” (46%), “Muy Bueno” (25%) y “Regular” (21%); la dimensión de “Utilidad” tiene una valoración de “Muy Bueno” (54%) y “Bueno” (33%) y la dimensión de “Eficiencia Cartera de Clientes” tiene una valoración de “Bueno” (63%) y “Muy Bueno” (33%). Estos datos nos muestran que la entidad financiera tiene una Rentabilidad dentro del marco de aceptable y, en esta investigación, es el reflejo de una “Muy Buena” Gestión de la Morosidad; pero debe hacer un análisis más detallado de las dimensiones de Estados Financieros y Utilidad donde existe una tendencia de “Regular” (21% y 8%) y “Malo” (8% y 4%), respectivamente.

En el Perú, el sistema financiero, tienen diversos servicios para apoyar y contribuir con el desarrollo económico desde los espacios locales, a través de la entrega de créditos para las personas que realizan actividades económicas en una determinada jurisdicción.

La finalidad de las entidades financieras al proporcionar préstamos o créditos es obtener ganancias, pero en ese proceso, tiene un alto riesgo de generar al interior de la misma, una inestabilidad financiera e incluso con repercusiones en otras entidades similares; uno de esos factores de riesgo es la morosidad; por lo cual deben diseñar e implementar políticas, estrategias, procedimientos e instrumentos para gestionar, controlar y minimizar los riesgos y además, evitar que los clientes obtengan malas calificaciones en el sistema financiero y no puedan ser sujetos de crédito.

La Caja de Ahorro y Crédito S.A. del distrito de JLO fue creada en el año 1984 y es una de las 12 Cajas Municipales que constituyen la Federación de Cajas de Ahorro y Crédito del Perú. A junio 2018, ocupa el sexto lugar en colocaciones de créditos directos (7,7% equivalente a S/. 20,276 millones) y depósitos (8,5%, equivalente a S/. 19,972 millones).

La Caja de Ahorro y Crédito, S.A, a junio 2018, cuenta con 56 Agencias, 23 Oficinas Especiales y 13 oficinas informativas distribuidas principalmente en la zona norte del Perú. La Caja de Ahorro y Crédito en la Oficina Especial ubicada en el distrito de José Leonardo Ortiz, provincia de Chiclayo.

Al 31 de setiembre del 2018, la Caja de Ahorro y Crédito, tiene un total de 12 Analistas de Crédito y cuentan con una cartera de 2,228 clientes y con un monto de S/ 2, 293,976.89 Soles, más una cartera judicializada de 51 clientes y un monto de S/ 191,845.56 Soles.

En la última década, el Perú ha logrado un crecimiento y estabilidad, los indicadores económicos, financieros y desarrollo así lo indican; este contexto ha permitido iniciar un proceso de desarrollo desde zonas geográficas estratégicas a nivel regional y local, por ello las entidades financieras han instalado oficinas para proporcionar créditos, como es el caso en el sector del Mercado Moshoqueque en Chiclayo, generando una nueva dinámica financiera y económica, permitiendo a los actores económicos locales tener un acceso directo con las entidades financieras.

El Mercado Moshoqueque en el distrito de José Leonardo Ortiz, es una zona geográfica estratégica, articula la producción, distribución y comercialización de la agricultura, ganadería y productos industrializados de la zona norte del país. Por ello es que se instaló una sucursal de la Caja de Ahorro y Crédito S.A. en el distrito, JLO, para brindar créditos a los comerciantes en general.

Mecanismos de implementación del desarrollo de la propuesta, la prevención es fundamental como estrategia para evitar y minimizar los riesgos en la gestión de créditos. La prevención permite establecer los procesos, normas y generar actitudes para controlar y evitar el incremento de los riesgos financieros.

Establecer políticas de riesgos es implementar principios, procedimientos y normas para gestionar el crédito y cobranza para realizar el análisis sistemático de los riesgos, la finalidad es otorgar crédito de manera eficiente y con el mínimo riesgo, evitar en lo posible la morosidad y evitar fracasar por tener créditos incobrables y un alto índice de morosidad.

El análisis de los riesgos es un requerimiento en la entidad financiera en sus agencias y oficinas en los diferentes lugares del país, que brindan financiamiento a los pequeños negocios según las modalidades.

