

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad de la
cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia la
Hermelinda-2024

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Pública

Autora:

Vera Huamanchumo, Miluzca Isabel

Código ORCID 0009-0005-5642-9791

Asesora:

Mg. Luis Menacho, Jessica Fabiola

Código ORCID 0000-0003-3781-6575

Chimbote – Perú

2025

Índice General

Índice Generalii
Índice de Tablas.....	ii
Palabras clave.....	iii
Constancia de Originalidad.....	iv
Título.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
1. Introducción	1
2. Metodología	32
3. Resultados	37
4. Discusión.....	45
5. Conclusiones	48
6. Recomendaciones.....	49
Agradecimiento	59
Referencias bibliográficas.....	51
Anexos	55

Índice de Tablas

Tabla 1 Resultados de la Encuesta aplicada a 07 funcionarios de la CMAC Piura....	37
Tabla 2 Estado de Situación Financiera.....	39
Tabla 3 Control de administración de créditos Microempresas.....	40
Tabla 4 Clasificación de la cartera Microempresas.....	41
Tabla 5 Incidencia de la morosidad en la rentabilidad.....	42
Tabla 6 Índice de Morosidad.....	42
Tabla 7 Indicadores de rentabilidad determinados por la Institución.....	43

Palabras clave: Estrategias para reducir la Morosidad, Rentabilidad

Keywords: Strategies to reduce delinquency, profitability

Líneas de investigación:

Línea de investigación	Contabilidad
Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Economía



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia la Hermelinda-2024" del (a) estudiante: VERA HUAMANCHUMO MILUZCA ISABEL, identificado(a) con Código N° 2515100277, se ha verificado un porcentaje de similitud del 23%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 03 de noviembre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

DR. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título:

Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad de la cartera
microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia la Hermelinda-2024

Resumen

El análisis se centró sobre el objetivo primario en considerar estrategias para minimizar adecuadamente la morosidad e incrementar su rentabilidad, sobre portafolio de créditos de las microempresas en la Caja Piura SAC-oficina La Hermelinda-2024. La investigación se fundamentó con datos de otros estudios, artículos científicos, además documentación analizada del ente y aplicación de encuesta netamente a colaboradores vinculados con portafolio de Pymes. La tesis tuvo un criterio descriptivo, con enfoque no experimental; y de carácter transversal, donde se consideró a 7 funcionarios como población-muestra, donde administra el portafolio de pymes, oficina La Hermelinda, Caja Piura, del año 2024.

Los resultados fueron enfocados para determinar, su grado moratorio de condición negativa sobre su rentabilidad, oficina La Hermelinda, Caja Piura, del año 2024; además de recomendar posibles estrategias, en mejorar los ratios sobre morosidad consignando en aumentar netamente su rentabilidad de la filial.

Abstract

The analysis focused on the primary objective of considering strategies to adequately minimize delinquency and increase profitability for the microenterprise loan portfolio at Caja Piura SAC, La Hermelinda branch, 2024. The research was based on data from other studies, scientific articles, as well as documentation analyzed by the institution and a survey administered exclusively to employees associated with SME portfolios. The thesis was descriptive, with a non-experimental approach and cross-sectional in nature, with seven employees serving as the sample population, who manage the SME portfolio at the La Hermelinda branch, Caja Piura, in 2024.

The results were used to determine the degree of delinquency, a negative condition on profitability, at the La Hermelinda branch, Caja Piura, in 2024. The results were also used to recommend possible strategies to improve delinquency ratios, thereby significantly increasing the subsidiary's profitability.

1. INTRODUCCION

Este estudio consideró diversos antecedentes vinculados con ciertas variables, como son:

Según Martínez (2023); en el año 2023; España-Soria; titulado "Administración de Riesgos en Entes Financieros: Morosidad y riesgo de préstamos"; cuyo Objetivo primario fue; analizar el procedimiento integral de la administración sobre riesgo en apalancamiento financiero para los entes. La investigación tuvo tipología descriptiva y explicativo, concluyó, donde la morosidad y, por ende, el riesgo considera estar alineados con la realidad económica del estado. Así, a un periodo de crecimiento económico le corresponde bajo indicador de impagos y morosidad de operaciones de créditos y/o préstamos. En contraste, cuando hay recesión económica se intensifica, se producen atraso de pagos y quiebras de entes, donde resulta en un aumento significativo de los impagos en el sector bancario. Por lo tanto, en tales circunstancias, para reducir el efecto moratorio y mitigar dicho efecto, es necesario ejecutar un proceso óptimo sobre Análisis como concesionar operaciones de índole activo, así como control mayor y administración sobre los casos irregulares como dudosos al seguimiento. Donde se recomienda verificar la finalidad de dichos fondos operacionales como realizar perjuicios económicos estimados, donde pueden afectar a prestatarios como instituciones prestadoras, con el fin de minimizar sus efectos negativos. Es importante destacar que el riesgo se inicia en el momento en que se formalizan las operaciones, por lo que es fundamental analizar adecuadamente su capacidad sobre reembolso como garantías del deudor.

Plantea Moyolema (2023), periodo 2023, Ecuador-Ambato, su tesis de nombre fue: "Administración Financiera e incidencia sobre Rentabilidad de Coopac Kuriñan, Provincia Ambato, ejercicio contable 2023"; sobre su objetivo primario fue evaluar la Administración financiera e incidencia sobre rentabilidad de Coopac "Kuriñan" de la localidad de Ambato. La investigación es de tipo Explicativo Correlacional, donde se concluye que: Al realizar un

diagnóstico de la Coopac Kuriñan, se determina que hoy no dispone de una administración financiera considerable, donde ha impedido aumentar su rentabilidad, por tanto, su crecimiento institucional se estancó, tampoco tiene estrategias optimas donde sirva como apoya al ente. También se concluyó que no tiene plan financiero donde contribuya a mejorar netamente su rentabilidad del ente, es muy importante contar con este instrumento para poder verificar su proyección en cierto plazo considerado. Se recomienda ejecutar planes netamente financieros considerando políticas netamente internas enfocando la inversión, con finalidad de evaluar la liquidez del ente, en la que se podrá parámetro ingresos como egresos. Es necesario redireccionar ciertos reglamentos como políticas internas permitiendo buena gestión y por tanto dar reglas de cumplimiento primordialmente para la sección financiera.

Refiere Parrales (2023), año 2023 en Ecuador-Guayaquil, de su trabajo "Análisis del grado de morosidad sobre portafolio de prestamos en IECE, ciudad Guayaquil y proponer en reducir la morosidad como optimizar sus cobranzas", el principal objetivo fue optimizar los procedimientos de prevención en morosidad como técnicas aplicado a cobranza del portafolio de desembolsos y recuperar con normalidad los creditos. Concluyendo que sus debilidades primarias actuales del departamento de cobros del IECE-Guayaquil fueron: La insuficiencia del funcionarios para ejecutar una gestión eficiente en cobranzas por no tener capacitación continua sobre metodos de cobranzas. Se recomendo implementar procedimientos en prevención sobre morosidad al momento del desembolso como ademas al periodo de gracia del prestamo educativo, centrados primordialmente en la cancelación puntual de sus cuotas. Otra sugerencias para la gestión de cobranzas es la utilización de metodo sobre alcance masivo, como emails y notas de voz al celular del deudor.

Propone Reina (2022), los objetivos del estudio fueron ubicar fortalezas y debilidades de ciertos sistemas actuales en gestión de Crédito y además Cobranza, ciudad de Buenos Aires, Argentina. Se ejecuto cierto análisis en procesos de gestión de crédito y cobranza con el fin de optimizar la

recuperación de carteras morosas y se propuso el desarrollo de manuales en cobranzas como créditos para facilitar dicha recuperación. La metodología ejecutada fue deductive- inductivo, aplicando cierto proceso de entrevista como encuesta, así como instrumentos cierto cuestionario vinculado con variables. En conclusión, se estableció que el ente Ice Zone, tendría que crear libro mayor para cobranzas como también créditos, mejorando su recuperación del portafolio atrasado en 2021, lo que permitirá al ente, tomar ciertas decisiones que favorecieran su crecimiento y desarrollo. Por tanto rediseñar su plan en negocios le permitirá incrementar sus ganancias.

Considera Ulloa (2021), su objetivo primario de esta tesis fue reevaluar mecanismos que repercuten el grado de morosidad en el portafolio de préstamos del ente Fasayñan Ltda. en Cuenca, Ecuador. Se utilizó un formato cuantitativo, dando respuesta al criterio descriptivo, además complementado con cierto análisis histórico comparando su situación actual de los entes. En conclusión, se determinó que el ente Fasayñan Ltda, un sector financiero de Coopacs en la tercera parte de la región del Azuay, se ubica dentro del rango de morosidad del portafolio moroso. Se puede observar su afectación, dado que su grado de morosidad de entes financieros cooperativas llegó el 9% en el primer trimestre del año, lo que se considera un “alto riesgo” para el riesgo crediticio de su portafolio, debido al no cumplir las cuotas de los créditos por parte de los socios, teniendo en consideración que la fecha del crédito son los primeros días después del vencimiento del pago.

Expresa Crisólogo & Romero (2022), periodo 2022, la localidad Chulucanas-Piura, se ejecutó un estudio: "Alternativa sobre Procedimientos y Políticas de Cuentas netamente por Cobrar del Departamento créditos y cobros para incrementar la liquidez del ente Estructuras & Carrocerías Metálicas Flores SAC en Chulucanas, Piura año 2020-2021"; cuyo objetivo primario es evidenciar que la implementación de procedimientos como políticas de cuentas netamente por cobrar la sección de préstamos y cobranzas contribuye a mejorar la liquidez del ente Estructuras & Carrocerías Metálicas Flores SAC. El tipo y diseño de la investigación es descriptivo, no experimental y de corte

transversal. Se concluyó que las actividades realizadas en el área de créditos y cobranzas no son óptimas, dando un pronunciamiento, se concluyó que el administrador responsable de la sección requiere capacitación periódica, ya que frecuentemente incurre en omisiones donde afecta su liquidez del ente, lo que ocasiona no cumplir con ciertos compromisos de pago hacia sus empleados como proveedores, además de tener que recurrir a apalancamiento a entes bancarios. Se recomienda que la gerencia del ente Estructuras & Carrocerías Metálicas Flores SAC, con el objetivo de alcanzar, donde primero debe asignar a un especialista en créditos y cobranzas en el área correspondiente, y luego documentar diversos procedimientos como controles de manera adecuada, basándose en procedimientos, normas y políticas, donde el colaborador encargado del departamento utilice herramientas correctas, cuando otorgue un préstamo o efectúe el cobro. La política sobre cobranza debe ser eficiente para prevenir riesgos incobrables, y afecte su Capacidad líquida del ente.

Relaciona Del Carpio (2022); en el año 2022, Nuevo Chimbote, se ejecutó un estudio titulado: Rangos de Morosidad en los años 2018 al 2021 de CMAC Santa. Su objetivo primario fue determinar el grado de morosidad de los años 2018 al 2021 de CMAC Santa. La investigación fue descriptiva; concluyendo que se ejecutó el ratio sobre morosidad para apreciar el grado que tiene este indicador durante los ejercicios contables 2020 al 2021 de CMAC Santa, de acuerdo con Resolutivo SBS N°11356-2008 sobre revaluación como clasifica del prestatario; conforme al Manual contable para entes del Sistema Financiero emitido por SBS, donde proporciona dinámica contable como su respectiva descripción. Además se compararon resultados de ratios enfocados a morosidad, llegando a las siguientes conclusiones, donde el 2018, arrojó el 8,92% en morosidad; además el 2019, este indicador creció un 14,20%; el 2020, siguió aumentando, logrando un nivel superior en 5 años últimos con solo 17,05%; pero para el 2021, decreció un 15,41%. Se recomienda que la CMAC Santa controle de forma óptima su mora, proporcionando dicha información a sus funcionarios de negocio donde cuenten con suficiente experiencia en su manejo, es decir, que a los asesores nuevos deben otorgarles datos, con saldos bajos en morosidad, donde puedan gestionarla de manera

eficaz. Por tanto, se recomienda implementar estrategias de prestamos, establecer parametros crediticios y controlar su solvencia; en tanto implica conceptualizar correctamente su grado de financiamiento que se otorgará a nuestro portafolio de prestatarios, permitiendo mejor criterio evaluativo para clientes, dando un cumplimiento normative institucional, ocasionando transparencia en información como sus principios netamente culturales.

Manifiesta Bayona (2022); en el año 2022, en Piura, se llevó a cabo una investigación en su trabajo de nombre "Análisis sobre factores donde afectarán su rentabilidad en CMAC del estado Peruano". El primer objetivo de esta investigación fue determinar como analizar sus principales variables de indole económico, donde explican su rentabilidad de CMAC del estado Peruano para los años 2020-2021. Fue explicativa-descriptiva, su diseño, y se concluye que relevantes no son, sus características, netamente de su entorno financiero donde opera el ente, como también factores vinculados a sus políticas netamente específicas institucionales de cada ente. Por consiguiente, un aumento sobre el interés pasivo como activo, provocará que % de interés obtenido de CMAC aumente, por tanto generara un impacto beneficiosos sobre sus ganancias como la rentabilidad de estas. El incremento del % de interés netamente pasivo ocasionara que el TIP presente un comportamiento similar, por tanto tendrá un impacto negativo sobre su desempeño en entes financieros. Recomiendo que la dirección general de CMAC considere ratios de fortaleza netamente financiera sobre trabajo de supervision como monitoreo, considerando ratio en liquidez como rentabilidad, volume operativo, calidad sobre activos, adecuación del capital y gestión eficiente por gerencia, con el manejo netaente operativo de sus fondos.

Describe Aguilar V. (2021), de su análisis: Administración de cuentas netamente por cobrar; ademas impacto sobre liquidez del ente Petrolera Corporación SAC, año 2020, Piura. Petrolera Corporación SAC no dispone de cierta política de crédito eficaz, ya que en la evaluación de los potenciales clientes solo considera su reputación como antigüedad en el rubro, sin realizar cierto análisis y un seguimiento exhaustivo del comportamiento de estos en

cuanto al cumplimiento de sus compromisos con otras entidades. En tanto, provoca que, en varias ocasiones, el ente Petrolera Corporación SAC contrate a entidades para llevar a cabo esta operación, ocasionando costos adicionales, afectando la liquidez del ente. Además, Petrolera Corporación SAC carece de ciertas políticas solidas en cobranza, dado que el tiempo estipulado para cancelar cuotas de los prestatarios solo es 45 días según el acuerdo. Sin embargo, su teoría es más que netamente práctico, debido que actualmentne no se cumple y el ente no cuenta con cierto plan en contingencias, donde pueda afrontar, gastos que surgen por el retraso sobre aprobación de diversas facturas.

Sostiene Lizárraga K. (2021), de su análisis, gestión sobre cuentas netamente por cobrar sobre gestión aplicado al capital laboral de entes fabricantes de plástico, distrito Ate Vitarte – ciudad Lima. Cuando dicho ente carece de topes en prestamos (conocidos como líneas de prestamos), en tanto se arriesga a incrementar los peligros sobre morosidad, ya que un límite de prestamo analizado de manera técnica es fundamental para evaluar la solvencia de pago del prestatario, y es a partir de este análisis que el ente puede reducir su riesgos crediticios.

Confirma Irigoin (2020), el primer objetivos, consider establecer el vinculo entre CRAC Sipán, ubicada en la ciudad de Chiclayo, y los puntajes de crédito de los clientes, así como la morosidad durante el año 2019. El analisis tuvo un criterio correlacional-descriptivo con un diseño netamente transversal, de indole no experimental, considerando el tamaño poblacional. Se emplearon herramientas como encuestas, técnica y cuestionarios, aplicado a 15 funcionarios del departamento. Finalmente, dichos resultados mostraron una correlación netamente positiva entre los puntajes crediticios de los prestatarios de CRAC Sipán. y su comportamiento moroso, alcanzando un indicador correlacional de 0.828. de Pearson.

Fundamenta Sotero (2020), su primer objetivo fue solamente determinar su efecto de aplicación de las recomendaciones de auditoría financiera en el sector crediticio tuvo el efecto recuperador del portafolio moroso del ente

Interdoméstico SAC. Chiclayo durante el año 2019. El análisis fue documentado con respaldo de informantes claves dentro del ente. Concluyendo, dicho estudio en demostrar la implementación de ciertas recomendaciones de examen financiero en el rubro crediticio, teniendo un efecto considerable en recuperar el portafolio de morosos, ejecutando dicho cumplimiento de ciertas recomendaciones por el ente ha ocasionado resultados positivos económicos, dando una mejora en la gestión del analista de prestamos y del administrador, desde su evaluación al prestatario, como momento de desembolsar el préstamo hasta la ejecución de medidas prestamistas especificadas, ebasadas por el plan crediticio del ente.

Expresa Florián (2022), En la UNT, se ejecutó el estudio "Morosidad y rentabilidad en Sedalib-Trujillo, año 2021", cuyo objetivo principal fue determinar prevalencia sobre morosidad en relación con su rentabilidad. Su análisis fue correlacional-causal como técnica. Fue transversal el diseño, con criterio no experimental. Fueron 600 usuarios la población del ente Sedalib-Trujillo durante el año 2021, seleccionándose un patrón aleatorio de 145 como muestra. Se ejecuto cierto cuestionario, obteniendo una data. Concluyendo, que existe un vínculo considerable sobre morosidad versus rentabilidad en Sedalib-Trujillo, año 2021. Asimismo, se observó una correlación considerable entre morosidad como su rentabilidad.

Relaciona Navarro (2022), la UCV, Sede Trujillo, se llevó a cabo una tesis titulada "Delincuencia versus rentabilidad dentro de la CMAC Trujillo, periodo 2021". Su propósito de la tesis fue considerar el vínculo entre morosidad versus rentabilidad. Donde se seleccionó a 20 personas como muestra. El análisis de característica correlacional, donde la recopilación de estadísticas se emplearon estrategias sobre encuesta como observación directa, además los instrumentos siguientes; cuestionario como documentos bibliográficos. Su conclusión más relevante fue un notable coeficiente netamente de correlación sobre sus dos variables, morosidad como rentabilidad.

Considera Arana y López (2021), se realizó un estudio investigativo en la UPN, sede Trujillo, de nombre "Efecto moratorio en las CMAC. Un análisis sistemático del impacto sobre morosidad en las CMAC durante 8 años últimos". Cuyo objetivo primario fue determinar el impacto moratorio sobre cumplimiento de ciertos objetivos estratégicos de las CMAC Trujillo entre 2016 y 2020. Se implementó cierto diseño netamente no experimental de índole transaccional- descriptivo. Se ejecuto un sistema, basado en series de acontecimiento, completando mediante evaluación documental, entrevistas y encuestas. Partiendo de resultados obtenidos, concluyo, que al iniciar revisiones sistemáticas, pudo evaluar la morosidad de forma negativa en vinculación con su rentabilidad de las CMAC, ofreciendo diversos enfoques de solución en distintas categorías moratorias, con el fin de concientizar una subcultura basada en cobranzas a prestatarios.

Propone Naquira (2021), de sus investigaciones llevadas a cabo en la UNT, referidas sobre "Incidencia moratoria sobre rentabilidad de CMAC Piura, Sede-Trujillo 2020", su objetivo fue concluir como influye moratoriamente su rentabilidad en CMAC Piura, Sede-Trujillo 2020. Los estudios se clasificaron como primarios, donde fueron no experimental como diseño, y donde registros antiguos del ente CMAC Piura, fue su población de estudio, similares al periodo 2020. Su análisis netamente estadístico en información logro alcanzar el objetivo siguiente; donde existe evidencia netamente estadística que respalda la afirmación de que su morosidad influye sobre rentabilidad del predio (ROA). Dicha morosidad impacto considerablemente sobre su rentabilidad en CMAC de Piura, Trujillo 2020. La relación encontrada fue inversa, ya que, más mora, menor es la rentabilidad del ente CMAC Piura. Su morosidad fue vinculada al total de operaciones activas que tiene el ente monetario, así como prestamos desembolsados, resaltando el efecto moratorio sobre rentabilidad de sus activos.

Manifiesta Manya (2021), de su trabajo de investigación ejecutado en la UCV filial-Trujillo, con título "La morosidad afecta sobre su rentabilidad en

mayoristas del rubro abarrotes, La Esperanza distrito, 2020", donde tuvo objetivo primario en concluir cómo su morosidad influye sobre su rentabilidad en mayoristas del rubro abarrotes, La Esperanza distrito, 2020. El análisis adoptó diseño netamente correlacional-causal como descriptivo, de índole no experimental. Donde 536 negocios mayoristas del rubro abarrotes conformo la población, mientras que la muestra se conformó por 122 agencias. A partir de los resultados obtenidos, concluyendo que su morosidad no impacta sobre su rentabilidad de mayoristas del rubro abarrotes, La Esperanza distrito; la aplicación sobre coeficiente Rho Spearman dio 0.175 de correlación, con un grado de incidencia del 5 por ciento ($p < 0.05$), permitió evidenciar que hay correlación netamente positiva, aunque muy menor, sobre morosidad versus rentabilidad.

Establece Torres (2021), el tesista del estudio en la UPAO, titulado "Administración de Morosidad para incrementar su rentabilidad de CMAC. Sede La Hermelinda, 2020", tuvo como objetivo desarrollar un plan en Gestión moratorio, donde busco mejorar su rentabilidad. Por tanto, se diagnosticó el grado moratorio de préstamos, se evaluó la rentabilidad mediante indicadores (ROE-ROA), donde elaboró un plan netamente de control sobre morosidad con el fin de optimizar la rentabilidad. Se aplico a 24 personas una encuesta, que fue su muestra. A partir de sus resultados, se concluyó que el efecto moratorio en rentabilidad de CMAC Trujillo. Sede La Hermelinda es directo como proporcional inversa. La sede La Hermelinda presenta una relación directa como proporcional inversa; se obtuvo un grado sobre morosidad con 5,89%, además cierta rentabilidad con ROA 1,0%, también ROE 4,9%. Por ende, dichos factores donde repercuten sus resultados como, falta de solicitud de garantías como insuficiente evaluación crediticia, dando un riesgo elevado al ente. Para lograr un efecto positivo sobre morosidad en función de su rentabilidad, es fundamental mitigar la morosidad para luego obtener una calificación optima crediticia de manera adecuada; modernizar procedimiento evaluativo de cierta amenaza, optimizar la observancia netamente al proceso, evaluación y seguimiento;

capacitar a prestatarios, dando ampliación al sistema de información y comunicación.

Considera Carlos & Ventura (2020), de su estudio titulado "Morosidad e impacto en logro de metas financieras de la Coopac León XIII, Trujillo", el objetivo se consideró en anticipar el efecto moratorio al cumplimiento de metas económicas de la Coopac León XIII. Se aplicó cierto análisis descriptivo- transaccional, de carácter no experimental. La data se obtuvo a través de cierto análisis documentario. Según hallazgos, concluyo, indicando que los indicadores moratorios en importantes categorías de créditos han aumentado, donde afecto el cumplimiento de metas financieras en relación con el portafolio A1 y su liquidez. Sus razones principales son falta de procedimientos adecuados para su concesión como recuperación de créditos, la ausencia de cierto lugar de recolección y la falta de capacitación regular del personal.

Señala García (2020), se elaboró una tesis "El precio moratorio e incidencia sobre rentabilidad del ente Financiera Confianza SAA, Sede Trujillo 2019", cuyo objetivo general fue investigar la relevancia del impacto sobre tasa moratoria sobre rentabilidad del ente Financiera Confianza. Donde el análisis se clasificó como descriptiva sobre diseño, de criterio no experimental, y los 29 funcionarios fue su población. A partir de dichos resultados observadas, se llegaron a concluir, que un análisis de EE. FF a las Mypes para créditos industriales, donde tiene % de morosidad alto en este rubro, ya que los prestatarios carecen de estrategia mercadotecnia adecuada, donde les impide invertir correctamente el dinero prestado, resultando en hipotecas no rentables que generan déficit en su emprendimiento por compensación de ciertos créditos. Además, ejecuto cierta evaluación utilizando instrumentos monetarios que abarcan indicadores sobre liquidez, rentabilidad y control, donde resultó una disminución sobre su rentabilidad como solvencia.

Respecto a la fundamentación científica, se tomaron en cuenta bases teóricas relacionadas con dos variables, siendo una de ellas la morosidad según Gonzales & Gomes, (2018), el término moroso puede resultar confuso, ya que se emplea de manera indistinta para aludir a diferentes conceptos. Moroso; en términos fonéticos- es una palabra de la lengua castellana que, debido a su eufonía, sonoridad y estética, (por la presencia de tres fuertes vocales) genera cierta impresión placentera en el receptor, aunque su concepto no siempre es atractivo. Por consiguiente, la demora en el cumplir sus compromisos se conoce jurídicamente como morosidad, en tanto, se nombra moroso al prestatario que se retrasa en su acuerdo de pagar. Así, se entiende que el prestatario se encuentra moroso cuando su compromiso ha vencido y demora en cumplir de manera intencionada.

Refiere Njeru (2022), que la mora sobre sistema mype financiero se considera al no cumplimiento o demora en cancelación de prestamos concedidos al momento de vencer sus cuotas, destinados al crecimiento como desarrollo organizacional de las pymes.

Sustenta Brachfield (2016), detalla en su estudio luchar contra el moroso como la morosidad. Es disciplina la morosología, considera en investigar y combatir morosidad, con un criterio integral, donde pueda comprender el fenómeno a través de diversas interacciones ocasionadas, donde facilite cierto entendimiento contextual al proceso moratorio, de actores como su entorno, además de investigar soluciones para cierta problemática institucional. A diferencia de todos que piensan, sobre la complejidad moratoria. Se trata de un fenómeno netamente poliédrico donde intervienen varios factores, donde es necesario analizar elementos macroeconómicos, como microeconómicos, además empresariales, como antropológicos, también históricos, igualmente estadísticos, conjuntamente culturales, por consiguiente sociológicos, como además psicológicos, en tanto financieros, como legales y en ultimo caso comportamiento netamente humano.

Objetivo sobre indicador moratorio

Es una proporción de la cartera de prestamos que ha vencido en vinculo con

el portafolio total. Este es uno de los indicadores más empleados para evaluar el riesgo asociado a un portafolio de prestamos.