Estructura y procedimientos para desarrollar los elementos de Gestión de Morosidad  
Los objetivos que facilitan las estrategias son: Identificar con antelación los problemas económicos y financieras de los clientes solicitantes de crédito para evitar endeudamiento y morosidad, Tener un proceso de recuperación de los créditos de forma eficiente y sin conflictos o dificultades, Realizar periódica y sistemática el análisis de riesgos de los clientes para evitar retrasos o incumplimiento en el pago de sus obligaciones, Realizar acciones permanentes de evaluación, monitoreo y seguimiento de los clientes que han accedido a un crédito.

Los elementos y procedimientos que son necesarios para otorgar un crédito son:

Ingreso de solicitud del cliente, Analizar historial crediticio o de referencia en central de riesgo, Análisis factores o parámetros cuantitativos y cualitativos para la capacidad de pago, Análisis del contexto del negocio, Análisis de referencia para la garantía, Presentación de propuesta para aprobación, Evaluación, seguimiento y monitoreo

Requisitos para otorgar un crédito en la Caja de ahorro y crédito S.A. – JLO: Créditos Empresariales (créditos dirigido a personas naturales o jurídica que tienen como principal fuente generadora de ingresos cualquier actividad de producción, comercio y/o servicios, que solicites s/. 20, 001 adelante hasta s/. 250,000 nuevos soles), se debe pedir como requisito garantías hipotecarias para montos superiores a los s/. 20,001.00 previo a la entregas de préstamos para prevenir el riesgo de morosidad y afecta la rentabilidad que puede obtener, un mejor respaldo a la hora que realice los cobro de los préstamos a los clientes.

Mejora el sistema de análisis de riesgo preventivo por el analistas de crédito de a caja: Además de pasar por el filtro y obtener el reporte de la Central de Riesgos de la SBS e INFOCOR y evaluar los ingresos y egresos del cliente, es necesario incorporar un análisis detallado y riguroso del proceso histórico anual de la producción, distribución y venta de un producto para calendarizar los ciclos mínimos y máximos de los ingresos y gastos, hay le saldrán sus cuotas en cuanto tiempos se puede otorgar el préstamos.

#### **IV. Discusión**

Según el análisis financiero, la Caja de Ahorro y Crédito, 2018, tiene un índice de morosidad de 9.54%, inferior al promedio anual del año 2017 (10,5%). Según el personal de la entidad financiera, el nivel de Gestión de Morosidad tiene una valoración "Muy Bueno (71%) y "Bueno (25%). Está controlando y deduciendo la cartera de crédito y cobranza y contribuyendo al incremento sostenido de la rentabilidad de la entidad financiera. Este resultado tiene relación con la investigación realizada por Velasco, (2017), sobre "Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016". En este estudio se logró determinar que el índice de morosidad depende en gran medida del volumen de cartera en riesgo que genere cada institución, la utilidad que deja de percibir la institución financiera por concepto de cartera en mora, representa en porcentaje de las utilidades generadas. Este resultado tiene relación con lo expresado por Talledo, (2014), indica que la morosidad como indicador es una ratio esencial en la medición de la gestión financiera de un banco o entidad financiera y es el resultado de dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado, la mayoría

de analistas financieros consideran a este indicador como el más eficiente en la medición de la gestión del riesgo de crédito de un banco.

Estos resultados guardan relación porque las dimensiones que se han manejado para medir la gestión de la morosidad de la Caja de Ahorro y Crédito, 2018, han obtenido una valoración positiva: La Dimensión de Capacidad Garantía de pago y de Mora Vencida es “Buena” (63%), respectivamente y la Dimensión de Mora de Alto Riesgo es “Muy Bueno” (58%).