Causas moratorias

Los determinantes de la morosidad donde refiere Castañeda (2018) serian:

Factores Macroeconómicos: Son procedimientos donde explican determinantes netamente macroeconómicos que conducen al cierre del ente son relativamente communes, argumenta que por causa de su naturaleza problematica financiera enfrentan los entes perdidas, En tanto la morosidad se presenta como cierto paso antes que quiebre el ente, donde no es obligatorio que el ente moroso termine en quiebra. Así, aplica ciertas conclusiones teóricas como modelos donde abordan las quiebras empresariales para ilustrar ciertos determinantes ingresados de cierta morosidad del ente.

Factores Microeconómicos: Su comportamiento del ente financiero es crucial para entender su grado moratorio. Por decir, se anticipa donde los entes que implementen cierta política de otorgamiento más agresivo sobre reducir tasas moratorias más elevadas. Donde, el aumento del prestamo, la clase de negocio como ciertos incentivos para frecuentes políticas más riesgosas son dichos grupos netamente de variables que se analizan con mayor Frecuencia.

Indicadores sobre Morosidad

Sobre indicadores en calidad netamente de activos publicados por la SBS del Perú, se informa:

Activo Rentable entre Activo Total, en %: Este ratio evalúa una proporción al activo que crea ingresos netamente financieros.

Cartera retrasada entre créditos directos, en %: Monto porcentual sobre prestamos directos donde encuentran en condición de vencimiento o en proceso de cobranza judicializada.

Cartera retrasada MN entre prestamos directos MN, en %: Monto porcentual

de prestamos directos en soles, en tanto se encuentran vencidos o en proceso de cobranza judicializadas.

Portafolio retrasado ME entre prestamos directos ME, en %: Monto porcentual de prestamos directos en dolares americanos donde se encuentran vencidos o en proceso de cobranza judicializada.

Prestamos Refinanciados como Reestructurados / Prestamos Directos: % de los prestamos directos, con condición reestructurados como refinanciados.

Provisiones entre portafolio Retrasado, en %. Monto Porcentual del portafolio retrasado donde está respaldada por cierta provisiones.

Es importante indicar que, sobre prestamos otorgados a micro entes, estas segmentaciones se realizan exclusivamente en consideración de días moratorios y un total monto adeudado. En tanto, este viene hacer cierto indicador bien preciso en calidad de portafolio, debido su consideración, a partir de 08 días moratorios, todo el prestamos presenta letras en morosidad como portafolio atrasado, ya que no únicamente las letras que están retrasadas.

Si el estado, presenta cierta morosidad crediticia aumentara de manera significativa, el país podría enfrentarse a una crisis financiera. La mora prestataria afecta inicialmente la rentabilidad, además provoca una interrupción en la rotación de los fondos. Esto conlleva a que la entidad financiera deba aumentar sus provisiones para los créditos impagos, lo que a su vez impacta de inmediato en las utilidades. Por lo tanto, un aumento considerable en la morosidad convierte el problema de incumplimiento en uno relacionado con la rentabilidad, la liquidez y, finalmente, en un problema de solvencia.

Tipos de créditos

De acuerdo con el Resolutivo N°11356-2008-SBS, el portafolio de prestamos de un ente financiero se clasificará en 08 categorías.

Prestamos corporativos: Se refiere a los créditos concedidos a entes jurídicos que informaron un grado de ventas por año superior a doscientos millones de soles, en 2 periodos antes, según sus EE. FF auditados

recientemente del prestatario. En tanto de que el prestatario no cuente con sus EE. FF auditados, los prestamos no se podran clasificar en una categoría normal.

Créditos a entes grandes: Se trata de los prestamos desembolsados a entes jurídicos que cumplen ciertos requisitos: Ventas por año superiores a veinte millones de soles, sin exceder los docientos millones de soles en dos periodos últimos, conforme a sus EE. FF mas actuals del prestatario. El prestatario mantuvo el ultimo periodo emisiones de instrumentos actuales, donde dentro del mercado financiero fue representando su deuda.

Créditos entes medianos: Se considera créditos otorgados a entes jurídicos que presentan una deuda total en la SBS de S/. 300 millones en 06 meses ultimos y en tanto no cumplen los requisitos considerados como prestamos organizacionales o para entes grandes.

Créditos para pymes: Son préstamos diseñados para financiar operaciones productivas, como comercialización o tambien prestar netamente servicios, dados a entes jurídicos o naturales, con cierto apalancamiento total del sector crediticio (excluyendo los prestamos hipotecarios para casa) supera S/. 20k pero no sobrepasa S/. 300k en 06 meses ultimos.

Prestamos microempresariales: Se refiere a préstamos destinados apalancar operaciones productivas, como comercialización o tambien prestar netamente servicios, dados a entes jurídicos o naturales, con cierto apalancamiento total del sector crediticio (sin considerar los prestamos hipotecarios para casa) no excede S/. 20,000 en los 6 meses ultimos. Por ende, si en algún momento la total deuda del prestatario al sistema crediticio (sin incluir los prestamos hipotecarios para casa) sobrepasa los S/. 20,000 durante los consecutives 06 meses, los créditos deberán ser reorganizados al grupo de prestamos correspondiente, de acuerdo con el nivel de apalancamiento.

Prestamos consumo revolvente: Se trata de prestamos revolventes dados a individuos, con la idea de facilitar la cancelación de servicios, bienes y además gastos que no están relacionados con operaciones empresariales.

Prestamos no-revolvente consumo: Se refiere a prestamos no revolventes dados a individuos, con el objetivo de cubrir la cancelación de servicios, bienes y además gastos que no están relacionados a operaciones empresariales.

Prestamos hipotecarios para Casa: Estos prestamos concedidos a individuos para compra, construcción, reparación, remodelación, mejorar, ampliación y subdivisión en su Vivienda propia, en tanto que dichos créditos estén respaldados por hipotecas registradas debidamente; debidamente otorgados con un sistema usual de créditos hipotecarios, letras netamente hipotecarias o tal vez otro sistema cualquiera con cualidades parecidas.

Categorías en Provisiones:

Provisión general: Están conformadas preventivamente, sobre prestamos directos como exposición equivalente sobre riesgo crediticio a prestamos indirectos para prestatarios donde fueron organizados en la condición Normal.

Provisión específica: Son aquellas generadas sobre los prestamos directos como exposición equivalente sobre riesgo crediticio a prestamos indirectos para prestatarios donde fueron organizados en condición de alto riesgo sobre su condición normal.

Variables que inciden la mora

Ratio Solvencia: Es un indicador que evalúa la habilidad de un ente o individuo para cumplir sus obligaciones financieras, tanto a más de un periodo como a menos de un periodo, mediante la liquidación de sus activos, sean financieros o no financieros. Por tanto, este indicador busca establecer la capacidad del ente o individuo para saldar sus obligaciones a través de la conversión de sus activos y se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Deudas totales}}$$

Ratio Endeudamiento: Define la proporción entre recursos propios del ente y sus obligaciones financieras. Este ratio financiero evalúa el vínculo entre

monto de fondos propios del ente y los pasivos que posee, tanto a corto, como largo plazo.

Se representa mediante la fórmula:

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \frac{\text{Capitales propios}}{\text{Deudas totales.}}$$

Plazos

Tiempo específico en el que deben llevarse a cabo todos los trámites necesarios y requeridos para una actividad particular; fuera de este tiempo, ya no será posible. El plazo, desde una perspectiva legal, se define como un hecho futuro y seguro donde condiciona el comienzo o la conclusión de cierto derecho. El cronograma es siempre seguro, en tal sentido que trata de periodos que se materializará en momento dado y no existe la condición en que no suceda. Donde este acontecimiento debe estar previamente establecido, como en el caso de una fecha concreta, o puede no estarlo, como ocurre con el momento del fallecimiento de una persona. Generalmente, el tiempo se incluye en dichos acuerdos como una cláusula accidental, por tanto un contrato estipula plazos o periodos indefinidos. No obstante, en ciertas situaciones, el tiempo es fundamental para considerer en el contrato, dado que sin contrato, la deuda se extingue.

La base teorica también se relaciona con mi segunda variable, rentabilidad, considera Ccaccya (2015), se establece: La rentabilidad viene a ser un término que ejecuta en cualquier rubro económico, donde se utilizan capital humano, recursos materiales como financieros, con finalidad a obtener resultados. Considerando, la rentabilidad netamente empresarial puede ser analizada al cotejar dicho resultado final versus valor sobre recursos utilizados donde genere beneficios. No obstante, el procedimiento de crear utilidades se condiciona a ciertos activos del ente, donde tiene a su disposición sobre aplicación de ciertas operaciones, apalancadas a través de recursos netamente propios, por accionistas (patrimonio) como también terceros (pasivo) donde conlleva cierto costo oportuno, debido a cierta tesis sobre déficit de recursos, lo cual se considera en su evaluación crediticia.

En ese contexto Barrero (2017), conceptualiza la rentabilidad sobre una capacidad o habilidad del ente para crear cierto excedente, partiendo de diversas inversiones ejecutadas, y puede ser evaluada desde múltiples perspectivas. El enfoque variará según la óptica desde la que se examine el rendimiento del negocio, ya sea desde la perspectiva de un empresario o inversor, o como un directivo del ente (p. 33).

Partiendo de perspectiva económica y financiera, la rentabilidad se define como el vinculo sobre excedente producido por un ente en el ejercicio de su funcionamiento como inversión, así como cierto recursos requeridos para su realización (Barrero, 2017, pag. 32).

Categorías sobre análisis rentable Empresarial

Bajo cualquier circunstancia en comprender ciertos conceptos en resultado e inversión establecería una referencia de rentabilidad, el análisis sobre rentabilidad en el ente puede llevarse a cabo en dos categorías, considerando la clase de resultado como también una inversión asociada considerable.

De esta manera, se establece un primer grado de análisis llamado rentabilidad del activo o económica, donde se vincula una definición sobre resultado, ya sea proyectado, antes de intereses, con un total de capitales netamente económicos ejecutados para su obtención, sin considerar el apalancamiento o el Nacimiento de estos, dando cierta perspectiva económica, como un rendimiento sobre su inversión del ente.

En tanto, un segundo grado, donde rentabilidad financiera, donde se compara una definición de resultado ya sea proyectado, después se deduce intereses, con ciertos fondos propios del ente, donde representa cierto rendimiento correspondiente.

El vinculo sobre ambos criterios de rentabilidad estuvo definido por un apalancamiento netamente financiero, por tanto, bajo la suposición de su estructura netamente financiera donde existen cierto capitales no propios, será como ciertamente amplificador en contexto rentable financiero en relación económica donde este última supere el medio costo del pasivo, y también como cierto reductor en contexto opuesto.

Rentabilidad Económica

En tanto, la Revista de España sobre Financiación como Contabilidad Vol.24 N°78, la rentabilidad económica tiene como objetivo evaluar la efectividad de la empresa en el uso de sus inversiones, comparando un indicador de beneficio (numerador del ratio) con el activo neto total, que sirve como variable descriptiva de los recursos que la empresa tiene disponibles para alcanzar esos objetivos (ratio denominador). Denotando RN como el resultado contable neto, AT como total neto activo, además RE como rentabilidad económica, podemos establecer:

$$RE = \frac{RN}{AT}$$

Dado el indicador sobre rentabilidad netamente económica, que viene hacer múltiples variantes sobre ROI (retorno sobre la inversión), se formula a menudo de manera diferente sobre su versión aplicada, por tanto, se utiliza como numerador dicho beneficio antes de impuestos e interés. Esto se debe a que dicho índice se crea en base a una alternativa eficiente, netamente económico, en tanto, sin considerar la forma de apalancamiento de activos. Sin embargo, se entiende que lo normal al presentar puede generar cierta confusión, que la claridad misma, dado que existen implícitos costos financieros, como ciertos recargos sobre algunos precios por compra que resultando obtener mayor apalancamiento de ciertos proveedores, estos no pueden ser considerados para dicho cálculo.

La rentabilidad de índole económico o inversión es alternativa, considerada por periodo en tiempo específico, del rendimiento a sus activos de un ente sin tener en cuenta el apalancamiento del mismo. Por lo tanto, considerando una opinión normal, la rentabilidad netamente económica se tiene en cuenta como alternativa de capacidad a sus activos del ente para crear valor sin considerar cómo obtuvo su préstamo, donde logra comparar rentabilidad entre entes sin diferencias en dichas diversas estructuras financieras, evidenciadas por cancelación de intereses, afectando el valor rentable.

La rentabilidad netamente económica considera como cierto indicador necesario en evaluar su eficacia sobre administración empresarial, donde viene hacer un

comportamiento netamente de sus activos, indistintamente de su apalancamiento, donde considera en términos netamente generales si un ente es no rentable o si, desde el análisis económico. Además, no tener en cuenta la forma en que obtuvo su préstamo, dichos activos permitieron discernir si un ente es no rentable, considerado problemas sobre crecimiento en operaciones económicas o inadecuada procedimientos en apalancamiento.

El nacimiento de esta definición, llamado retorno sobre (ROI) inversión o activo retorno (ROA), aunque se utilizan no siempre como sinónimos, donde se remonta a inicios del siglo veinte, donde supuestamente Company Du Pont inicio a implementar su sistema netamente triangular sobre ratios, donde ciertos resultados se evaluaron. La cúspide de este sistema se haya rentabilidad económica (ROI), mientras que los cimientos lo formaron su margen en ventas, además su rotación netamente sobre activos.

El Cálculo sobre rentabilidad económica

Al momento de establecer un indicador de rentabilidad económica, nos enfrentamos a tantas opciones como conceptos de resultado y de inversión que están interrelacionados. No obstante, sin profundizar en detalles analíticos, se suele considerar de manera general que el concepto de resultado es el Resultado antes de intereses e impuestos, mientras que el concepto de inversión se refiere al Activo total en su estado promedio.

$$\text{RE} = \frac{\text{Resultados antes de Intereses e Impuestos}}{\text{Activo Total a su estado medio}}$$

El resultado antes de intereses e impuestos se suele identificar con el resultado del ejercicio, excluyendo los gastos financieros derivados de la financiación externa y el impuesto de sociedades. Al omitir el gasto por impuesto de sociedades, se busca evaluar la eficiencia de los recursos utilizados sin tener en cuenta la clase de impuestos, los cuales varían según la naturaleza de cierto país.

Rentabilidad Financiera

También conocida como rentabilidad de fondos netamente propios y referida en lenguaje anglosajon como return on equity (ROE), esta herramienta evalúa su

crecimiento de capitales netamente propios en una línea de tiempo, generalmente sin tomar en cuenta el reparto de utilidades. Por lo tanto, su rentabilidad financiera se aprecia como indicador en rentabilidad alineándose con intereses a accionistas como propietarios sobre rentabilidad económica. Esto conduce que, teóricamente, como de acuerdo con la sugerencia más prevalente, se considere el termómetro sobre rentabilidad donde gerencia intentan maximizar para beneficio de sus dueños. En tanto, cierta rentabilidad financiera que se perciba como insuficiente representa una restricción sobre acceso para fondos propios nuevos, por dos motivos. Uno, porque un bajo nivel de rentabilidad netamente financiera señala los recursos que el ente generará internamente; y dos, porque restringiría el apalancamiento externo.

Por ende, rentabilidad financiera tendría cierta consonancia netamente con un inversor, donde pueda anticipar en recibir en el medio financiero, más bien cierta prima sobre riesgo como socio. Por tanto, esto tiene consideraciones, dado que su rentabilidad netamente financiera sigue siendo cierta medida relacionada con entes y no con el accionista. En tanto los fondos propios reflejan cierta participación de accionistas en el ente, el cálculo sobre rentabilidad de socios debería incluir en el numerador elementos como la ganancia distribuible, los dividendos, la variación en cotizaciones, etc, y sobre denominador de inversión correspondiente a esa remuneración. Esto no se aplica a la rentabilidad financiera, que, por lo tanto, se considera una rentabilidad del ente.

La rentabilidad financiera es, por ende, un concepto de rentabilidad final que, al tener en cuenta la estructura financiera de la empresa (tanto en términos de resultados como de inversiones), está condicionada por ciertos factores que afectan su rentabilidad económica como también estructura financiera que resulta de las decisiones de apalancamiento.

Cálculo sobre rentabilidad financiera

Considerado su diferencia rentabilidad económica, versus rentabilidad financiera hay menos discrepancias en su forma de calcularla. Lo más usual es:

$$R.F = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Propios Fondos en su estado regular}}$$

La definición sobre resultado, donde comúnmente ejecutada es sobre resultado neto, que se refiere al resultado netamente del periodo. Otras definiciones sobre resultado, donde considera después del intereses, donde suele compararse con dichos fondos propios con finalidad en determinar su rentabilidad financiera, donde son los que siguen:

- a. Resultado antes del tributo, que permite evaluar su rendimiento sobre fondos propios sin tener en cuenta el tributo de sociedades.
- b. Resultado de las actividades habituales, excluyendo tanto el efecto del impuesto sobre sociedades como los resultados excepcionales, con el fin de facilitar la comparabilidad a lo largo del tiempo y entre diferentes entes.
- c. Resultado antes de deducción sobre amortizaciones como provisiones, dado que estos representan costos con estimación financiera difícil y, debido a la variabilidad de procedimientos entre entes y cierta posible manipulación, donde pueden influir como un factor distorsionador del resultado real.
- d. Resultado de explotación tras deducir los intereses de la deuda y los impuestos directos.

En relación con el denominador, el debate se enfoca en la definición analítica de los fondos propios para el cálculo de un indicador de rentabilidad, subrayando como principal controversia la forma en que se consideran sus fondos propios, ya sea considerando su balance, con ciertos ajustes derivados de partidas, tal cual capital como pendiente en desembolso, como acciones en tesorería o ingresos divididos en diversos ejercicios establecidos.

La justificación, del presente estudio tuvo cierta justificación teórica; donde ello considera que el análisis permitió, ejecutar cierta innovación científica donde es necesario realizar un balance sobre el problema del estudio, con el propósito en refutar resultados de otros estudios o dar ampliación para modelo teórico. También la investigación servirá como antecedente en futuros investigadores.

Esta investigación se consideró igualmente como una justificación social; donde de podrá beneficiar a la entidad, ya que le permitirá recuperar la cartera morosa y, de este modo, lograr rentabilidad. Además, los clientes podrán gestionar de manera más eficiente el pago de sus cuotas de sus préstamos o financiamientos

correspondientes.

También se considere justificación metodológica; lo cual puede ser útil para otros estudios similares. Esto puede incluir técnicas o instrumentos innovadores como cuestionarios, pruebas, experimentos de hipótesis, modelos de diagramas, métodos de muestreo, entre otros, que el investigador desarrolla y que pueden ser aplicados en investigaciones afines.

Y por último justificación práctica; donde esta información puede servir como un caso de estudio o como una guía para las entidades financieras, facilitando su revisión y posterior implementación, siempre que se realice una evaluación de las estrategias sugeridas que se encuentren dentro del marco legal establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros.

El problema del estudio, basado en los años noventa debido a la disminución de la liquidez y al incremento de la morosidad, que fue a su vez consecuencia de la crisis financiera internacional y de la reducción en el nivel de actividad provocada por el Fenómeno de El Niño. De acuerdo con la información publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), hasta junio de 2024, los créditos destinados a actividades empresariales presentaron un ratio de morosidad del 2,74%, lo que representa un aumento de 0,40 pp en comparación con lo reportado en junio de 2023.

Por otro lado, el mismo indicador para los créditos hipotecarios se situó en 1,58% (superior al 1,23% registrado en junio de 2024) y para los créditos de consumo en 3,54%, que es menor en 0,01 pp al registrado un año antes. Además, la morosidad de los créditos corporativos fue del 0,01%, la de grandes empresas del 0,84%, la de medianas empresas del 5,36%, la de pequeñas empresas del 9,86% y la de microempresas del 4,18%. El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más relevante al que debe enfrentarse cualquier entidad financiera. Un indicador del riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en estado de incumplimiento.

La principal causa de las dificultades experimentadas por algunos sistemas financieros y ciertas entidades de gran tamaño ha sido la morosidad. Una cartera morosa elevada representa un grave problema que pone en riesgo la viabilidad a

largo plazo de la institución y, en última instancia, del propio sistema. De hecho, la vulnerabilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad en sus créditos inicialmente genera un problema de liquidez, que, a largo plazo, si se repite y si la institución carece de líneas de crédito de contingencia, se transforma en un problema de solvencia que, probablemente, determinará la liquidación de la institución.

En ese contexto Mendoza (2020), señala que el Sistema Financiero Peruano (en adelante SFP) se rige por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702), la cual establece que la actividad crediticia de las empresas del sistema financiero es una de las actividades fundamentales que promueven el crecimiento económico, por lo que es necesario ajustar prudencialmente algunos parámetros que permitan una mayor dinámica en el sector financiero, sin menoscabo de su seguridad y Análisis econométrico de la morosidad en el Perú. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS) es el organismo responsable de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, y su misión es proteger los intereses del público, asegurando la estabilidad, la solvencia y la transparencia del Sistema.

En la CMAC Piura, en la agencia La Hermelinda, ubicada en la ciudad de Trujillo, la cartera de microempresas presenta un índice de morosidad más alto, especialmente en los créditos de consumo y agrícola. Esto resulta en una mayor provisión por parte de la entidad financiera y en una disminución de las utilidades para la empresa. Esta situación se debe a la falta de seguimiento a las colocaciones por parte de los asesores de finanzas empresariales, así como a la ausencia de estrategias como la cobranza preventiva a los clientes, con el objetivo de ejercer una mayor presión y así lograr una tasa de pago normal más alta, lo que generaría un retorno más rápido del dinero y una mayor rentabilidad a través del pago de intereses.

En ese sentido se planteó la siguiente pregunta:

¿Qué estrategias más adecuadas reduciría la morosidad, para mejorar la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda, 2024?

En relación con conceptualización como operacionalización de sus variables, se establece la variable independiente, estrategias para reducir la morosidad; donde Bernal J. (2016), la demora sobre cumplimiento de un compromiso se conoce jurídicamente como mora, en tanto, se clasifica como moroso al prestatario donde retrasa su compromiso de pago. El significado, moroso puede resultar tedioso, donde se emplea de manera indistinta para aludir a diferentes conceptos. Por consiguiente, la demora sobre cumplimiento de cierto compromiso se llama jurídicamente mora, donde moroso considera al prestatario donde demora en cancelar su deuda pactada. En consecuencia, se entiende que el prestatario se encuentra en mora debido a su compromiso vencido y pospone cierto cumplimiento de manera irregular.

En tanto, su mora al prestatario, con una perspectiva muy formal, no implica un incumplimiento absoluto del compromiso de pago, sino que se considera un cumplimiento retrasado en dicho compromiso. Dando rápidos resultados; en mora al prestatario con una generación de intereses netamente moratorios, los cuales actúan como compensación por daños con perjuicios en demora sobre el acreedor. Por lo tanto, cuando el prestatario tiene mora, por consiguiente, debería abonar el monto primario del préstamo conjuntamente con intereses netamente moratorios donde se apliquen, los cuales servirán para mitigar sus costos financieros por el pago tardío, ocasionado por el prestatario. Asimismo, el término moroso tiene diversas connotaciones donde aplica frecuentemente en el entorno empresarial refiriéndose tanto a aquellos prestatarios que se demoran en la cancelación de facturas (tras la caducación contractual) como a aquellos morosos que son considerados incobrables, donde cuyos préstamos se registran directamente como incobrables en su sistema contable a través de cuentas y subcuentas (fallidos). La mora en el sistema netamente micro financiero indica el incumplimiento o demora sobre cancelación de préstamos otorgados al momento de su vencimiento, los cuales están destinados al crecimiento como desarrollo empresarial de las pymes

Asbanc Perú informó que su tasa sobre morosidad bancaria aumentó un 2.96% al terminar enero del mes pasado, donde representó un aumento 0.16% en comparación con la tasa del mes diciembre del periodo anterior.

Este resultado, fue atribuido a un aumento sobre morosidad de préstamo otorgados a entes grandes (1.09%), entes medianos (6.74%) y entes pequeños (9.04%), así como sus préstamos personales, incluyendo prestamos por consumo (3.74%) y préstamos para vivienda (2.32%).

En lo que respecta a los créditos corporativos, no se registró un aumento en su morosidad, en tanto, los créditos sobre micro entes, fue inferior comparando diciembre.

¿Morosidad que es?

Se conoce como morosidad, sobre práctica donde un deudor, ya sea una persona jurídica como natural, no efectúa la cancelación del compromiso deuda asumida; al momento del vencimiento

En términos generales, ser moroso se adjudica cuando una deuda no es cancelada por el prestatario u ente, en fecha acordada. Un moroso, que este ente o persona se encuentra moroso, requiere documentación contractual (como un contrato, también factura, como cheque u otro documento de cobranza general) que estipule condiciones y cronograma de pago, como pactados cobros por las partes involucradas, donde no se puede afirmar que dicha persona no cumpla con sus compromisos sea considerada morosa.

En términos generales, la morosidad se determina a través de una tasa que permite evaluar calidad y realidad del ente. Esta viene hacer gestión pública, el sector bancario, entes en general como persona natural. Esta tasa se obtiene dividiendo el monto de sus créditos morosos, por consiguiente, aquellos que superó vencimiento del plazo, entre el total de sus créditos que tiene un ente. Este contexto, es importante distinguir entre fallo como mora. Morosidad se refiere únicamente a la demora en el cumplimiento de compromisos, como prestamos fallidos o cobro imposible, cuyo valor se deprecia por tanto no tiene chance de saldar su deuda, ya sea por quiebra o judicial.

La morosidad evalúa el nivel de retraso en cancelar, siendo un indicador relevante en el ámbito financiero y en las transacciones comerciales. Por lo tanto, es fundamental saber el porcentaje de préstamos como deudas, donde no pudieron saldar en su vencimiento, tanto en forma general como específica, protegiéndose por posibles riesgos, donde ciertos agentes externos generen.

En salvaguarda del rubro como operaciones en condiciones de morosidad, hay registros estatales que incluyen a personas que tienen la situación actual de deudor atrasado, con el objetivo de negarles apalancamiento como operaciones bancarias, evitando así la extensión del compromiso.