Del análisis de la rentabilidad, se constata que, hasta junio 2018, los índices ROA y ROE fueron de 1.0% y 4.9%, respectivamente, superiores al mes de junio 2017 (0.9% y 4.3%, respectivamente). Según el personal de la entidad financiera, el Nivel de Rentabilidad es “Muy bueno” (50%) y “Bueno” (42%), siendo favorable para la entidad financiera; la Gestión de Morosidad ha contribuido para obtener este resultado positivo. Está investigación tiene relación con la investigación de Delgado & Chavesta, (2017) sobre “Impacto de la morosidad de la Agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo”; señalan que los indicadores financieros del Banco Scotiabank, sus créditos se incrementaron hasta el 2,35% en el 2014, sus ingresos financieros y ROA se mantuvo estable en los dos últimos años con un 2,27%. Según la evaluación financiera, ante una inestabilidad de la cartera atrasada y mal manejo de las provisiones, sus ingresos financieros disminuyeron progresivamente y el comportamiento del ROA fue desfavorable cerrando el 2013 y 2014 en negativo. Estos resultados, también, tienen relación con la definición sobre rentabilidad de Faga, (2016), quién indica que es un sinónimo de ganancia, utilidad, beneficio y lucro; tiene que obtener márgenes positivos, en dinero que entra a la empresa es mayor al que sale. En ese mismo sentido, Soriano, (2014), manifiesta que la rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios).

Estos resultados tienen relación porque las dimensiones que se han analizado en la Caja de Ahorro y Crédito, 2018y se ha obtenido resultados positivos a pesar de algunas desviaciones que deben ser controladas; en la Dimensión sobre Estados Financieros, el 46% lo valoran como “Buenos” el 46% y un 21% como “Regular”; en la Dimensión Utilidad, el 58% valoran como “Muy Bueno” y la Dimensión de Eficiencia de Cartera de Clientes, el 63% lo valoran como “Bueno”.

Se constató que el impacto de la morosidad en la rentabilidad es directo e inversamente proporcional. De los resultados analizados, demuestran lo afirmado: el índice de morosidad promedio es de 9,54%, considerada de alto riesgo y los indicadores de rentabilidad ROA y ROE son 1.0% y 4.9%, respectivamente, considerados bajo a lo esperado (1.4 y 7%, respectivamente). Así se confirma: sí la morosidad se incrementa o disminuye, en esa misma proporción disminuye o incrementa la rentabilidad. Estos resultados tienen relación con la investigación de Vidal, (2017), sobre “La morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile”. La realidad de nuestro país, en el periodo observado, es una tendencia a tener rentabilidades más restrictivas, son consecuencias de un aumento en los cambios regulatorios como también por la evolución que han tenido los clientes que se reflejan en leyes que protegen al consumidor final. Se comprobó que siempre la variable “mora” es significativa y relacionada con el signo esperado, respecto a la rentabilidad. Podemos ratificar que un buen manejo de los riesgos y por lo tanto un buen desempeño de la contención de la cartera morosa provoca que los beneficios sean mayores, asegurando rentabilidades controladas en años posteriores. Guillen, (2002). Señala que en el Perú cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia.

En esta relación tiene similitud porque las dimensiones de las dos variables: Gestión de Morosidad y Rentabilidad han logrado tener una valoración de “Muy Buena” y “Buena”, con alguna tendencia a “Regular” en la dimensión de Rentabilidad, considerando que existen otros factores que influyen en sus resultados.

## V. Conclusiones

El impacto de la morosidad en la rentabilidad en la Caja de Ahorro y Crédito 2018, es directo e inversamente proporcional. En el primer semestre se obtuvo una morosidad alta (9,54%) por la cartera judicializada y vencida (empresas liquidadas o declaradas en quiebra) y al finalizar el tercer trimestre del año se

obtuvo una morosidad del 5.89%.; dos factores han influido en estos resultados: no pide garantía de respaldo para los créditos y no profundizar los análisis de riesgo de los clientes

Según el análisis financiero de la Caja de Ahorro y Crédito, 2018, nos muestra que en el primer semestre tuvo un deterioro de la mora, con un índice promedio de 9,54% y a setiembre el índice de morosidad fue de 5.89%, inferior al promedio anual del año 2017 (10,5%); por ello la valoración de la Gestión de Morosidad es de Bueno (71%). Están controlando y reduciendo los riesgos y la mora vencida en la cartera de crédito y cobranza.