La Mora

Se define como la demora intencionada o culpable sobre cumplimiento de un compromiso o deber. Por lo tanto, no toda demora por parte del prestatario infiere necesariamente la culpabilidad de morosidad en su proceder. Una demora deliberada en cancelar un compromiso conlleva no cumplir parcialmente, donde ocasiona daños de diversa gravedad al acreedor, y este incumplimiento es regulado por los distintos ordenamientos jurídicos. Sin embargo, si la demora en cancelar por el prestatario, es consecuencia de cierta acción como omisión del prestamista donde impide al prestatario cumplir en el tiempo adecuado, se considera que existe mora del acreedor, lo que puede liberar al prestatario sobre responsabilidades vertidas por incumplimiento oportuno de pago.

El moroso

Se define como el individuo, ya sea jurídica como natural, que no pudo cumplir con su compromiso en la fecha de pactada. El contexto bancario español, este término se aplica generalmente después del 3er recibo que no ha sido pagado.

Para que una persona sea considerada legalmente como morosa, es necesario que ambas partes posean un documento que tenga reconocimiento legal, en el cual el prestatario esté condicionado en realizar las cancelaciones correspondientes. Ejemplos de tales documentos incluyen: acuerdos de crédito, acuerdos sobre tarjetas crediticias, contratos por servicio telefónico, además escrituras hipotecarias como también escrituras crediticias con garantías netamente hipotecarias, así como letras netamente de cambio, pagarés o cheques que no han

sido saldados. Si no existe un documento de este tipo, la deuda no tiene validez legal, no pudiendo tomar acción contra el prestatario.

Clases de morosos

Los aspectos a considerar, es realizar reclamos a deudores del ente; tener concepto exacto del perfil a cada deudor, evidenciando el entendimiento, dado que no todos son similares, se requiere cierto plan diferente según sea necesario. Por tanto, cada deudor necesita una evaluación previa, recayendo en administración de cobros, con finalidad de decisiones a tomar correctamente, donde facilite cumplir sus pagos. Mediante análisis a cada moroso, se puede establecer diversas categorías para segmentarlos, luego implementar posibles soluciones, adecuadas a realidad actual. Se considera cinco clases de deudores, lo cual se segmentará:

Deudores intencionales, poseen cierta capacidad de cancelar, luego no realizan el abono.

Esta clase de prestatarios actúa de mala fe, dado que cuenta con cierta posibilidad en saldar sus compromisos, tienen liquidez suficiente, pero niegan hacerlo. Todavía esperan obtener mayores ganancias aprovechándose del ente permitiéndoles aplazar sus cuotas. En esta clase, se puede dividir a los deudores en dos subgrupos:

Aquellos que finalmente saldan sus deudas, aunque demoran demasiado en ejecutar sus pagos. Esta clase se encuentran los deudores donde buscan retener sus deudas varios días para sacar provecho, y perjudicando al ente.

Deudores donde nunca saldan sus deudas, logrando una situación complicada para el ente, donde obliga a recurrir a otros mecanismos no deseados.

Deudores fortuitos; estos desean cancelar y muestran cierta intención de en cancelar, pero no tienen la capacidad.

Este grupo se encuentran aquellos con buena voluntad, que no pueden saldar sus compromisos debido a problemas económicos. En tanto si contaran con los recursos necesarios para liquidar sus letras, cumplirían con los plazos establecidos, convirtiéndose en buen prestatario. Con este tipo de prestatarios, es factible extender las fechas, teniendo cierta seguridad que muy pronto como

puedan cumplirán sus compromisos de cancelar, saldarán sus cuentas. La sección de recobros les brinda asistencia para obtener la recuperación total del préstamo.

Deudores desorganizados; tienen la capacidad de pagar y cuentan con los recursos, pero no son conscientes de las obligaciones que deben saldar.

Esta categoría de clientes está en condiciones de cumplir con sus deudas y no actúan de mala fe, pero debido a su falta de competencia y a una notable desorganización en su gestión, carecen del entendimiento necesario sobre la responsabilidad que deben aceptar.

Los deudores negligentes: Estos morosos no muestran interés en conocer sus obligaciones de pago. Ignoran la necesidad de gestionar adecuadamente la liquidación de sus pasivos, dado que son conscientes por su situación. Prefieren dedicarse a otras actividades en lugar de invertir el tiempo necesario en buscar soluciones que permitan al Call Center recuperar ciertos costos adicionales financieros, lo cual se obligó a asumir.

Deudores circunstanciales; poseen cierta capacidad en saldar sus compromisos, pero no pueden pagar por un juicio legal.

Deudores en cuestión bloquean la cancelación de forma voluntaria cuando ocurre falla o cierto error al servicio y/o producto proporcionados. Estos morosos actúan en buena fe y saldarán el préstamo después que se resuelva el problema.

El área responsable de la recuperación de pagos, tendrá acceso a toda la data sobre cada deudor moroso, donde podrá apreciar su perfil, además clasificarlo correspondientemente. Por tanto, el ente debe tener cierta herramienta donde facilite el trabajo al área responsable. Luxor Contact Suite viene hacer el software diseñado para administración moratoria, donde ofrece soluciones eficientes como prácticas para diferenciar cada clase de deudor, dándole dicha data Call Center de cobro.

La capacidad de clasificar a los deudores en estos cinco grupos permite optimizar significativamente el procedimiento de decisiones a tomar, aplicando la solución más adecuada para cada caso. Un error en la definición del perfil al

prestatario puede acarrear situaciones graves sobre recuperación de compromisos de deuda. Por tanto, el grupo de cobros puede evaluar cada situación, después clasificar al prestatario moroso, antes de iniciar una negociación para conseguir el pago de cuotas acordados en situaciones establecidas al ejecutar dicha venta.

Concepto operacional

La variable morosidad, su naturaleza es cualitativa y se operativizará en una extensión, teniendo solo una dimensión que es el análisis del nivel de morosidad.

La variable dependiente que contempla la Rentabilidad; Según Barreto (2017), es la habilidad o competencia del ente para producir cierto excedente, basándose en diversas inversiones realizadas, y puede evaluar desde diversos ángulos. La perspectiva dependerá de la óptica desde la cual se examine el rendimiento del negocio, ya sea como inversor o empresario, y también directivo del ente

Para evaluar su rentabilidad del ente, es necesario recurrir a índices de medición.

Comenta Flores (2019), los índices facilitan la evaluación efectiva de un control interno en el almacén, que es una parte integral de la administración empresarial, así como gestión de recursos financieros como económicos de la organización. Algunos de los más utilizados son:

Rentabilidad neta sobre ventas.

El Rendimiento sobre los Activos Totales (ROA)

Rentabilidad neta sobre ventas.

Se considera como la medida más precisa de la rentabilidad neta en relación con las ventas, dado que también toma en cuenta ciertos gastos operativos como financieros del ente. Su fórmula es:

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad Neta sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

También conocida como margen en utilidad neta, es una guía financiera donde mide eficiencia del ente para transformar ingresos en utilidades netas.

Interpretación:

Un margen elevado indica que el ente logra generar una buena ganancia en vinculación con ventas.

Un margen inferior puede considerarse como costos operativos, por tanto, los gastos son demasiado altos en relacionar con ingresos.

Este indicador es útil para medir su rentabilidad del ente y compararla con otras del mismo sector.

Principio sobre legalidad y además reserva ley:

Se establece una relación sobre principio en legalidad como reserva de la ley, tal como se indica en la cuarta norma de nuestro código tributario. Este primer principio implica que el poder ejecutivo depende del poder legislativo, y ambos deben actuar conforme a lo que establece la constitución. Por otro lado, dicha reserva normativa implica no solo esta subordinación, sino que también prohíbe al ejecutivo intervenir en asuntos que la constitución ha reservado exclusivamente al legislativo mediante disposiciones generales. Además, el principio de legalidad se refiere a la definición de todos los elementos que constituyen un tributo, mientras que la reserva de ley se centra en la regulación necesaria para la creación, como modificación, además derogación o también exoneración de impuestos, (Nuñez, 2015).

El Rendimiento sobre los Activos Totales (ROA) es un instrumento financiero donde evalúa su rentabilidad del ente en función de sus activos totales. Este instrumento refleja eficiencia con lo cual un ente emplea sus activos para tener beneficios

Fórmula del ROA:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales Promedio}} \times 100$$

Interpretación:

Un ROA alto señala que el ente está haciendo eficiente sobre sus activos donde luego generaría ganancias. Por otro lado, el ROA menor puede indicar que la empresa no está optimizando sus recursos adecuadamente o que posee un exceso de activos en comparación con sus ingresos. Este indicador resulta valioso para evaluar la eficiencia operativa entre compañías del mismo sector, dado que diferentes industrias pueden demandar distintos niveles de activos para su funcionamiento.

Concepto operacional

La variable rentabilidad, su naturaleza es cualitativa y se operativizará en una extensión, teniendo solo una dimensión, como es la revisión, además análisis a EE. FF.

En la investigación de la tesis, se planteó la hipótesis general: Existen estrategias adecuadas para reducir la morosidad, en mejora de la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda, 2024. Asimismo, en concordancia con la hipótesis de investigación, se planteó su objetivo general: Determinar estrategias adecuadas para reducir la morosidad en mejora de la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda-2024. Del cual se desprenden los siguientes objetivos específicos: Análisis de las causas de morosidad de la cartera microempresa de la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda-2024; evaluar el nivel de rentabilidad en la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda-2024; establecer estrategias para reducir la morosidad permitiendo mejorar la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda-2024.

2. METODOLOGIA

El tipo del análisis fue descriptivo, donde implica describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; es decir, detallar cómo son y se manifiestan. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015, p. 92), los estudios descriptivos tienen como objetivo especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se analice. En otras palabras, su propósito es medir o recopilar información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables mencionadas, sin que su objetivo sea establecer cómo se relacionan entre sí.

Métodos de Investigación; por tanto, Bernal (2016), define como el conjunto de postulados, reglas y normas que guían el estudio y la resolución de problemas de investigación" (p. 58).

Método Analítico. – "Este proceso implica descomponer un objeto de estudio, separando cada una de sus partes para analizarlas de manera individual"

Este método permitió llevar a cabo un análisis adecuado del índice de morosidad que han presentado algunos clientes de la CMAC Piura Agencia La Hermelinda, examinando las causas y estableciendo estrategias de cobranza que se propondrán para reducir el elevado índice de morosidad.

Método Deductivo. – Este método de razonamiento se basa en derivar conclusiones generales para obtener explicaciones específicas, comenzando con el análisis de los postulados. (Bernal, 2016, p. 59).

Para este estudio de investigación, se utilizó información de diversos autores, teorías, revistas e Internet, para posteriormente seleccionar la información más pertinente, donde se eligió y aplico en la propuesta de estrategias para disminuir la morosidad y generar rentabilidad en la CMAC Piura Agencia La Hermelinda.

Diseño de Investigación; según Ñaupas, Mejia, Novoa y Villagomez (2016), donde indican que el diseño de la investigación es no experimental, ya que tiene como objetivo observar el fenómeno en su contexto natural. Esto nos

permite llevar a cabo un análisis y, posteriormente, formular una propuesta que nos ayude a obtener conclusiones y resolver el problema.

Los datos se recogieron en un único momento, en un tiempo específico, realizando un corte transversal determinado; es descriptivo, por lo que busco precisar la incidencia del fenómeno en las variables y las relaciones que existen entre sus componentes.

El diagrama que le corresponde se resume en el siguiente esquema:

M ----- O

Dónde:

M: Representa la muestra de la cual se recogió información para el estudio.

O: Representa el resultado que se va a obtener.

Población y muestra, refiere Mejia, Ñaupas, Novoa, & Villagomez, (2016), describe que la población es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de investigación. El presente estudio consideró a 7 empleados como población, donde administran el portafolio de microempresa del ente CMAC Piura Oficina La Hermelinda.

La muestra de acuerdo con Ñaupas, Novoa, Mejia & Villagomez (2016), se indica que dicha muestra viene hacer un subconjunto, es parte de su población, seleccionada mediante distintos métodos, donde siempre considera su representatividad del total poblacional. Por tanto, una muestra es representativa si tiene características individuales del total poblacional. La muestra es equivalente a la población, por lo que se seleccionó a los 7 funcionarios que gestionan la cartera de microempresas de la CMAC Piura Agencia La Hermelinda.

Técnicas e instrumentos del estudio; "Son grupo de normas y procedimientos específicos para la gestión de los instrumentos, situándose a nivel de los hechos o de las etapas prácticas que facilitan la implementación del método" (López(a), 2017, p. 8). Las técnicas que se utilizó en este trabajo fue: La encuesta, el trabajo de campo y la fotografía.

Encuesta: "Método en el que se emplea un conjunto de preguntas de ambas variables de estudio, con el objetivo de obtener mediciones cuantitativas de las características tanto objetivas como subjetivas de la población" (López(a), 2017, p. 9). En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta, la cual se realizó a 8 funcionarios de banca de la CMAC Piura Agencia La Hermelinda.

Trabajo de Campo: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015), Análisis documental. Esta técnica nos permitió recopilar información sobre hechos, eventos o situaciones naturales de la empresa en la formulación de la estrategia de escenarios como recursos que faciliten la selección del sistema netamente de costos adecuado para en ente.

Instrumento; "Los objetos concretos son aquellos que permiten la aplicación exacta de la técnica y, aunque tienen características particulares, deben adaptarse al objeto de estudio" (López(a), 2017, p. 18); además, "es un recurso que el investigador emplea para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente" (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015, p. 200). El instrumento que se utilizó para recopilar los datos necesarios en esta investigación fue el cuestionario.

1. Cuestionario: Se define como el instrumento compuesto por "un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, con el propósito de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables objeto de estudio" (López(a), 2017, p. 18).

El instrumento que se ejecutó en este trabajo de investigación fue el cuestionario; este consto de varias preguntas cerradas, relacionadas con las dos variables de estudio. El instrumento fue aplicado a la muestra de la investigación.

Principios éticos; hemos utilizado los siguientes criterios según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015, p. 455 - 459):

1. Confidencialidad: Total reserva de la información recopilada para el desarrollo de la investigación.
2. Objetividad: La investigación empleo el método de la investigación científica, lo que le confiere carácter científico, garantizando la fiabilidad de los resultados.

3. Originalidad: Esta tesis, al ser elaborado completamente por las Tesistas, es única en su contenido, por lo que se descarta cualquier posibilidad de plagio de investigaciones similares.

4. Veracidad: La información contenida en esta investigación es auténtica, resultado del trabajo de investigación realizado por la Tesista.

Con criterios para un rigor netamente científico; con el fin de dotar de rigor científico al presente trabajo de investigación, se aplicó los siguientes criterios según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015, p. 455 - 459):

1. Fundamentación: Debido a la amplitud con la que la investigación conto con bases teóricas sólidas y proporciona un marco referencial que informa el estudio. Esto está relacionado con una revisión de la lectura extensa y continua.

2. Aproximación: Desde la perspectiva metodológica, por la secuencia que seguio la investigación y los razonamientos que lo guiaron

3. Credibilidad: También conocida como validez máxima. Se refiere a si, la investigadora que ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, especialmente de aquellos relacionados con el planteamiento del problema.

4. Autenticidad: En qué medida tanto los participantes como la investigadora se expresan tal como son y las descripciones son equilibradas y justas.

Procesamiento y análisis de la información; los datos recopilados en la aplicación del instrumento del estudio fueron clasificados previamente; después registrados utilizando programas informáticos como Excel y Word, y luego presentados en forma de cuadros y gráficos para su análisis e interpretación en función del problema y los objetivos establecidos en nuestra investigación.

Una vez que se procesó la información, se determinó los resultados y se procedió a realizar, en base a un análisis conforme a los objetivos, preguntas e hipótesis planteadas en esta investigación. Para ello, se utilizó el software Excel y Word, cuyo procesamiento fue el siguiente:

- a) La información de la muestra objeto de estudio fue revisada, corregida y organizada de acuerdo con los objetivos establecidos.
- b) Se utilizó códigos numéricos para codificar las respuestas de las variables con el propósito de tabularlas.
- c) Se elaboró cuadros y gráficos para cada pregunta del instrumento a partir de las variables codificadas.
- d) Posteriormente, se interpretó resultados en vínculo con el problema planteado, además objetivos, también hipótesis, y finalmente se determinará las conclusiones y recomendaciones pertinentes a nuestra investigación.

Interpretación de los datos; Las técnicas empleadas fueron las siguientes, según (Aguirre & Silva, 2018, p.65): Cuadros o tablas estadísticas: Esto permitieron organizar los resultados obtenidos en cuadros y/o tablas estadísticas, los cuales fueron analizados e interpretados utilizando el programa de cálculo en procesar data Excel y cierta descripción netamente documental en aplicativo Word.

3. RESULTADOS

3.1 Análisis e Interpretación de Resultados.

A. Análisis de las causas de morosidad

Para el presente ítem se llevaron a cabo dos actividades: la primera consistió en aplicar una encuesta a los principales funcionarios responsables de la cartera de microempresas, y la segunda fue un análisis de los indicadores de morosidad.

Tabla N°01

Resultados de la Encuesta aplicada a 07 funcionarios de la CMAC Piura

PREGUNTAS		Si	No
1	¿El nivel de cumplimiento de los clientes con sus deudas permite que la institución demuestre que tiene liquidez?	7	0
2	¿Existe un control apropiado de la cartera de morosidad en la CMAC?	6	1
3	¿Cree usted que con un control apropiado en la cartera de morosidad se puede lograr ser eficientes en la gestión financiera?	5	2
4	¿Sabe Usted cual es el % del índice de morosidad de la CMAC?	6	1
5	¿La gestión que realizan en la Institución para enfrentar el alto índice de morosidad cree que es la más adecuada?	4	3
6	¿Las políticas de otorgamiento de crédito que manejan en la Institución para usted son adecuadas y están de acuerdo las necesidades de esta?	5	2
7	¿Han sido revisadas las políticas de crédito en los últimos dos años?	6	1
8	¿Se han realizado modificaciones a las políticas de crédito?	7	0
9	¿Cree usted que las causas de la morosidad se generan por las políticas de crédito implementadas en la CMAC Piura?	1	6
10	¿Se vienen cumpliendo las políticas de crédito aprobadas en todo su contenido?	5	2
11	¿Cuándo no se cumplen las políticas de crédito usted cree que los responsables son los funcionarios referidos a esa cartera?	5	2
12	¿Cree usted que el alto grado de morosidad perjudica la gestión financiera implementada en la Institución?	7	0
13	¿En su opinión los resultados reflejados en los estados financieros de la institución se ven afectados por la morosidad?	6	1
14	¿Cree Usted que si ejercemos mayor supervisión a los créditos otorgados se puede haber cambiado el grado de morosidad, la estructura del resultado y la rentabilidad obtenida?	7	0
15	¿La evaluación para otorgar créditos la hace usted respetando las políticas de créditos aprobadas en la CMAC?	6	1
16	¿Después de otorgado el crédito (desembolso), existe una política de seguimiento de la inversión?	7	0
17	¿Las políticas de cobranza que usted usa y las de recuperación de crédito son las aprobadas por la entidad?	6	1
18	¿Usted cumplen con las políticas aprobadas para recuperación de crédito?	7	0
19	¿Cree Usted que solo el área de cobranzas son los responsables de la morosidad que existente en la CMAC?	0	7

De los resultados obtenidos a partir de las respuestas proporcionadas por los funcionarios, podemos señalar:

Que el 100% de los funcionarios encuestados expresan en sus respuestas que el nivel de cumplimiento de los clientes respecto a sus deudas permite a la institución financiera evidenciar que poseen liquidez. Además, el 90% indica que en la caja se tiene un control adecuado del portafolio de morosidad, lo que facilita alcanzar una gestión financiera eficiente, tal como lo afirman 5 de los 7 funcionarios encuestados. También es importante destacar que 6 de los 7 funcionarios encuestados están al tanto del índice de morosidad, un indicador relevante que permite trabajar continuamente en la mejora de estos índices, los cuales no representan un beneficio para la Caja.

En relación con las políticas de cobranza de la institución, cinco de los siete funcionarios encuestados expresaron que estas son adecuadas y se ajustan a las necesidades de la entidad. Según seis de los siete funcionarios encuestados, estas políticas han sido revisadas en los últimos dos años y han sido modificadas de acuerdo con la realidad de la zona. La morosidad, que es una causa externa a la institución, no se atribuye a las políticas de manejo de cobranza, según lo indicado por seis de los funcionarios encuestados, quienes afirman que se están cumpliendo en su totalidad.

Es relevante destacar que seis de los siete funcionarios encuestados afirman que, al ejercer una mayor supervisión sobre los créditos otorgados, se pueden modificar los indicadores de morosidad y, por ende, mejorar la rentabilidad de la entidad. De acuerdo con seis de los encuestados, el funcionario es responsable de hacer cumplir las políticas de créditos de la entidad al momento de otorgar el crédito. Además, es responsabilidad del funcionario mantener un seguimiento constante del control de los pagos durante la vigencia del crédito, como lo indican los siete funcionarios encuestados, cumpliendo así con las políticas de recuperación de créditos aprobadas por la entidad y compartiendo esta responsabilidad con otros funcionarios de la institución financiera, según lo manifiestan los siete funcionarios encuestados.

Para determinar los indicadores de morosidad de la cartera de créditos, analizaremos los años 2023 y 2024, basándonos en los datos encontrados en las memorias de gestión que posee la entidad financiera, donde se detalla la evolución del indicador de morosidad.

Tabla N°02

Estado de Situación Financiera

Caja Piura SAC Agencia La Hermelinda

Estado de Situación Financiera comparativo 2023-2024

ACTIVO	2.023	%	2.024	%
ACTIVO CORRIENTE				
DISPONIBLE	595,846.00	19.78%	644,189.00	19.80%
FONDOS INTERBANCARIOS	0	0%	0.00	0%
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	60,521.00	2.01%	63,521.00	1.95%
COLOCACIONES NETO DE PROVISIONES	2,115,897.00	70.21%	2,348,612.12	72.18%
CUENTAS POR COBRAR NETA DE PROVISIONES	14,245.00	0.47%	18,476.00	0.57%
RENDIMIENTO POR COBRAR	35,986.00	1.19%	37,017.00	1.13%
BIENES REALIZABLES	5,478.00	0.18%	5,618.00	0.17%
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO (NETO)	152,813.00	5.07%	102,735.00	3.16%
OTROS ACTIVOS	32,948.00	1.09%	33,758.00	1.04%
TOTAL ACTIVO	3,013,734.00	100.00%	3,253,926.00	100.00%
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	2,475,258.00	82.13%	2,713,537.00	83.39%
DEPOSITOS DEL SIST. FINANCIERO Y OTROS	120.00	0.00%	195.00	0.01%
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	18,745.00	0.62%	21,147.00	0.65%
CUENTAS POR PAGAR	10,459.00	0.35%	15,530.00	0.48%
INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR	78,458.00	2.60%	73,873.00	2.27%
OTROS PASIVOS	15,486.00	0.51%	18,104.00	0.55%
PROVISIONES	925.00	0.03%	951.00	0.03%
TOTAL PASIVO	2,599,451.00	86.24%	2,843,337.00	87.38%
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	275,190.00	9.13%	275,190.00	8.46%
CAPITAL ADICIONAL	40,620.00	1.35%	40,620.00	1.25%
RESERVAS	32,745.00	1.09%	42,539.00	1.31%
RESULTADOS ACUMULADOS POSITIVO	0.00	0.00%	0.00	0%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	65,758.00	2.18%	52,242.00	1.60%
TOTAL PATRIMONIO	414,283.00	13.76%	410,591.00	12.62%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,013,734.00	100.00%	3,253,928.00	100.00%

Fuente: Estados Financieros Caja Piura SAC

Tabla N°03*Control en Gestión de préstamos Microempresas***CMAC Piura-Filial Hermelinda****(Expresado en Nuevos Soles)**

Detalle	2024	2023
Créditos Vigentes	384,750.00	435,816.00
Créditos Refinanciados	25,345.00	39,475.00
Créditos vencidos y en Cobranza Judicial	44,256.00	25,345.00
	454,351.00	500,636.00
Menos:		
Provisiones de Cobranza Dudosa	-29,273.00	-30,813.00
Total colocaciones Neto		
Cartera Microempresas	425,078.00	469,823.00

Fuente: CMAC Piura-Memorias

Tabla N°03: Se puede observar que los préstamos vencidos y en proceso de cobranza judicial del portafolio Microempresa han aumentado, pasando de S/. 25,345.00 nuevos soles en 2023 a S/. 44,256.00 en 2024, lo que representa un aumento del 42.73% en la cartera de créditos vencidos, lo que también ha incrementado el grado moratorio.

Tabla N°04

Clasificación del portafolio Microempresas

CAMC Piura-Filial la Hemelinda

Diciembre del 2024

Detalle	2024
Normal	84%
CPP	7.5%
Deficiente	1.9%
Dudoso	2.5%
Pérdida	4.1%
Total	100
CPP + Cartera Pesada	16.0%
Cartera Pesada	8.5%

Fuente: CMAC Piura-Memorias

Tabla N°04: Se puede señalar que el 84% del total de los créditos para microempresas tiene una clasificación Normal, mientras que un 16% requiere atención en recuperar el portafolio y evitar convertirse en pérdida el ente financiero.

Tabla N°05*Impacto sobre morosidad en su rentabilidad*

EJERCICIO	2024	%	2023	%
ITEM				
Resultados	52,242.00	64.09	65,758.00	68.09
Provisión	29,273.00	35.91	30,813.00	31.91
Total	81,515.00	100	96,571.00	100

Fuente: CMAC Piura-Memorias

Tabla N°05: Se aprecia resultados correspondientes al periodo 2023 dió S/. 65,758.00 y su provisión fue S/. 30,813.00, lo que suma un total de S/. 96,571.00, cantidad que debería representar la rentabilidad de la Agencia la Hermelinda, sin embargo, esto se ve afectado por una reducción por provisión del 31.91%. En cuanto al ejercicio 2024, los resultados de la agencia fueron S/. 65,758.00 y la provisión de S/. 29,273.00, un monto que podría haber sido considerado como utilidad, pero debido a la disminución de la provisión en un 35.91%, se convierte en un factor que impacta negativamente la rentabilidad debido a la morosidad.