Los indicadores de rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito, 2018, similar a nivel nacional: ROA 1,0% y ROE 4,9%, aún es inferior a la meta anual trazada que es de 1,4% y 7%, respectivamente; a pesar de ello, la rentabilidad tiene una valoración de “Muy bueno” (50%). Siendo estos datos favorables para la entidad financiera, es el resultado de la eficiencia de la Cartera de Clientes valorizada como Bueno (63%) y el manejo Muy Bueno de la gestión de morosidad.

Para lograr un impacto positivo de la morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito, 2018, es necesario prevenir las moras y recuperar con eficiencia el crédito, a través del mejoramiento del análisis de riesgo de los clientes, optimizar el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación; capacitar a los clientes en cultura crediticia y empresarial y ampliar el sistema de información y comunicación para prevenir las moras.

## VI. Referencias

- Aguilar, G. y Camargo, G. (2014). Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF). Economía. Artículo Científico *Revista del Departamento de Economía Pontificia Universidad Católica del Perú* Vol.XXV, No 50. , 65 - 122.
- Amat, J. (2014). *Análisis Integral de empresas: Claves para un chequeo completo, desde el análisis cualitativo al análisis de balances : con casos prácticos resueltos.* . Barcelona, España: PROFIT
- Asencio, L. González, E. y Lozano M. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Artículo Científico. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. Retos, nº 13, vol. VII, 2017
- Cantero y Leyva. (2016). La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. Artículo Científico. *Ciencias Holguín / Revista trimestral / Volumen 22, No.4, octubre-diciembre, 2016.* Cuba.
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. Artículo Científico. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71 - 83.
- Cubas, K. y Dávila, G. (2016). *Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015.* *Revista Científica Horizonte Empresarial*. Vol. 3 N° 2. Universidad Señor de Sipan. Chiclayo
- Díaz, C. y Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del Sistema Bancario Venezolano 2008-2015. Artículo Científico. *Revista Científica Ciencias Humanas*, vol. 13, núm. 37, julio, 2017, pp. 20-40 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela.
- Escura, F., Escurra, A., Ruiz, N., Genové, P., Barriendos, M. y Morcillo, R. (2013). *Morosidad: Gestión, prevención y soluciones.* Madrid, España: HISPAJURI.
- Firth, B. y Greene, M. (2014). *El Sobreendeudamiento: Abordando la Gestión de Riesgos.* VisionFund International.
- Gómez, A. y Beltrán, R. (2018). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Revista Contaduría y Administración*. Vol. 64 N° 3. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/1596>

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: McGraw – Hill /Interamericana Editores.
- Huertas, D. (2015). *La colocación de Créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario Peruano del 2010 aL 2014* . Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Irigoin, Y. (2016). *El control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Asesoría y Eventos Pacífico SAC - Trujillo.2015*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Maldonado , O. y Torres, F. (2017). *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo*. Trujillo: Apoyo y Asociados.
- Mera, J. y Ordoñez, R. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (diciembre 2017). Recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Morales, M. y Vargas, 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: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mundo, E. (2017). *La morosidad del sistema financiero repunta al 8,48%* . Obtenido de ECONOMÍA: <http://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.html>
- Rodríguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros - Un enfoque en la toma de decisiones*. México : Mc Graw Hill Educación .
- Rodríguez, M., Rodríguez, K. y Tercero, G. (2017). *Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016*. Artículo de Discusión. Universidad Autónoma de Nicaragua.
- Sánchez, J. (2015). *Análisis de Rentabilidad de la empresa. Análisis contable*. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmni/vera\\_g\\_gg/bibliografia.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmni/vera_g_gg/bibliografia.pdf)
- Santillan, N. y Gonzales, Y. (2015). La Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Santa SA, distrito de Huarmey, 2012. In *Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas* , 34 - 47.
- Solis, J. (2018) *Las Cajas Municipales impulsan el avance de la economía peruana. Artículo científico*. Seminario Internacional de Microfinanzas – Gestión de la Innovación. 26, 27 y 28 de abril 2018. Cuzco, Perú. Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros* . Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Talledo, J. (2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia*. Lima: ESAN.
- Valderrama, O. y Velásquez, N. (2015). La Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Asociación de apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro" en Chimbote, 2013. In *Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas*. 2015; 2(2): 20-31
- Zamora, A. (2011). *Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de sistema de producción de Guayaba en el Estado de Michoacán*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/index.htm>