Tabla N°06*Índice de Morosidad*

Indicador	2024	2023
IMOR	44,256.00	25,345.00
	454,351.00	500,636.00
	9.74	5.06

Fuente: CMAC Piura-Memorias

Tabla N°06: Se aprecia el indicador moratorio (IMOR), vinculado al portafolio de préstamos de microempresas atrasadas en relación con la cartera global. Este indicador ha permitido evaluar el riesgo de la cartera crediticia de microempresas en los años 2023 y 2024, alcanzando un 9.74% y un 5.06%, respectivamente, lo que indica un aumento en el castigo de las cuentas vencidas.

B. Evaluar el Nivel de Rentabilidad

El grado de rentabilidad será evaluado en base a los datos procesados que se encuentran en las Memorias de la caja Piura correspondientes a los años 2023 y 2024, los cuales se presentan a continuación.

Tabla N°07

Indicadores de rentabilidad determinados por la Institución

Indicador	2023	2024	Diferencia
Índice de cartera atrasada	2.25%	3.76%	1.51
Gastos / Ingresos Financieros	1.99%	3.25%	1.26
Gastos Administrativos/ Ingresos Financieros	1.15%	3.25%	2.10
Resultados / Ingresos Financieros	1.35%	2.25%	0.9
Rendimientos sobre los activos de rentabilidad directa	45.25%	37.58%	-7.67
ROE	18.87%	14.58%	-4.29
ROA	2.18%	1.61%	-0.57
Índice de Morosidad	5.06%	9.74%	4.68

Fuente: Memorias de la CMAC Piura

De los resultados obtenidos en las memorias de los años 2023 y 2024 de la Caja Piura, se puede señalar que no son resultados que contribuyan a mejorar la rentabilidad de la agencia La Hermelinda de la Caja Piura. Por lo tanto, es necesario tomar las medidas adecuadas para optimizar los indicadores y reducirlos, con el objetivo de lograr una mayor rentabilidad en beneficio de la institución. El administrador de la Caja Piura Agencia la Hermelinda, en coordinación con sus funcionarios y demás empleados, debe fomentar los créditos a microempresas para mejorar la operatividad, disminuir el índice de morosidad que fue creciendo periodo tras periodo, y se deben realizar castigos de los créditos mediante mayores provisiones por cuentas incobrables, tal como se puede observar en la Tabla N°05. Esto está relacionado con los datos de la Tabla N°03, donde se evidencia que se han castigado más créditos en 2024 (44,256.00) que en 2023 (25,345.00).

C. Estrategias para disminuir la Morosidad

Para cumplir con lo que se establece en esta investigación, es necesario proponer estrategias que nos ayuden a mejorar el castigo y las provisiones de los créditos, evitando que la Institución enfrente una crisis operativa, donde la morosidad de los clientes se vuelva incontrolable. Entre las principales estrategias a considerar se encuentran:

- a) Revisar las políticas de concesión de créditos, haciéndolas más rigurosas en la evaluación de los documentos que presenten los clientes al solicitar un crédito.
- b) Fomentar una mayor comunicación interna que facilite el flujo de información, permitiendo identificar a tiempo los atrasos en los pagos de los clientes.
- c) Establecer una comunicación externa más efectiva con el prestamista, informándole sobre la situación de su crédito antes de que venza, evitando así que se inicie el proceso de reclasificación del crédito y el castigo mediante la provisión.
- d) Delegar funciones a los asistentes de los funcionarios para que se encarguen de las labores de cobranza, apoyando así al departamento de cobranzas.
- e) Reclasificar los montos que se asignan como créditos, considerando los ingresos del prestamista y otros factores económicos y sociales, de manera que le permita cumplir con su endeudamiento.
- f) Solicitar garantías adicionales que permitan a la institución proteger sus intereses, sin comprometer la operatividad y continuidad de la institución y del negocio del cliente.
- g) Realizar una verificación más detallada del endeudamiento del prestamista con otras instituciones financieras, utilizando la base de datos de los sistemas informáticos de riesgo crediticio, para evitar que nuestra deuda se vuelva impagable.
- h) Establecer nuevos mecanismos para la recuperación de créditos, involucrando personal de otras áreas de la institución, lo que permitirá diseñar el flujo de información y las áreas que intervienen en el proceso.

3. DISCUSION

Tras analizar los resultados obtenidos de la encuesta y el análisis documental de la institución en relación con los indicadores de morosidad de los años 2023 y 2024, podemos concluir que es necesario trabajar en la recuperación del indicador de morosidad, el cual se ha vuelto cada vez más desfavorable para la entidad, afectando incluso el rendimiento de la inversión (patrimonio) y el rendimiento de los activos en comparación con la utilidad generada. Es fundamental proponer una modificación de las políticas de otorgamiento de créditos que actualmente utiliza la Caja Piura, con el fin de establecer mayores garantías en el proceso de otorgamiento y mejorar los canales de comunicación, buscando siempre contribuir a la mejora de los indicadores; para ello, se requiere un esfuerzo conjunto. En concordancia con ello, el autor Martínez (2023), refiero que la morosidad en un periodo de bonanza económica le corresponde un bajo índice de impagos y morosidad en las operaciones de préstamo y crédito. En contraste, cuando la crisis económica se intensifica, se producen suspensiones de pagos y quiebras de empresas, lo que resulta en un aumento significativo de los impagos en el sector bancario. Por lo tanto, en tales circunstancias, para reducir el impacto de la morosidad y mitigar este efecto, es necesario llevar a cabo un proceso eficaz en el Análisis y Concesión de Operaciones de Activo, así como un mayor control y gestión sobre los casos irregulares y dudosos en el seguimiento.

De acuerdo con los indicadores presentados en la Tabla N°07, se puede observar que han aumentado en el año 2024 en comparación con los resultados del 2023. Por ejemplo, el índice de cartera atrasada pasó de 2.25% en 2023 a 3.76% en 2024, lo que representa un incremento de 1.51. Otro indicador relevante es el rendimiento sobre el patrimonio, que en 2023 fue de 18.87%, disminuyendo a 14.58% en 2024, lo que resulta en una diferencia neta de 4.29. Asimismo, el indicador de rentabilidad sobre los activos también ha sufrido una disminución neta de 0.57% entre ambos años.

Por consiguiente, esto tiene una concordancia con el autor Torres (2021), que manifiesta que el impacto moratorio sobre su rentabilidad en CMAC Trujillo es directa como inversamente proporcional el grado de morosidad con 5,89% y su rentabilidad 1,0% de ROA; además su ROE fue 4,9%; Los elementos que afectan estos resultados son: cesar en la solicitud de garantías y no realizar un análisis exhaustivo de la amenaza que representan los clientes; para lograr un impacto significativo de la morosidad en la rentabilidad, es fundamental anticipar la morosidad y obtener una puntuación crediticia más favorable de manera adecuada.; también en ese sentido concuerda Del Carpio (2022), que argumenta que los grados moratorios del periodo contable 2018 al 2021 de CMAC del Santa, donde el 2018, su morosidad arrojó solo 8,92%; en consecuencia 2019, el nivel creció un 14,20%; en tanto 2020, siguió creciendo, alcanzando su nivel alto en cinco años últimos con un 17,05%; y para el período 2021, disminuyó solo 15,41%, lo cual se recomendó al ente en controlar de manera efectiva la mora, proporcionando esta información a aquellos asesores de negocio que cuenten con suficiente experiencia en su manejo, es decir, que a los asesores nuevos se les debe otorgar datos con montos menores de mora hasta que puedan gestionarla de manera eficaz.

Finalmente, el indicador de morosidad pasó de 5.06% en 2023 a 9.74% en 2024, mostrando un incremento de 4.68 en la agencia La Hermelinda de la Caja Piura. Ante estos datos negativos, la institución debe implementar acciones y revisar su política de concesión de créditos en la microempresa; en tanto esto se adecua con el autor Arana y López (2021), que en base a su evaluación sistemática por impacto moratorio en CMAC en sus últimos 08 periodos". En base a resultados observados, y de evaluaciones sistemáticas, pudiendo considerar cierta posición sobre morosidad de forma deficitaria dentro de su rentabilidad de CMAC, dando diversas alternativas de posible solución a diversos prestatarios morosos, con el propósito en mejorar cierta subcultura en cobro de ciertos clientes deudores.

Por ello considerando las siguientes estrategias para disminuir la morosidad de los clientes se planteó lo siguiente:

- a) Evaluar las políticas de concesión de créditos con criterios más rigurosos en la revisión de los documentos que presenten los clientes al solicitar un crédito.
- b) Fomentar una mayor comunicación interna que facilite el flujo de información, permitiendo identificar a tiempo los retrasos en los pagos de los clientes.
- c) Establecer una comunicación externa más efectiva con el prestamista, informándole sobre la situación de su crédito antes de que venza, evitando así que transcurran demasiados días que obliguen a iniciar la reclasificación del crédito y la provisión de castigo.
- d) Delegar funciones a los asistentes de los funcionarios para que se ocupen de la cobranza, apoyando así al departamento de cobranzas.
- e) Realizar una verificación más exhaustiva del endeudamiento del prestamista con otras entidades financieras, utilizando la base de datos de los sistemas de riesgo crediticio para prevenir que nuestra deuda se vuelva impagable.
- f) Implementar nuevos mecanismos para la recuperación de créditos, involucrando personal de diferentes áreas de la institución, lo que permitirá diseñar un flujo de información y definir las áreas que participen en el proceso.

4. CONCLUSIONES

La morosidad impacta negativamente sobre rentabilidad del ente, ya que, según la Tabla N°05, se han tenido que hacer provisiones para castigar los créditos incobrables por un monto de 30,813.00, que podría haber contribuido a los resultados de la Agencia La Hermelinda de la Caja Piura.

El indicador de morosidad de los créditos para microempresas ha aumentado, de acuerdo con los resultados presentados en la Tabla N°06, donde se observa que pasó de 5.06 en 2023 a 9.74 en 2024, lo que requiere el establecimiento de nuevas políticas y estrategias para mejorar estos indicadores.

Al examinar los indicadores de rentabilidad proporcionados por la Agencia La Hermelinda de la Caja Piura (Tabla N°07), se puede notar que todos los indicadores han mostrado un incremento negativo, como el de cartera atrasada, que fue de 2.25% en 2023 y de 3.76% en 2024; el ROE fue de 18.87% en 2023 y de 14.58% en 2024; el ROA fue de 2.18% en 2023 y de 1.61% en 2024, así como otros indicadores.

En el análisis de resultados, se han propuesto posibles estrategias que la Agencia La Hermelinda de la Caja Piura debe implementar para recuperar los indicadores de morosidad, con el objetivo de mejorar la rentabilidad de la agencia y hacerla más atractiva a los ojos de los directivos de la sede central.

5. RECOMENDACIONES

El administrador de la Agencia de La Hermelinda de la Caja Piura debe establecer políticas de mejora para intentar recuperar el índice de morosidad que está impactando negativamente la rentabilidad de la empresa, mediante las constantes provisiones de créditos incobrables.

A los funcionarios de la Agencia La Hermelinda - CMAC Piura se les solicita tener mayor precaución al evaluar los expedientes de otorgamiento de crédito, asegurándose de que sean clientes con respaldo económico, para evitar que incurran en días de atraso en los pagos. Además, es necesario realizar un seguimiento más exhaustivo a su cartera de clientes asignados, con el objetivo de prevenir que entren en la cartera morosa.

Al administrador de la Agencia La Hermelinda de la CMAC Piura se le recomienda buscar la implementación de nuevas estrategias operativas para el otorgamiento de créditos y la recuperación de créditos vencidos, lo que permitirá mejorar los indicadores negativos de rentabilidad que han aumentado entre los años 2023 y 2024.

Al administrador y a los funcionarios de la cartera de Microempresa de la Agencia La Hermelinda de la CMAC Piura se les insta a revisar las estrategias propuestas en esta investigación y a buscar su implementación, con el único propósito de recuperar los indicadores de morosidad y los indicadores negativos de rentabilidad que han sido afectados por la morosidad.

Referencias bibliográficas.

- Abebe, A. (2020). *Loan portfolio and effect of delinquency: (Case of Wisdom Micro finance institution, Soddo Branch)*. Journal of poverty: Investment and Development, 29-36. <https://core.ac.uk/reader/234695960>
- Abdulai, R. A., Ogunsanwo, O. F., Adeleke, K. O. y Olowo, S. O. (2020). *Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria*. International Academic Journal of Economics and Finance,3(5),166-190. https://iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190.pdf
- Barboza, H. R., & Piminchumo, L. B. (2016). *“Los presupuestos de obra y su incidencia en los costos de producción de la empresa Artecon Perú S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2013.* (tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Barrero, J. (agosto de 2017). *La importancia de medir la Rentabilidad*. Recuperado el 10 de mayo de 2024, de http://www.cpba.com.ar/old/Actualidad/Noticias_Consejo/2017-0118_Este_verano_lea_a_sus_colegas_RePro_68_Agosto_2022_La_importancia_de_medir_la_rentabilidad.pdf
- Bayona, F. (2022). *Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú.* tesis de pregrado, Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Piura - Perú. Recuperado 05 de junio de 2025, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1795/ECO_045.pdf?sequence=1
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Colombia: PRENTICE HALL.
- Brachfield, P. (2016). *La lucha contra la morosidad*. EDICIONES GESTION 2000.
- Ccaccya, D. (30 de diciembre de 2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Actualidad Empresarial (341), VII-1 - VII2. Obtenido de www.google.com.pe.

- CONDUSEF. (2016). Sanas prácticas en materia de cobranza. (D. O. Federación, Ed.) Obtenido de <http://www.voragine.com.mx/para-tomar-en-cuenta/3372-se-publican-disposiciones-de-sanas-practic-as-en-materia-de-cobranza>
- Crisólogo, L., & Virginia, R. (2022). Propuesta De Un Manual De Políticas y Procedimientos De Cuentas Por Cobrar En El Área De Créditos y Cobranzas Para Mejorar La Liquidez De La Empresa Carroce. Tesis de pregrado, Universidad Privada “LEONARDO DA VINCI”, Contabilidad y Finanzas, Trujillo. Recuperado el 01 de mayo de 2025, de: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/73458/1/IFCRISOLOGO%20Y%20ROMERO.pdf>
- Del Carpio, J. (2022). Niveles del Índice de morosidad en el período 2018 al 2021 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa SA. Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Nuevo Chimbote. Recuperado el 01 de marzo de 2025, de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_449bc479687488c4446f5c6b421e73cb
- Grajeda, M. A. (2021). “Estrategias de mejora continua para la reducción de costos del área administrativa en una Empresa privada”. (tesis de pregrado), Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). Metodología de la Investigación (Vol. Sexta edición). Mexico, Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Irigoin, R. (2020) Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito Sipan S.A – 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7580>
- Martínez, M. (2023). Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad. Tesis de pregrado, Universidad de

Valladolid, Escuela de ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria, Soria. Recuperado el 01 de febrero de 2025, de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3654/1/GESTION%20DE%20RIESGOS%20EN%20LAS%20ENTIDADES%20FINANCIERAS%20EL%20RIESGO%20DE%20CREDITO%20Y%20MOROSIDAD.pdf>

Mendoza, F. C. (2020). Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones microfinancieras y del sistema bancario peruano, enero 2014 - julio 2019. Tesis, Piura. Recuperado el 06 de agosto de 2024, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1328/ECO_033.pdf?sequence=1

Moyolena, M. (2023). La Gestión Financiera y su Impacto En La Rentabilidad De La Cooperativa De Ahorro y Credito Kuriñan De La Ciudad De Ambato Año 2022 Tesis de Pregrado, Universidad Tecnica De Ambato, Facultad De Contabilidad y Auditoría, Ambato. Recuperado el 01 de agosto de 2024, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1944/1/TG0002.pdf>

Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2016). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis (Tercera ed.). Lima: Editorial e Imprenta San Marcos.

Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2016). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis (3ra ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Parrales, C. (2023). Análisis del índice de morosidad en la cartera de crédito del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de morosidad y técnicas eficientes de cobranza. tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil, Maestría en Administración de Empresas, Guayaquil - Ecuador. Recuperado el 06 de Agosto de 2024, de

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

Reina, G. (2022) Diseño de un manual de crédito y cobranzas orientado a la reducción de la cartera vencida para la empresa Ice Zone del cantón Naranjal en el año 2021r. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28084>

Sotero, P. R. (2019). Implementación de recomendaciones de auditoría financiera al área de créditos y su influencia en la recuperación de cartera morosa de la empresa Interdoméstico S.A.C., Trujillo, 2018 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/22572>

Ulloa, G. (2020) Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan. [Tesis de Licenciatura, Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana].

<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19427>

Yambay, J. B., & Dias, R. V. (2020). Diseño de un modelo de cobranzas de créditos de consumo otorgados por el sistema financiero y viabilización del aplicativo informático (sac) para disminuir el índice de morosidad en cuentas por cobrar en cartera de consumo en la ciudad de Guayaquil. Tesis de Maestría, Guayaquil. Recuperado el 07 mayo de 2025, de

<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi62di0wbbQAhVH4yYKHV1WAnMQFggZMAA&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ucsg.edu.ec%2Fbitstream%2F3317%2F729%2F1%2FTUCSGPO-SMAE22.pdf&usg=AFQjCNFSYqBSmTtcuWQkoQYx9xrda0>

Yuni, J. A., y Urbano, C. A. (2020). *Técnicas para investigar: análisis de datos y redacción científica*. Editorial Brujas.

URL.<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=847672&lang=es&site=ehost-live>.

Zapata, M. A. (2021). *La Calidad de cartera del analista de créditos de las entidades Micro financieras de la Región Lambayeque*. [Tesis para obtener el grado académico de Magister, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Repositorio Institucional.

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5962>

Zubiate, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazan- Rioja San Martín 2016-2019*. [Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Nacional Agraria de la Selva] Repositorio Institucional.

<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1871>

Anexos

Anexo N°01:

Matriz de operacionalización de las variables

Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda-2024

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Morosidad	Bernal J. (2016), es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. La condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización.	La variable morosidad, su naturaleza es cualitativa y se operativizará en una extensión, teniendo solo una dimensión que es el análisis del nivel de morosidad	Análisis del nivel de morosidad	Cartera de Créditos	Porcentajes de morosidad
				Recursos Financieros	Análisis / cuestionario
Rentabilidad	Barrero (2017), es la capacidad o habilidad del ente para generar un excedente a partir de una serie de inversiones realizadas, y podemos medirla desde diferentes perspectivas.	La variable rentabilidad, su naturaleza es cualitativa y se operativizará en una extensión, teniendo solo una dimensión, como es la revisión y análisis de los Estados Financieros.	Revisión y análisis de los estado Financieros	Estados Financieros	Análisis Porcentual
				Cartera de Créditos	Evaluación Morosidad

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda-2024

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Qué estrategias más adecuadas reduciría la morosidad, para mejorar la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda, 2024?</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Morosidad</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Objetivo general: Existen estrategias adecuadas para reducir la morosidad, en mejora de la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda, 2024</p> <p>Objetivos específicos: -Análisis de las causas de morosidad de la cartera microempresa de la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda-2024 -Evaluar el nivel de rentabilidad en la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda-2024. -Establecer estrategias para reducir la morosidad permitiendo mejorar la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda-2024</p>	<p>Hipótesis general: Existen estrategias adecuadas para reducir la morosidad, en mejora de la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda, 2024</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo -Analítico</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Diseño: No Experimental y de corte transversal.</p> <p>Población Todos los funcionarios de la Agencia La Hermelinda de la CMAC Piura SAC</p> <p>Muestra Conformado por 07 colaboradores de la Agencia La Hermelinda de la CMAC Piura SAC</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario aplicado a trabajadores de la Agencia La Hermelinda de la CMAC Piura SAC</p>

ANEXO N° 3:

Cuestionario

Estimados colaboradores, solicitamos su apoyo, respondiendo el presente cuestionario.

La información es de carácter confidencial y anónima.

Agradeceré su valiosa colaboración.

OBJETIVO: Determinar estrategias adecuadas para reducir la morosidad en mejora de la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia La Hermelinda-2024

DIRIGIDO AL: Personal de la Empresa CMAC Piura SAC – Agencia La Hermelinda

INSTRUCCIONES

Leer con atención y responder correctamente las preguntas señalando con un aspa (x) en una sola alternativa considerando la escala de medición.

Totalmente satisfecho	Satisfecho	Algo satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
5	4	3	2	1

Variable de estudio: “Morosidad” y “Rentabilidad”

N°	ÍTEMS DE PREGUNTAS	TS	S	AS	I	TI
1	¿El nivel de cumplimiento de los clientes con sus deudas permite que la institución demuestre que tiene liquidez?					
2	¿Existe un control apropiado de la cartera de morosidad en la CMAC?					
3	¿Cree usted que con un control apropiado en la cartera de morosidad se puede lograr ser eficientes en la gestión financiera?					
4	¿Sabe Usted cual es el % del índice de morosidad de la CMAC?					
5	¿La gestión que realizan en la Institución para enfrentar el alto índice de morosidad cree que es la más adecuada?					
6	¿Las políticas de otorgamiento de crédito que manejan en la Institución para usted son adecuadas y están de acuerdo las necesidades de esta?					
7	¿Han sido revisadas las políticas de crédito en los últimos dos años?					
8	¿Se han realizado modificaciones a las políticas de crédito?					
9	¿Cree usted que las causas de la morosidad se generan por las políticas de crédito implementadas en la CMAC Piura?					
10	¿Se vienen cumpliendo las políticas de crédito aprobadas en todo su contenido?					

11	¿Cuándo no se cumplen las políticas de crédito usted cree que los responsables son los funcionarios referidos a esa cartera?					
12	¿Cree usted que el alto grado de morosidad perjudica la gestión financiera implementada en la Institución?					
13	¿En su opinión los resultados reflejados en los estados financieros de la institución se ven afectados por la morosidad?					
14	¿Cree Usted que si ejercemos mayor supervisión a los créditos otorgados se puede haber cambiado el grado de morosidad, la estructura del resultado y la rentabilidad obtenida?					
15	¿La evaluación para otorgar créditos la hace usted respetando las políticas de créditos aprobadas en la CMAC?					
16	¿Después de otorgado el crédito (desembolso), existe una política de seguimiento de la inversión?					
17	¿Las políticas de cobranza que usted usa y las de recuperación de crédito son las aprobadas por la entidad?					
18	¿Usted cumplen con las políticas aprobadas para recuperación de crédito?					
19	¿Cree Usted qué solo el área de cobranzas son los responsables de la morosidad que existente en la CMAC?					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Dr. Luis Vigo Bardales

Fecha: Marzo Especialidad: CONTABILIDAD

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Miluzca Isabel Vera Huamanchumo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD Y MEJORAR LA RENTABILIDAD
 DE LA CARTERA MICROEMPRESA EN LA CMAC PIURA SAC AGENCIA LA
 HERMELINDA-2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas				17	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			14		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			14		
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				43	69	58
Sumatoria Total		170 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.85 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

$$\boxed{169} = \boxed{0.85}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Firma del Experto
Dr. en Administración
DNI.32949499



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Lourdes Valeria Villegas Mendoza

Fecha: Marzo-2025

Especialidad: CONTABILIDAD

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Miluzca Isabel Vera Huamanchumo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD Y MEJORAR LA RENTABILIDAD
 DE LA CARTERA MICROEMPRESA EN LA CMAC PIURA SAC AGENCIA LA
 HERMELINDA-2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas				17	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			14		
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			15		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?			16		
Sumatoria parcial				60	87	19
Sumatoria Total		166 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.83 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{166} = \frac{\quad}{\quad} \boxed{0.83}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Lourdes Valeria Villegas Mendoza
MATRICULA N° 04 - 5661

**Firma del experto
Mg. en Finanzas**



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Wilmer Román Rivera Requejo

Fecha: Marzo 2025

Especialidad: CONTABILIDAD

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Miluzca Isabel Vera Huamanchumo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD Y MEJORAR LA RENTABILIDAD
 DE LA CARTERA MICROEMPRESA EN LA CMAC PIURA SAC AGENCIA LA
 HERMELINDA-2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas				17	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			14		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			14		
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				43	69	58
Sumatoria Total		170 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.85 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

- III. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{170} = \frac{\quad}{\quad} \boxed{0.85}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



C.P.C. WALTER OMAR RIVERA RODRIGUEZ
MAT: 62-7427
Mtro. EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del experto

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
VERA HUAMANCHUMO MILUZCA ISABEL		47206346	miluzca46@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tesis	Trabajo de Sufrancia Profesional	Trabajo Académico	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bachiller	Título Profesional	Título Segundo Especialidad	Maestría / Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD Y MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CARTERA MICROEMPRESA EN LA CMAC PIURA SAC AGENCIA LA HERMELINDA-2024			
5. Programa Académico			
CONTABILIDAD			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Abierto o Público ² (info@repositorio.usp.edu.pe)	Acceso restringido ³ (info@repositorio.usp.edu.pe)		(*)
(i) En caso de restricción sustentar motivo:			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de Investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁴

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de Investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁵

Huella Digital 



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	30	10	2025

Imprescindible

- Región de Investigación de Consejo Directivo (R025-2015-011-EDUCO, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación como Tesis Académicas y Títulos Profesionales, art. 4, inciso 2.2.
- Ley N° 30025 Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del caso de la Ley N° 30520 (L-PCN).
- Si el autor eligió el tipo de acceso Abierto o Público, otorga la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, pero que se pueda hacer arreglos de forma a la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando a los derechos del autor y Propiedad Intelectual de acuerdo a la Ley N° 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, si no tiene en su publicación los datos del autor y resúmen de la obra, debe otorgar la licencia (R024-2015-COVID-19-0002) (normas 5.2 y 6.7) que otorga el servicio de Repositorio Institucional Digital.
- La licencia Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores y creadores de las obras flexibles y de libre acceso licencias que facilitan el acceso a la información y recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor conserve los derechos sobre su obra.
- Región de Investigación 12.2, del artículo 17 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación como Tesis Académicas y Títulos Profesionales (R0127) de la Universidad, Institución y facultades de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de Investigación y producción, los cuales los mandatos en su repositorio Institucional (Repositorio) son de acceso abierto o restringido, los cuales serán publicados en: a) los datos sobre el Repositorio Digital (R0127), a través del Repositorio UICUSP.

Nota: - En caso de falsedad de los datos, se procesa de acuerdo a la Ley 27966, art. 52, párr. 52.5).

Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad de la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC Agencia la Hermelinda-2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23% INDICE DE SIMILITUD	23% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	12% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	22%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1%
6	mail.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
7	fire-consult.ru Fuente de Internet	<1%
8	www.sff.cl Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo