

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis:

**LA POLÍTICA DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA
RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA CAJA
MUNICIPAL TRUJILLO, AGENCIA CRUZ DE PIEDRA DE
CAJAMARCA, 2018.**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Bachiller:

Hugo Roberto Valdivia Tafur

Asesor:

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz

Cajamarca - 2019

COPYRIGHT © 2018 by
HUGO ROBERTO VALDIVIA TAFUR
Todos los derechos reservados

“Los líderes deben estar lo suficientemente cerca
como para relacionarse con los demás,
pero lo suficientemente lejos para motivarlos.”

- John C. Maxwell.

DEDICATORIA

Dedico con mucha gratitud a toda mi familia por su apoyo incondicional durante mi formación académico profesional, ya que, gracias a ellos, con mucha motivación impulsaron mi esfuerzo y sobre todo a la bendición de Dios Todopoderoso que iluminó mi sendero de vida.

El autor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza en todo momento, por guiarme para culminar con éxito,

A mis padres y a mis hermanos por su apoyo permanente,

Gracias a toda mi familia por su permanente aliento para no desmayar en mi propósito.

Asimismo, agradezco, a mi asesor de tesis; el Dr. Alejandro Vásquez Ruiz, a mis estimados maestros, a mis compañeros y a mis amigos de Promoción de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca por su amistad y apoyo desinteresado brindado durante todo el tiempo de transcurrido de estudio.

El autor

RESUMEN

En un contexto de exigencias y retos producto de la globalización, es necesario que los procesos establecidos en la política de créditos de las empresas sean los adecuados y sobretodo que se lleven a cabo correctamente para garantizar su rentabilidad.

Pero en la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, precisamente no se está aplicando de una manera correcta la política de créditos, por lo que la rentabilidad está en una situación de riesgo lo cual trae consigo consecuencias negativas que no se perciben a corto plazo, pero si seguramente se manifestaran a mediano y largo plazo, por esta razón es necesario revisar periódicamente su cumplimiento para moderar la conducta del personal que en forma consciente o inconsciente incurren en error.

La rentabilidad aumentó ligeramente en el año 2018, con respecto al año 2017, lo cual si bien es cierto es positivo, pero es mínimo teniendo en cuenta que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito incrementó su cartera en un 5% respecto al año 2017 y tiene un posicionamiento en el mercado cajamarquino. Justamente una de las causas de que no haya proporcionalidad e incremento entre estos aspectos es justamente el incremento de la morosidad que subió en un 3% respecto al año 2017.

Palabras clave: Política de créditos, Caja Municipal, rentabilidad económica, rentabilidad financiera.

ABSTRACT

In a context of demands and challenges resulting from globalization, it is necessary that the processes established in the credit policy of companies are appropriate and above all that they are carried out correctly to guarantee their profitability.

But in the Caja Municipal de Trujillo, Cruz de Piedra Agency of Cajamarca, the credit policy is not being applied in a correct way, so the profitability is in a situation of risk which brings with it negative consequences that are not perceived to short term, but if they are likely to manifest themselves in the medium and long term, for this reason it is necessary to periodically review their compliance to moderate the behavior of personnel who consciously or unconsciously make mistakes.

The profitability increased slightly in 2018. The ROI rose from 10,527 to 10,535 and the ROE to 2.145 to 2.158, with respect to the year 2017, which although it is true is positive, but it is minimal taking into account that the Municipal Fund of savings and credit increased its portfolio by 5% compared to 2017 and has a position in the Cajamarquino market. Precisely one of the causes that there is no proportionality and increase between these aspects is precisely the increase in delinquency that rose by 3% compared to 2017.

Keywords: Credit policy, Municipal Fund, economic profitability, financial profitability.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre “La Política de créditos y su efecto en la rentabilidad económica y financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018”. Se sabe que las organizaciones tanto públicas como privadas tienen el interés de ser cada día más productivas.

Uno de los aspectos importantes dentro de ellas es conseguir la rentabilidad que es una medida de rendimiento, que permite ver si estamos ganando y sobre todo si esa ganancia se incrementa de periodo en periodo.

La investigación se llevó a cabo con el desarrollo de los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se plantea análisis y descripción del problema de investigación, formulación del problema, justificación y los objetivos que guiaron el trabajo de investigación.

En el capítulo II, contiene el marco teórico referencial, en donde se enuncian los antecedentes de la investigación, las teorías que sustentan la investigación, las bases conceptuales, se definen los términos básicos.

En el capítulo III, se describe las hipótesis y las variables.

En el capítulo IV, se describe la metodología utilizada en la investigación, precisando el tipo y diseño de investigación, la población, muestra, la unidad de análisis, así como las técnicas de recolección y procesamiento de datos, los métodos empleados y la operacionalización de las variables.

En el capítulo V, se presenta el análisis e interpretación de los resultados encontrados con sus tablas y figuras.

Y finalmente, se describe las conclusiones de la investigación y en base a ellas se formulan las recomendaciones.

INDICE DE CONTENIDO

CARATUTA	
DERECHOS DEL AUTOR	
EPÍGRAFRE	
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN	v
INDICE DE CONTENIDO.....	vi
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	x
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Pregunta principal	2
1.2.2. Preguntas específicas	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación práctica.....	3
1.4.2. Justificación teórica - Científica	3
1.4.3. Justificación institucional.....	4
1.5. Limitaciones de la investigación	4
1.6. Delimitación de la investigación	4
1.6.1. Temática:.....	4
1.6.2. Espacial:	4
1.6.3. Organizacional:.....	4
1.6.4. Temporal:	4
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
2.1.1. A nivel internacional.....	5

2.1.2.	A nivel nacional	7
2.1.3.	A nivel local	9
2.2.	Bases teóricas	11
2.2.1.	Teoría del Empleo, Interés y del Crédito de Keynes.....	11
2.3.	Bases conceptuales	12
2.3.1.	Políticas de créditos	12
2.3.1.1.	Generalidades	12
2.3.1.2.	Definición	13
2.3.1.3.	Principios	13
2.3.1.4.	Dimensiones	14
2.3.1.5.	Crédito	14
2.3.1.6.	Mapa de procesos de un crédito.....	15
2.3.1.7.	Sujetos de Crédito	15
2.3.1.8.	Tipos de crédito.....	18
2.3.2.	Rentabilidad.....	25
2.3.2.1.	Definición	25
2.3.2.2.	Dimensiones	26
2.3.2.3.	Diferencia entre rentabilidad económica y financiera.....	27
2.3.2.4.	Diferencia hay entre rentabilidad y liquidez.....	27
2.3.2.5.	Relación existe entre rentabilidad y liquidez	28
2.4.	Definición de términos básicos	28
CAPÍTULO III		30
3.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
3.1.	Hipótesis general	30
3.2.	Hipótesis específicas.....	30
3.3.	Variables de la investigación.....	30
CAPÍTULO IV		31
4.	METODOLOGÍA	31
4.1.	Tipo y Diseño de investigación	31
4.1.1.	Tipo de investigación.....	31
2.4.1.	Nivel de investigación.....	31
2.4.2.	Diseño de investigación	31
4.2.	Métodos de investigación.....	31
4.3.	Población y muestra.....	32

4.3.1. Población.....	32
4.3.2. Muestra.....	32
4.4. Unidad de análisis.....	33
4.5. Operacionalización de las variables.....	34
4.6. Instrumentos y técnicas de recolección de datos.	35
4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	35
CAPÍTULO V	36
5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
5.1. Resultados.	36
5.2. Discusión de resultados.....	51
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
Anexo 1: Matriz de consistencia metodológica.....	59
Anexo 2: Instrumento de recolección	60
Anexo 3: Balance General	63
Anexo 3: Política de créditos.....	66

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de la población	32
Tabla 2 Distribución de la población muestral	33
Tabla 3 Operacionalización de las variables	34
Tabla 4 Créditos a personas que están en el Régimen General	36
Tabla 5 Créditos a personas que están en el RUS O RER.....	37
Tabla 6 Créditos a personas con ingresos dependientes.....	38
Tabla 7 Créditos por Ingresos por renta de 4ª categoría.....	38
Tabla 8 Resumen de todos los tipos de créditos hipotecarios.....	39
Tabla 9 Créditos por descuento por planilla	40
Tabla 10 Créditos Disfruta +	41
Tabla 11 Créditos emprende +	42
Tabla 12 Resumen de créditos Personales.....	43
Tabla 13 Créditos Crediamigo	44
Tabla 14 Otorgamiento de crédito Credifacilito	45
Tabla 15 Creditos credicaja negocios.....	45
Tabla 16 Resumen de créditos MYPE	46
Tabla 17 Análisis vertical y horizontal del balance general	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de procesos.....	15
Figura 2 Créditos hipotecarios (Régimen General) que cumplen con los requisitos de la Política de créditos.....	36
Figura 3 Créditos otorgados a personas inscritas en el RUS, que cumplen con los requisitos de la Política de créditos.....	37
Figura 4 Créditos otorgados a personas con ingresos dependientes, que cumplen con los requisitos de la Política de créditos.....	38
Figura 5 Créditos otorgados a personas con ingresos por renta de 4ta categoría, que cumplen con los requisitos de la Política de créditos	39
Figura 6 Resumen de todos los Créditos hipotecarios que cumplen con los requisitos.	39
Figura 7 Resumen de Créditos hipotecarios que no cumplen con los requisitos.	40
Figura 8 Créditos personales (Descuento por planilla), que cumplen con los requisitos de la política de créditos.....	41
Figura 9 Créditos personales (Disfruta +), que cumplen con los requisitos de la política de créditos.	41
Figura 10 Créditos personales (Emprende +), que cumplen con los requisitos de la política de créditos.	42
Figura 11 Resumen de todos los Créditos Personales que cumplen con los requisitos	43
Figura 12 Resumen de todos los Créditos Personales que no cumplen con los requisitos	43
Figura 13 Créditos Mype (Crediamigo) que cumplen requisitos de la política de créditos.	44
Figura 14 Créditos Mype (Credifacilito) que cumplen requisitos de la política de créditos.	45
Figura 15 Créditos Mype (Credicaja negocios) que cumplen requisitos de la política de créditos.	46
Figura 16 Resumen de todos los Créditos Mype que cumplen con los requisitos	46
Figura 17 Resumen de todos los Créditos Mype que no cumplen con los requisitos ..	47

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En la actualidad el endeudamiento es esencial en la sociedad del consumidor, siendo el crédito uno de los instrumentos que posibilita aumentar el acceso al consumo, expandir negocios y mejorar la calidad de vida. El crédito es sin duda uno de los ejes de la economía global. Es por ello que damos importancia de las políticas de crédito, ya que la recuperación de créditos depende de ello, permitiendo generar mayor liquidez para las organizaciones.

A nivel mundial la gestión adecuada de créditos tiene un efecto directo en la rentabilidad de todas las empresas en general y en el caso de las entidades financieras la situación es más evidente aun, ya que sus actividades de colocación de dinero es su principal actividad en la cual existe un gran problema debido a que los clientes caen en forma voluntaria o involuntaria en una morosidad preocupante. En este contexto es justamente que la gestión de créditos efectiva juega un papel fundamental para el otorgamiento de créditos sin riesgo que no afecte su rentabilidad, pero lamentablemente se presenta una serie de anomalías como es el incumplimiento de parte del personal de sus responsabilidades dentro lo cual se resalta la observación de la política de créditos que establece las pautas a seguir para el otorgamiento de créditos en forma correcta, lo cual tiene a las crecientes metas numéricas como causante.

En el Perú, este contexto es más complicado aún, debido a que más del 90% son Micro y Pequeña Empresa y precisamente este grupo de unidades socioeconómicas son las que tienen como grandes debilidades la deficiente administración y la informalidad; con una falta de cultura de pago, lo cual acrecienta el peligro de recuperación de los créditos otorgados y pone en aprietos a la administración del riesgo, así como la evaluación, cobertura, y recuperación y esto evidente mente se ve reflejado en la rentabilidad económica y financiera de las entidades financieras.

La Caja Municipal Trujillo agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, no es ajena a esta problemática ya que sus clientes que son personas naturales y jurídicas no tienen una cultura de pago y esto se agrava porque el otorgamiento de créditos personales tiene una deficiente evaluación por parte del personal promotor de créditos. Esta situación se complica porque el método de proyección de metas es incorrecto ya que no contempla la estacionalidad de exigencias financieras que tienen las personas y de las actividades de las empresas unipersonales y societarias.

Es por esta razón que se ha creído conveniente realizar la presente investigación titulada: “La política de créditos y su efecto en la rentabilidad económica y financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018”.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta principal

¿Cuál es el efecto de la aplicación de la política de créditos en la rentabilidad Económica y Financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo se está aplicando la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca?
- ¿Cuál es la rentabilidad económica y financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca?
- ¿Cuál es la relación entre aplicación de la política de créditos y la rentabilidad Económica y Financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el efecto de la aplicación de la política de créditos en la rentabilidad Económica y Financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la aplicación de la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018.
- Calcular la rentabilidad económica y financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018.
- Establecer la relación existente entre la política de créditos y la rentabilidad Económica y Financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación práctica

La presente investigación se justifica en forma práctica porque permitirá a la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca contar con una radiografía de la aplicación de su política de créditos y su efecto en la rentabilidad del año 2018, y en base a ello elegir las estrategias adecuadas para la toma de decisiones.

1.4.2. Justificación teórica - Científica

Se justifica en forma teórica, porque permitirá incrementar el conocimiento en aspectos relacionados con las políticas de créditos y la rentabilidad en una entidad financiera. Además, servirá como antecedente para futuras investigaciones.

1.4.3. Justificación institucional

La investigación permitirá a la institución financiera mejorar la política de créditos en bien de sus clientes actuales y potenciales lo cual redundará en su posicionamiento en el mercado cajamarquino, mejorando su competitividad en el sector financiero cajamarquino.

1.5. Limitaciones de la investigación

Como principal limitación se encuentra la reserva del personal para proporcionar información en cuanto a la política de créditos y los estados financieros que reflejan la situación económica y financiera por temor a ser sancionados por difundir información interna y confidencial.

1.6. Delimitación de la investigación

1.6.1. Temática:

Política de créditos y rentabilidad

En cuanto a la política de créditos, solo se consideró del rubro “Procedimiento de créditos”

1.6.2. Espacial:

Distrito y Provincia de Cajamarca

1.6.3. Organizacional:

Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra Cajamarca.

1.6.4. Temporal:

Año 2018

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Gonzales y Vera, (2013). *Incidencia de la gestión de Cuentas por Cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Experimental de Guayana, tuvo como objetivo evaluar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros Sam Félix C.A., periodo 2011 y concluye:

- a. No se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones de los departamentos de créditos y cobranzas.
- b. Existen límites de créditos con cifras mayores a los establecidos por cada cliente.
- c. Existe una falta de comunicación entre los departamentos de créditos y cobranzas.

Conforme al trabajo de investigación de Lozano & Luna, (2016). “*Diseño Manual Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017*”. planteo como objetivo general, diseñar manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de Química S.A. llegando a la conclusión que el diseño del manual de procedimientos para del departamento de crédito y cobranzas se lo debe generar con información fiable que se confirme, la evaluación existente de las funciones que se desempeñan, lo cual deriva a actividades que se repetían lo que conlleva a inexactitudes por duplicidad de operaciones que no permiten lograr los objetivos de la empresa para generar información fiable, lo que demuestra la factibilidad de la propuesta.

Por lo tanto este trabajo se relaciona con nuestra investigación en el proceso de aplicar la política de créditos al analizar que las funciones actuales de la agencia de viaje no se están realizando de manera eficiente por lo cual al

proponer un diseño de un manual de procedimiento podremos ayudar a mejorar las funciones del departamento de crédito y cobranza y de esa manera evitar que su flujo de efectivo se vea afectado y que las cuentas por cobrar entren en un a morosidad elevada.

Según (Solano & Gómez, 2016), en el desarrollo de su tesis titulada “*Propuesta de un Manual de Créditos y Cobranzas para mejorar la Liquidez*”, planteo como objetivo general proponer el diseño de un modelo estratégico de procedimientos dentro de un manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa, concluye la aplicación del manual que contribuirá a la disminución de la cartera vencida, mejorando su liquidez, pues la empresa podrá no solo captar recursos, sino administrarlos eficientemente, además de reducir los riesgos de incobrabilidad de la misma. Este tema se relaciona con nuestro trabajo investigativo por el estudio que se realiza a la incidencia de la cartera de clientes vencida y el riesgo de crédito que implica que una organización no tenga un horizonte claro de análisis para resolver este problema, además la información relevante de enfoques teóricos permite que se pueda encontrar una solución acorde a las necesidades presentes de una empresa para que esta se vuelva más eficiente y eficaz en realizar sus actividades cotidianas y evitar errores que producen malas tomas de decisiones.

Aguilar G. (2014) *Análisis de la Morosidad de las Instituciones*. En dicho estudio se concluye que la fragilidad de una institución financiera es debido a los altos niveles de morosidad de sus créditos que conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que determina, probablemente, la liquidación de la institución. Los incrementos de la morosidad crediticia en los últimos años han sido explicados por diversos factores. La evidencia empírica sugiere, una vez más, tener prudencia al momento de otorgar créditos, y que la tasa de crecimiento de ellos vaya de la mano con la de la economía del país. Tasas de interés competitivas permitirían disminuir la cartera atrasada, pero para conseguir

aquello es necesario, en primer lugar, reducir los altos niveles de concentración bancaria.

2.1.2. A nivel nacional

Hidalgo, (2010). *Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima- Cercado*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Martín, concluye:

- El estudio de investigación realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway: Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.
- La planificación del Control Interno comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.
- La Dirección de Control interno tiene como misión gerenciar, administrar y planificar el sistema de control interno concebido como el principal instrumento de gestión, para medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión para contribuir a la transparencia de la gestión, lo que favorecerá notablemente en el manejo de los ingresos de efectivo en las empresas, quedando probado que la eficiente y eficaz Dirección del Control Interno favorecerá el manejo de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas.

- El Control Interno es un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados; quedando probado que el establecimiento de procedimientos efectivos de control interno mantendrá la coherencia y armonía entre las acciones propias de la función administrativa de la entidad de forma articulada con los objetivos, las estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control estratégico, contribuyendo de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa.

Según Baltodano, (2014). *La Política de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. El problema fundamental y relevante que tienen las instituciones microfinancieras incluyendo la Caja Municipal de Sullana es la recuperación de los créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que representa riesgos crediticios debido a flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario del negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, entre otros factores; trayendo consigo la morosidad

Uceda , Villacorta . (2013). Realizó la tesis: *Políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar eirl*. En la ciudad de Lima periodo 2013. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, Concluye:

Se determinó que las políticas de ventas al crédito si influyen en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, según evaluación y análisis a una muestra de 100 clientes,

se determinó que la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las tres políticas de créditos establecidas por la empresa.

2.1.3. A nivel local

Céspedes, (2014). *Factores determinantes de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca, concluye:

- La Políticas para mejorar la calidad de cartera deben estar orientadas a disminuir la rotación de personal.
- Es necesario recordar que calidad de atención al cliente se reduce a un trato cortés y la rapidez de respuesta a su demanda de crédito, pero descuidando la aplicación correcta de las políticas de créditos establecida. Para lo cual se deberá formular políticas y procedimientos más precisos que permita otorgar créditos correctos al cliente.
- Capacitar y asesorar al personal de créditos, especialmente al personal de campo nuevo, acerca de cómo responder efectivamente a las necesidades de los clientes.
- Controlar mensualmente el porcentaje de deserciones y diseñar estrategias para mejorar la retención y lealtad de la clientela.
- Establecer políticas orientadas a precisar los valores éticos en el personal de evaluación crediticia, para que pueden evitar que el personal acepte o exija dádivas para modificar los resultados de la evaluación. Este error también refleja una falta de control de la institución financiera.
- Existen grandes evidencias de incumplimiento de las políticas, normas o procedimientos de crédito de la entidad, también es una muestra clara de este error, cuando se observa la presencia de documentos falsificados, créditos ficticios, sobredimensionamiento de la capacidad de pago del cliente, incrementando el volumen de ventas o el margen de utilidad, este caso muestra también las limitaciones del comité de crédito en el cumplimiento de sus funciones.
- Establecer políticas orientadas a brindar información oportuna sobre los créditos que han entrado en la situación de morosidad. Lo cual impide

tomar decisiones oportunas o iniciar rápidamente el proceso de recuperación del crédito, aunque este error es cada vez menos frecuente por la presencia de software crediticios adecuados, sin embargo no lo es cuando se verifica limitaciones en el análisis de la mora o desconocimiento de su evolución o limitaciones para identificar donde se está originando la mora, el área de riesgo es la llamada a realizar estos análisis detallados, esta limitación retarda la toma de decisiones gerenciales.

Benítez (2007). *La Morosidad en la Caja Municipal De Ahorro y Crédito de Piura- Perú*. El investigador arribo a la siguiente conclusión: El índice de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera.

Ambato C. (2015). *La Gestión en la colocación de Créditos y su efecto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econoprest. En el año 2014*.

- Realizar un estudio sobre los créditos concedidos y analizar la mala colocación de cartera, para obtener una visión estadística y la misma que se pueda comprobar su rentabilidad.
- Analizar el balance general de la Institución al 31 de diciembre del 2014, esto nos ayudara a verificar su nivel de morosidad de los créditos entregados y además nos ayudara a fijar políticas de crédito para la colocación de créditos.
- Proponer una alternativa de solución, con el fin de disminuir el alto índice de créditos mal colocados, a través de la Restructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios, para que exista el incremento de los beneficios que la institución percibe.

La investigación realizada ayudará a obtener información sobre la variable a estudiar que en este caso es la rentabilidad la misma que realiza una aplicación inadecuada de las políticas de crédito, es decir coloca los créditos sin dar un análisis profundo del socio, sin tomar en cuenta que cualquier equivocación

perjudica a la entidad, es así que la empresa no realiza un análisis de la situación real de la empresa, por lo que no se puede saber si la empresa es rentable o no. Finalmente la investigación realizada orientará a tomar decisiones adecuadas que deben estar implementadas en la Cooperativa Econoprest, para el seguimiento de los objetivos con el fin de resolver y buscar una solución a los problemas que acarrea la empresa en el desarrollo de sus actividades.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría del Empleo, Interés y del Crédito de Keynes

(Keynes, 1998). La "Teoría general" de Keynes argumenta que el nivel de empleo en la economía moderna estaba determinado por tres factores: la propensión marginal a consumir (el porcentaje de cualquier incremento en la renta que la gente destina para gastos en bienes y servicios), la eficiencia marginal del capital (dependiente de los incrementos en las tasas de retorno) y la tasa de interés.

El pensamiento keynesiano (los intentos del gobierno intentando influir en la demanda a través de los impuestos, el gasto público, y la política monetaria) fue muy influyente en la época de la postguerra tras la Segunda Guerra Mundial. Sin embargo, la estanflación de la década de 1970 hizo que el enfoque intervencionista keynesiano perdiera su atracción en los círculos políticos y de los teóricos económicos. En la mayoría de las economías, se comenzó a creer que el manejo keynesiano de la demanda era complejo, y que acarrearía sutiles daños en la economía, como deteriorar los beneficios de un presupuesto público equilibrado, así como favorecer la inflación.

Hasta cierto punto, la teoría keynesiana sufrió debido a su propio éxito en la postguerra, durante la que terminó con largos periodos de paro y pérdida de producción. De todas maneras, el keynesianismo todavía existe en la forma de la denominada Nueva Economía Keynesiana, que intenta combinar la economía neoclásica con algunas conclusiones de la política keynesiana.

Esta teoría sirvió para comprender los fundamentos del crédito y de la tasa de interés y de esta forma poder gestionarlos adecuadamente teniendo en cuenta la creciente oferta crediticia.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Políticas de créditos

2.3.1.1. Generalidades

(Ortiz, 2016), señala que las políticas de crédito son los lineamientos aprobados por el directorio en base a las estrategias elegidas. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La empresa no solamente se ocupa de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones para el otorgamiento del crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos. (Ortiz, 2016, p.88)

En las entidades financieras, las políticas de crédito conforman el marco referencial para el otorgamiento de préstamos. Además, constituyen una guía para las actividades destinadas a garantizar el cumplimiento del pago de dicho crédito. Asimismo, las políticas de crédito forman parte de las acciones que toma la gerencia para la implementación de las estrategias de crédito y administración de riesgos que debe aprobar y revisar periódicamente la dirección del banco.

La política de créditos debe revisarse periódicamente y, de ser necesario, modificada para que cumpla con los objetivos establecidos en la estrategia y se amolde a los cambios internos y externos. (Ortiz, 2016, p.101)

2.3.1.2. Definición

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. (Flores, 2009)

2.3.1.3. Principios

Según (Ortiz, 2016), los principios son:

a. Rentabilidad

El acertado manejo de los recursos materiales y humanos relacionados con la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la Rentabilidad.

b. Objetividad

El análisis de las solicitudes de crédito deben ser evaluados y calificados en forma justa y objetiva, sin considerar perjuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la Raza, Credo, Pensamiento, etc.

c. Garantía

Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma.

d. Función

Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa.

e. Innovación

Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.

f. Competitividad

La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado.

g. Control

El sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de sus beneficios, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es imperativa la función de auditorías periódicas de la gestión de créditos.

2.3.1.4. Dimensiones

✓ Pautas de créditos

Conjunto de criterios técnicos establecidos por la entidad financiera y la Superintendencia de Banca y Seguros para otorgar créditos a los solicitantes que pueden ser personas naturales o jurídicas de las distintas modalidades ofertadas. (Ortiz, 2016)

✓ Procedimientos de créditos

Conjunto de procesos establecidos en el manual procedimientos de créditos de una entidad financiera para determinar el score crediticio (análisis financiera interno y externo) para determinar la capacidad de endeudamiento del solicitante. (Ortiz, 2016)

2.3.1.5. Crédito

El concepto de crédito ha sido planteado desde puntos de vistas muy diferentes según el uso o la aplicación que pueda dársele en la práctica comercial, pero dadas las características del estudio estará dirigida a sindicación una cantidad de dinero ajeno que es utilizada por terceras personas en un determinado periodo de tiempo a cambio de un interés.

Real Academia Española (2010), lo define como “Cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar”

2.3.1.6. Mapa de procesos de un crédito

La empresa tiene los siguientes procesos que permiten integrar sus actividades para brindar los créditos.



Fuente: Caja Trujillo / Elaboración Propia
Figura 1 Mapa de procesos

2.3.1.7. Sujetos de Crédito

Los prestatarios de la CMAC TRUJILLO S.A podrán ser personas naturales o jurídicas, privadas o públicas que cuenten con las siguientes condiciones de elegibilidad

- 1. Clasificación Crediticia (RCC):** (0) Normal ó (1) CPP y hasta el 5% en la sumatoria de las clasificaciones (2) Deficiente (3) Dudoso y (4) Pérdida y/o en alguna de ellas en el mes de evaluación, debiendo analizar la información del RCC y el comportamiento de pagos que haya tenido el cliente, al momento de la admisión y para cada préstamo adicional que se le otorgue de acuerdo a lo siguiente:
Para Deudores Minoristas.-últimos 3 meses, si no hubieran tres (3) meses reportados se analizará su evolución en el o los último (s) reporte(s) que presente en el RCC.

Para Deudores No Minoristas.-últimos 6 meses, si no hubieran seis (6) meses reportados se analizará su evolución en el o los último (s) reporte (s) que presente en el RCC.

En ambos casos se debe verificar que la clasificación histórica analizada no sea diferente a Normal ó CPP y que en el mes de evaluación no se haya deteriorado con respecto al periodo anterior, debiendo adjuntar el voucher o documento que acredite la cancelación de la deuda criticada.

2. Edad: Mayor igual a 18 años, para los clientes mayores a 75 años, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Deben presentar garantías inscribibles,
- Participe de la operación crediticia un aval solidario, debiendo ser éste, el pariente más cercano al solicitante del crédito, el mismo que deberá tener una edad menor de 75 años.
- El importe del crédito, único o en forma acumulada, sujeto a evaluación y capacidad de pago sea \leq S/ 20,000 o que su cuota no supere el 30% de sus ingresos netos.
- El plazo de la operación propuesta no supere los 18 meses.

En el caso que el cliente, mayor de 75 años, cuente con el aval solidario respectivo, y la garantía sea no inscribible, el importe máximo del crédito único o en forma acumulada a otorgar será hasta S/ 5,000 soles con un plazo de hasta 12 meses a una tasa de interés que corresponda al mayor riesgo asumido. La edad no es el único criterio a considerar para ser sujeto de crédito.

La evaluación crediticia en base a las políticas, manuales y procedimientos establecidos por CMAC TRUJILLO S.A., determina si el cliente es sujeto de crédito o no.

3. Número de entidades con los que mantiene deuda:

- **Para clientes nuevos:** Hasta tres (03) entidades, incluida la CMAC TRUJILLO S.A, se considerarán todas las entidades y todos los tipos de crédito.

- **Para clientes recurrentes:** Hasta cuatro (04) entidades, incluida la CMAC Trujillo S.A., se considerarán todas las entidades y todos los tipos de crédito.

4. No podrán ser sujetos de crédito, ni avales, ni garantes de estos créditos:

- Los Directores, Funcionarios y empleados de la CMAC Trujillo S.A. y de la FEPCMAC, ni tampoco sus cónyuges ya sea como persona natural o representante legal de una empresa jurídica.
- Quienes cuenten con clasificaciones crediticias de: deficiente (excepto los casos referidos en el numeral 5.1.1°. “a” de este reglamento), dudoso o pérdida excepto cuando el cliente presente garantía autoliquidable depositada en CMAC Trujillo S.A. según la política de garantías crediticias; así como aquellos que mantengan obligaciones o créditos en trámite judicial o impagos en condición de castigados.
- Clientes que tengan créditos castigados con la CMAC Trujillo S.A. en los últimos dos años, desde la fecha de castigo.
- Cliente o personas que solicitan créditos sustituidos, para tal efecto se define un crédito sustituido como: el crédito solicitado por un miembro de la familia o del entorno del deudor original o dueño real del negocio con la finalidad que éste último reciba o siga recibiendo, de manera encubierta, financiamiento de la entidad, ya que dicho deudor original o dueño real del negocio no califica como sujeto de crédito.
- Los clientes inmersos en modalidades de informalidad financiera, la cual es una actividad no financiable para el otorgamiento de créditos.

2.3.1.8. Tipos de crédito.

1. Créditos Hipotecarios:

El crédito hipotecario es un tipo de crédito que está respaldado por una garantía hipotecaria, es decir, si el deudor del crédito no pudiera pagar las cuotas, el acreedor podría llegar a quedarse con el activo hipotecado (normalmente una vivienda).

Es importante destacar que la cuantía máxima del crédito será el valor del inmueble: no se puede conceder un crédito por un importe superior al inmueble que se quiere adquirir. Por ejemplo, si la vivienda está valorada en 200.000 dólares, el crédito no podrá ser superior a esa cantidad, pero sí inferior. En definitiva, un crédito hipotecario solo puede concederse para la adquisición de un bien inmueble, con el límite máximo de su valor. (Seidem, 2017)

Según la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo a los créditos Hipotecarios los clasifica en:

✓ Hipoteca

Beneficios

- Se evalúa todos tus ingresos.
- No cobran gastos ni portes por cuota.
- Plazos de acuerdo a tus necesidades.
- Compra cualquier vivienda, sin importar si es 1ra venta.
- Incluye Seguro de Desgravamen y Asistencia Funeraria.
- Tasa fija durante todo el préstamo.
- Sin comisiones ni restricciones para prepagos.

Documentación

- Copia de DNI.
- Recibos de servicios del domicilio.

- Estados de cuenta de préstamos o tarjetas de crédito.

Ingresos por negocio propio

○ **Régimen General**

- últimas declaraciones mensuales de IGV, renta y recibos de pago SUNAT.
- Última declaración Jurada Anual de Renta, constancia de declaración y recibo de pago.
- Otros documentos que sustenten la actividad.

○ **RUS o RER**

- 4 últimos pagos a la SUNAT.
- Registro de ventas, boletas y/o facturas de compra / venta de mercadería.

○ **Ingresos como Dependientes**

- 2 últimas boletas de pago (ingresos fijos).
- 6 últimas boletas de pago (ingresos variables).
- Estado de cuenta de AFP detallado.

○ **Ingresos por renta de 4ª categoría**

- Recibos por honorarios de los últimos 6 meses.
- Última declaración Jurada Anual de renta o certificado de retenciones.

✓ **Crédito mi vivienda**

Beneficios

- Cuotas más bajas que las de un crédito hipotecario tradicional.
- Financia la compra o construcción de tu casa.
- Evaluamos todos tus ingresos.
- Pre-calificación en 48 horas.
- Seguro de desgravamen y de inmueble durante todo el crédito.(1)
- No te cobramos gastos ni portes.

Documentación

- Solicitud de crédito.
- Copia de DNI.
- Recibos de servicios del domicilio.
- Estados de cuenta de préstamos o tarjetas de crédito.

Ingresos por negocio propio

o Régimen General

- 3 últimas declaraciones mensuales de IGV, renta y recibos de pago SUNAT.
- Última declaración Jurada Anual de Renta, constancia de declaración y recibo de pago.
- Otros documentos que sustenten la actividad.

o RUS o RER

- 4 últimos pagos a la SUNAT.
- Registro de ventas, boletas y/o facturas de compra / venta de mercadería.

o Ingresos como Dependientes

- 2 últimas boletas de pago (ingresos fijos).
- 6 últimas boletas de pago (ingresos variables).
- Estado de cuenta de AFP detallado.

o Ingresos por renta de 4ª categoría

- Recibos por honorarios de los últimos 6 meses.
- Última declaración Jurada Anual de renta o certificado de retenciones

2. Créditos personales:

Un crédito personal o préstamo personal es aquella operación en la cual un acreedor, que suele ser una entidad financiera, presta una cierta cantidad monetaria a un deudor, que debe ser una persona física, y que tendrá que devolverlo acompañado de unos intereses.

La principal característica de los créditos personales es que el deudor responde con todos sus bienes presentes y futuros, sin necesitar avales o garantías adicionales. En otro tipo de créditos, como los hipotecarios, además de la responsabilidad personal del deudor, es necesario acreditar una garantía hipotecaria (habitualmente sobre el bien inmueble sobre el que recae la hipoteca). (Seidem, 2017)

Según la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo a los créditos personales los clasifica en:

✓ **Crédito Descuento por Planilla.**

 **Beneficios**

- Desembolso en 1 día. (1)(4)
- Cuotas fijas.
- Sin aval.
- Plazo máximo hasta 5 años.
- Incluye Seguro de Desgravamen y Asistencia Funeraria
- Compramos deudas de otras entidades financieras.

 **Requisitos**

- Copia de DNI.
- Recibo cancelado del último mes de agua, luz o teléfono correspondiente al domicilio.
- 2 últimas boletas de pago.
- Carta de autorización de descuento (visada por el empleador).

✓ **Disfruta +.**

 **Beneficios**

- Rapidez
- Cómodas cuotas.
- Plazos según tus necesidades.
- Ampliaciones de crédito.
- Incluye Seguro de Desgravamen y Asistencia Funeraria
- Compramos deudas de otras Entidades Financieras.

 **Requisitos**

- 2 últimas boletas de pago, 6 recibos por honorarios profesionales de los últimos meses o remesas del exterior de 6 meses continuos.
- Copia de DNI del solicitante y cónyuge.
- Copia del último recibo de luz, agua o teléfono del domicilio.
- Estado de cuenta detallado de la AFP.
- Documento de propiedad del inmueble del solicitante o aval.

✓ **Emprende +.**

Beneficios

- Te prestamos desde S/ 300 hasta S/ 5,000.
- Rápida calificación y desembolso.
- Hasta 12 meses para pagar.
- Incluye Seguro de Desgravamen y Asistencia Funeraria.
- Incluye Seguro Multiriesgo.

Requisitos

- Ser trabajador dependiente informal.
- Se requiere demostrar experiencia laboral de 1 año y una antigüedad de 6 meses en el centro laboral actual.

Documentos a presentar

- Copia del DNI del solicitante y cónyuge (de ser el caso).
- Recibo cancelado de servicios (copia).
- Carta de recomendación (o referencias por parte del empleador).

3. Créditos Mype

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en el SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20 mil en los últimos seis meses.

Dirigido a apoyar la actividad micro empresarial, tanto para capital de trabajo como para inversión en activos. Beneficios: Créditos otorgados con rapidez y en forma oportuna, cuando el cliente lo requiera. Tasas de Interés competitivas y preferentes. (Espinoza, 2018)

Según la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo a los créditos personales los clasifica en:

✓ **Crediamigo**

Beneficios

- Financiamiento hasta S/ 20,000.
- Hasta 12 meses para capital de trabajo y 36 meses para activo fijo.
- Tasa de interés preferencial.
- Créditos a sola firma y sin garante hasta S/ 5,000.
- Incluye Seguro de Desgravamen y Asistencia Funeraria.
- Incluye Seguro Multiriesgo.

Requisitos

- Demostrar capacidad de pago.
- Tener un negocio ya sea como actividad comercial, productiva o de servicio.
- Experiencia mínima de 06 meses en la actividad.
- No tener obligaciones morosas en el Sistema Financiero.

Documentos a presentar

- Documento de Identidad del solicitante y cónyuge (de ser el caso).
- Documentos sustentatorios del negocio.
- Fotocopia de recibo de agua o luz.
- Copia de carnet y/o resolución de asociado de CONADIS y/o de otras asociaciones o gremios para personas con discapacidad.

✓ **Crédito facilito**

Beneficios

- El financiamiento perfecto para tí.
- Monto hasta S/ 10,000
- No necesitas tener casa propia
- Rápida calificación y desembolso.
- Plazos que se ajustan a tu negocio.
- Incluye Seguro de Desgravamen y Asistencia Funeraria.
- Incluye Seguro Multiriesgo.

Requisitos

- Tener un negocio en actividad de comercio, producción o servicios.
- Experiencia mínima de 6 meses en el negocio.
- No tener obligaciones morosas en el sistema financiero, ni deudas comerciales vencidas.

Documentación

- Copia de DNI del solicitante y cónyuge (de ser el caso).
- Recibo cancelado de servicios (copia).
- Documentos que acrediten el negocio o DJ. Patrimonial y de ingresos.
- No necesitas tener casa propia.

✓ **Crédito caja negocios**

Beneficios

- Rápida calificación y desembolso.
- Con tu línea revolvente tienes disponibilidad inmediata de capital.
- Flexibilidad en las cuotas y plazos de la línea.
- Montos a financiar de acuerdo a tus necesidades de negocio.
- Sin penalidades para pagos parciales o totales.
- Sin límites en el número de disposiciones, hasta el tope de su línea.
- Incluye Seguro de Desgravamen y Asistencia Funeraria.
- Incluye Seguro Multiriesgo.

Requisitos

- Cliente con historial crediticio, mínimo de 12 meses.
- Puntual en el cumplimiento de sus pagos en el sistema financiero.
- Experiencia mínima y continua de 12 meses en el negocio.
- Persona Natural: Edad entre 25 y 70 años.
- Persona Jurídica: 1 año de funcionamiento.

Documentación

- **Persona Natural**
Copia DNI del Titular, Cónyuge, Representante Legal y garantes del ser el caso.

Copia de recibo de servicios del domicilio y/o negocio.

- **Persona Jurídica**

Copia de la Escritura de constitución y vigencia de poder.

Documentos que acrediten la antigüedad en la actividad y la capacidad de pago del cliente.

Documentos de Posesión o Propiedad de Inmueble.

2.3.2. Rentabilidad

2.3.2.1. Definición

La rentabilidad es la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión. (Flores, 2008)

La presente investigación denomina como un concepto de rentabilidad como uno de los indicadores importantes que refleja el cumplimiento de metas y la medición del éxito dentro de una empresa dando la tranquilidad que desempeño realizado por sus colaboradores sea el correcto.

Dentro de cada empresa lo importante es el progreso y mejora de la misma, ayuda a mejorar constantemente y que si los cambios que se realizan son efectivos.

- **Medición de la rentabilidad:** La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla. La rentabilidad mide la efectividad de una empresa.

Puede verse como una medida, de cómo una empresa invierte fondos para generar ingresos.

$$\text{Razon Financiera} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

Para calcular la rentabilidad de la agencia utilizaremos la siguiente fórmula:

Rentabilidad = $\frac{\text{Resultado de Ejercicio}}{\text{Patrimonio Neto}}$
--

2.3.2.2. Dimensiones

- **Rentabilidad económica**

(Flores, 2009), La rentabilidad económica (en inglés ROI o Return On Investment) es la rentabilidad de los activos de una empresa. Mide el grado de eficiencia de la empresa en el uso de sus recursos económicos o activos para la obtención de beneficios. Mide la capacidad de generar beneficios que tienen los activos totales de una empresa sin tener en cuenta la manera en que se han financiado y el coste que han supuesto para la empresa.

“La rentabilidad económica tiene por objetivo medir la eficacia de la empresa en la utilización de sus inversiones, comparando un indicador de beneficio (número de ratio) que el activo neto total, como variable descriptiva de los medios disponibles por la empresa para conseguir aquellos (denominador del ratio).” (Sanchez, 1994)

- **Rentabilidad financiera**

(Flores, 2009), La rentabilidad financiera (ROE) mide la capacidad que tienen los fondos propios de la empresa para generar beneficios, es decir la rentabilidad de los accionistas.

En la investigación Vásconez (2010)

“La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona returnonequity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que

teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.”

2.3.2.3. Diferencia entre rentabilidad económica y financiera

(Flores, 2009), La principal diferencia entre rentabilidad financiera y económica es:

- a. En la rentabilidad financiera se tienen en cuenta los fondos propios que tiene la empresa para la obtención de beneficios.
- b. En la rentabilidad económica se tiene en cuenta el activo total de la empresa para conocer los beneficios obtenidos.

Otra diferencia entre rentabilidad económica y financiera es el beneficio que se utiliza para calcularlas:

- a. La rentabilidad financiera relaciona el beneficio una vez deducidos los intereses, impuestos y posibles gastos financieros.
- b. La rentabilidad económica relaciona el beneficio antes de intereses e impuestos, sin tener en cuenta los gastos financieros que han supuesto la financiación de los activos totales de la empresa.

Por último y no menos importante, una de las diferencias entre rentabilidad económica y financiera es el denominado Apalancamiento.

2.3.2.4. Diferencia hay entre rentabilidad y liquidez

Según (Ortiz, 2016) existe la siguiente diferenciación conceptual:

- a. **Liquidez:** Se refiere a la habilidad o cualidad de los activos para poder convertir el dinero que hemos invertido en dinero en efectivo.

b. **Rentabilidad:** Se refiere a la cantidad de dinero que vuelve al inversor en forma de beneficio extra debido a la inversión realizada.

Es decir, se trata de la diferencia entre lo que recibes y lo que inviertes.

2.3.2.5. Relación existe entre rentabilidad y liquidez

(Ortiz, 2016), Efectivamente si existe una relación entre la rentabilidad y la liquidez, dicha relación es inversa, aquellas inversiones que poseen una mayor liquidez tendrá una menor rentabilidad. Es decir, cuanto más difícil le resulte a un inversor poder convertir un activo en dinero líquido, mayor será la rentabilidad que exija a dicho activo. Pongamos un ejemplo, si sabemos que la liquidez en las inversiones de una empresa X es mucho mayor que la liquidez de invertir en la empresa Y, la empresa Y para poder conseguir inversores tendrá que ofrecer una mayor rentabilidad que compense dicha falta de liquidez. Por el contrario, la empresa X, que ya ofrece el beneficio que supone tener una inversión con liquidez, no se ve en la obligación de dotar de una gran rentabilidad a sus inversiones para poder captar a inversores.

2.4. Definición de términos básicos

▪ Caja Municipal

Es una entidad de crédito similar a un banco cuyo objetivo es captar recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

▪ Competitividad

Es la capacidad de una empresa para ofrecer un producto cumpliendo o rebasando las expectativas de sus clientes.

▪ Créditos

El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago).

- **Eficiencia**

La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien.

- **Gestión**

Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.

- **Productividad**

La productividad es un indicador un factor determinante en la elaboración o ejecución de una manufactura o prestación de servicio.

- **Rentabilidad**

Relación existente entre los beneficios que proporcionan una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes.

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

La política de créditos tiene un efecto directo y significativo en la rentabilidad Económica y Financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018.

3.2. Hipótesis específicas

- a. La aplicación de la política de créditos en la Caja Municipal, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, es deficiente
- b. La situación de la rentabilidad económica y financiera es la Caja Municipal, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, es baja.
- c. Existe una relación directa entre la aplicación de la política de créditos y la rentabilidad Económica y Financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca.

3.3. Variables de la investigación

Variable X

Política de créditos

Variable Y

Rentabilidad

CAPÍTULO IV

4. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Diseño de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es Aplicada, porque utiliza conocimientos y teoría existentes para contextualizar el estudio en la temática.

2.4.1. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo, pues relata la situación de cómo se aplica la política de créditos y de la rentabilidad existente y correlacional porque busca identificar el efecto de la aplicación de la política de créditos en la rentabilidad económica y financiera en de la Caja Municipal, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca. (Hernández, 2010)

2.4.2. Diseño de investigación

- **Transversal**, porque los estudios se realizaron en un determinado periodo de tiempo, en este caso del año 2018.
- **No experimental**, porque se llevó a cabo sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observarán los fenómenos en su contexto natural, en este caso en la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca.

4.2. Métodos de investigación

Se empleó el método inductivo y deductivo como métodos generales y el método analítico como métodos particulares.

- **Analítica:** Porque luego de conocer la realidad lo analizo desde sus características, haciendo parte de la identificación de elementos y la causa del problema. También porque reúne datos evidentes de la realidad.
- **Inducción y Deducción:** Como métodos generales se emplearon durante toda la investigación, especialmente al determinar el efecto de la política de créditos en la rentabilidad económica y financiera de la caja Municipal Trujillo.

4.3.Población y muestra.

4.3.1. Población

Es el conjunto de entidades o cosas respecto de los cuales se formula la pregunta de la investigación, o lo que es lo mismo el conjunto de las entidades a las cuales se refieren las conclusiones de la investigación. (Morales M. , 2006)

En la presente investigación la población los constituirá, todos los créditos otorgados durante el periodo 2018 a los clientes que tienen un crédito dentro de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca como se menciona a continuación.

Tabla 1 Matriz de la población

Descripción	Numero	Categoría de credito	%
Créditos	9000	C. Hipotecarios	22%
		C. Personales	26%
		C. Mype	52%

Fuente: Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca

Elaboración: propia

4.3.2. Muestra

Es un conjunto representativo de la población de referencia, el número de individuos de una muestra es menor que el de la población. (Morales M. , 2006)

Para determinar la muestra se aplica la siguiente fórmula que es cuando la población es finita, recomendada por el Centro Interamericano de Enseñanza de Estadística:

En este caso la muestra estará conformado por 384 créditos: Hipotecarios, personales y créditos Mype, otorgados en la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca del periodo 2018. Calculado con la siguiente manera:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{Ne^2 + z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de Éxito

q= Probabilidad de Fracaso

N = Población

e= Margen de error

Calculando la Muestra

n =	Muestra?	
N =	Poblacion	9,000
Z =	Porcentaje de confianza 95%	1.96
P =	Variabilidad Positiva	0.5
q =	Variabilidad negativa	0.5
E =	Porcentaje de error 5%	0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(9000)}{(9000)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{8644}{23}$$

$$n = 384$$

Aplicando la fórmula la muestra de expedientes es de 384 expedientes de créditos.

Teniendo en cuenta los porcentajes aproximados proporcionados por el gerente de operaciones Sr. Brayan Salazar, la muestra estaría conformada de la siguiente manera

Tabla 2 Distribución de la población muestral

Tipos de créditos	Frecuencia	%
Créditos Hipotecarios	84	22%
Créditos personales	100	26%
Créditos Mype	200	52%
Total	384	100%

Fuente: elaboración propia

4.4.Unidad de análisis

La unidad de análisis es la Caja Municipal Trujillo, agencia de Cruz de Piedra de Cajamarca.

4.5.Operacionalización de las variables

Tabla 3 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento y técnica de recolección de datos
<p>Variable Dependiente</p> <p>Política de créditos</p>	<p>Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. (Flores, 2009)</p>	<p>Criterios que utilizan las entidades financieras para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos de los créditos 	<p>C. Hipotecarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la solicitud del cliente • Análisis de la documentación • Verificación del historial Crediticio • Apertura de cuenta • Crédito aprobado. • Desembolso del crédito. <p>C. Personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la solicitud del cliente • Análisis de la documentación • Verificación del historial Crediticio • Apertura de cuenta • Crédito aprobado. • Desembolso del crédito. <p>C. Mype</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la solicitud del cliente • Análisis de la documentación • Verificación del historial Crediticio • Apertura de cuenta • Crédito aprobado. • Desembolso del crédito 	<p>Instrumento: Ficha de cotejo de revisión de expedientes y EEFF hoja de cálculo</p> <p>Técnica: Análisis documental</p>
<p>Variable Independiente</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>La rentabilidad es la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión. (Flores, 2008)</p>	<p>Es un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rentabilidad Económica 	<ul style="list-style-type: none"> • ROA (ROI) 	
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rentabilidad Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • ROE 	

4.6. Instrumentos y técnicas de recolección de datos.

El **instrumento** utilizado en la investigación para la recolección de información fue mediante la Guía de cotejo.

La Guía fue aplicada en una forma directa por el investigador en la revisión de los expedientes de los promotores de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca fue en forma aleatoria. De igual modo se requirieron y luego revisaron los estados financieros del periodo 2018 para ver la variación de la rentabilidad.

La **técnica** fue la revisión documental, en función de las dimensiones e indicadores de cada una de las variables de la investigación. Se revisaron los expedientes de créditos de los clientes por conveniencia en cada uno de los grupos elegidos (personales, por convenio y empresariales) del archivo de la Caja Municipal Trujillo.

4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información fue mediante la hoja de cálculo Excel con la cual se elaboraron las tablas y figuras que fueron analizados e interpretados para finalmente hacer la discusión de resultados y las conclusiones y recomendaciones. El efecto y la relación entre la aplicación de la policía de crédito y la rentabilidad son por observación directa de los resultados de la revisión documental tanto de los créditos, así como de los estados financieros en donde se calculó la rentabilidad económica y financiera correspondiente.

CAPÍTULO V

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Resultados.

La investigación se realizó aplicando el instrumento a los 384 expedientes de créditos que constituyen la población muestral, los mismos que están estratificados por tipo que según la estimación del gerente de operaciones de créditos de la Caja Municipal Trujillo de la Agencia de Cruz de Piedra de Cajamarca son: 84 expedientes de créditos Hipotecarios a clientes, que van a destinar dicho dinero para la venta, reparación o ampliación de una casa o vivienda, dentro de estos créditos ; 200 Mype destinado a personas naturales o jurídicas con el fin de apoyar la actividad micro empresarial, tanto para capital de trabajo como para inversión en activos y 100 créditos personales a personas naturales que no cuentan con trabajo dependiente. A continuación, presentamos los resultados por cada variable de la investigación:

A. Política de créditos

✓ *Créditos Hipotecarios (Hipoteca y crédito mi vivienda)*

Tabla 4 créditos a personas que están en el Régimen General

	TOTAL	DOCUMENTACION	CUMPLE	%	PROMEDIO	NO CUMPLE	%	PROMEDIO	TOTAL
Régimen General	29	solicitud de crédito	27	93%	96%	2	7%	4%	29
		copia de DNI	29	100%		0	0%		29
		Recibos de servicio del domicilio	29	100%		0	0%		29
		Estados de cuenta de préstamos	28	97%		1	3%		29
		3 últimas declaraciones mensuales de IG	27	93%		2	7%		29
		Última declaración Jurada Anual de Renta	26	90%		3	10%		29
		Ficha de historial crediticio	29	100%		0	0%		29

Fuente: Guía de cotejo aplicada periodo 2018.

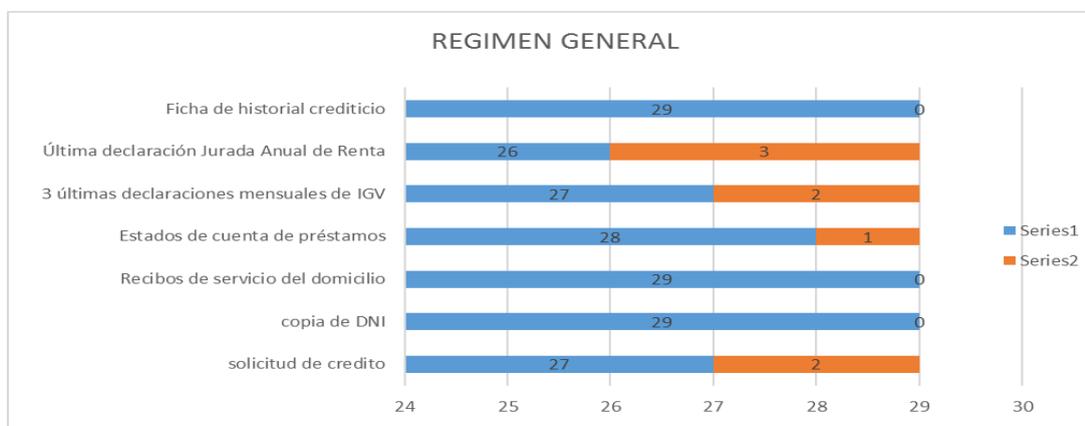


Figura 2 Créditos hipotecarios (Régimen General) que cumplen con los requisitos de la Política de créditos.

Fuente: Tabla N° 4

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la tabla N° 4: los expedientes de otorgamiento de este tipo de crédito a personas que están en el régimen general, en un promedio de 96% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra; lo cual implica un riesgo latente ya que, ante un eventual incumplimiento se concretizará una morosidad difícil de resolver, pero que no perjudica la rentabilidad de la entidad financiera. Mientras que un 4% de expedientes de créditos no cumple con la política. Esta situación si bien es cierto no tiene repercusión a corto plazo, sin embargo, involucra una observación de auditoría interna que busca corregir a la brevedad posible.

Tabla 5 Créditos a personas que están en el RUS O RER

	TOTAL	DOCUMENTACION	CUMPLE	%	PROMEDIO	NO CUMPLE	%	PROMEDIO	TOTAL
RUS O RER	23	solicitud de crédito	23	100%	96%	0	0%	4%	23
		copia de DNI	23	100%		0	0%		23
		Recibos de servicio del domicilio	22	96%		1	4%		23
		Estados de cuenta de préstamos	20	87%		3	13%		23
		4 últimos pagos a la SUNAT.	21	91%		2	9%		23
		Ficha de historial crediticio	23	100%		0	0%		23

Fuente: Guía de cotejo aplicada 2018.

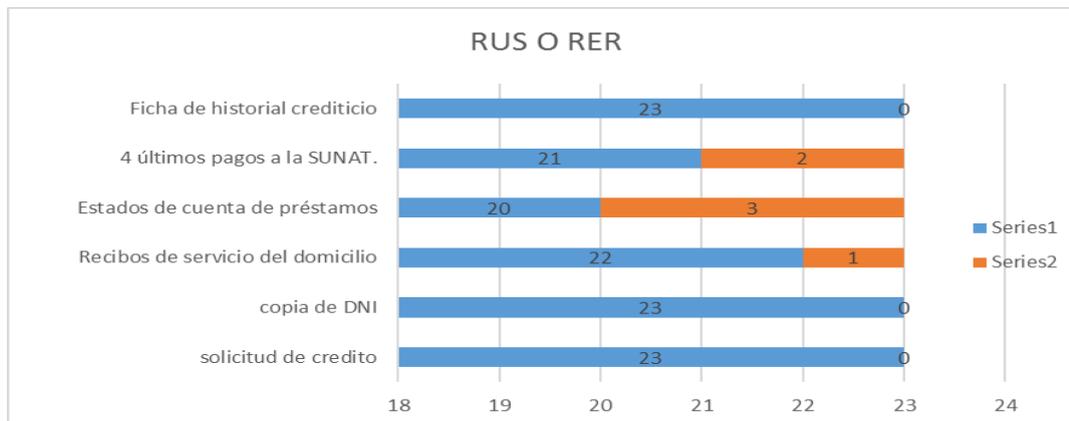


Figura 3 Créditos otorgados a personas inscritas en el RUS, que cumplen con los requisitos de la Política de créditos
Fuente: Tabla N° 5

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la Tabla N° 5: los expedientes de otorgamiento de este tipo de crédito a personas que están en el RUS o RER, en un promedio de 96% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra. Mientras que un 4% de expedientes de créditos no cumple con la política. Esta situación si bien es cierto no tiene repercusión a corto plazo, sin embargo, involucra una observación de auditoría interna que busca corregir a la brevedad posible.

Tabla 6 Créditos a personas con ingresos dependientes

	TOTAL	DOCUMENTACION	CUMPLE	%	PROMEDIO	NO CUMPLE	%	PROMEDIO	TOTAL
Ingresos como Dependientes	16	solicitud de crédito	16	100%	96%	0	0%	4%	23
		copia de DNI	16	100%		0	0%		23
		Recibos de servicio del domicilio	16	100%		0	0%		23
		Estados de cuenta de préstamos	15	94%		1	6%		23
		2 últimas boletas de pago (ingresos fijos).	15	94%		1	6%		23
		Estado de cuenta de AFP detallado.	14	88%		2	13%		23

Fuente: Guía de cotejo aplicada 2018.

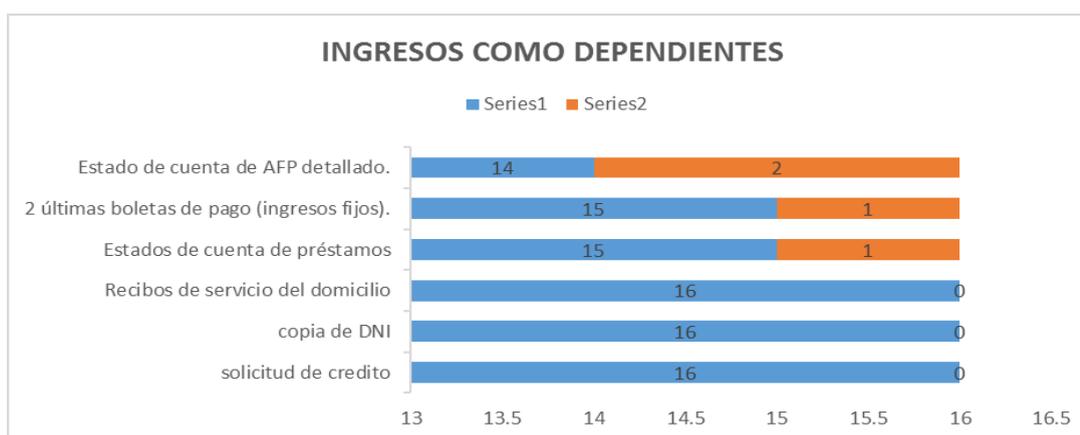


Figura 4 Créditos otorgados a personas con ingresos dependientes, que cumplen con los requisitos de la Política de créditos

Fuente: Tabla N° 6

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la Tabla N° 6: los expedientes de otorgamiento de este tipo de crédito a personas con ingresos dependientes, en un promedio de 96% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra. Mientras que un 4% de expedientes de créditos no cumple con la política. Esta situación si bien es cierto no tiene repercusión a corto plazo, sin embargo, involucra una observación de auditoría interna que busca corregir a la brevedad posible.

Tabla 7 Créditos por Ingresos por renta de 4ª categoría

	TOTAL	DOCUMENTACION	CUMPLE	%	PROMEDIO	NO CUMPLE	%	PROMEDIO	TOTAL
Ingresos por renta de 4ª categoría	16	solicitud de crédito	16	100%	96%	0	0%	4%	23
		copia de DNI	16	100%		0	0%		23
		Recibos de servicio del domicilio	16	100%		0	0%		23
		Estados de cuenta de préstamos	15	94%		1	6%		23
		Recibos por honorarios de los últimos 6 meses.	15	94%		1	6%		23
		Última declaración Jurada Anual de renta o certificado de retenciones.	14	88%		2	13%		23
		Ficha de historial crediticio	16	0		0	0%		23

Fuente: Guía de cotejo aplicada 2018

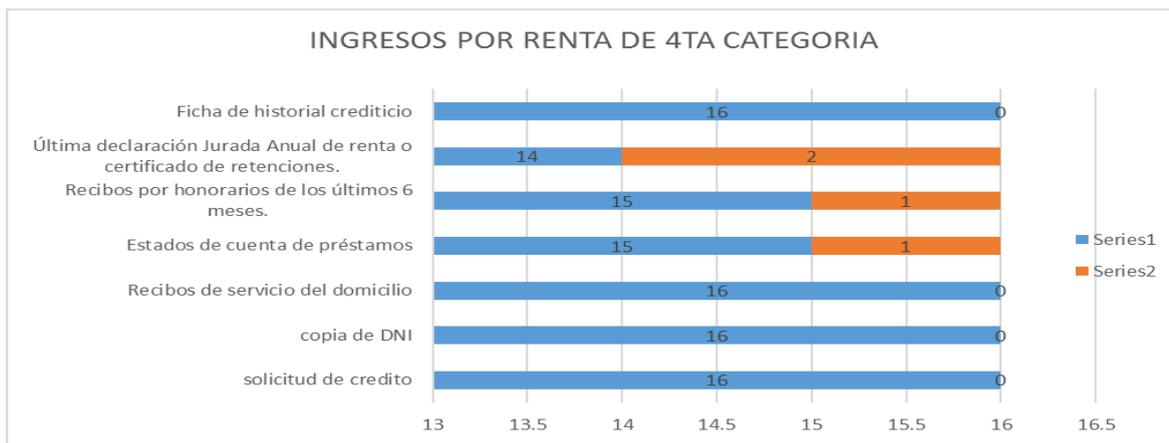


Figura 5 Créditos otorgados a personas con ingresos por renta de 4ta categoría, que cumplen con los requisitos de la Política de créditos
Fuente: Tabla N° 7

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la Tabla N° 7: los expedientes de otorgamiento de este tipo de crédito a personas con ingresos por renta de 4ta categoría, en un promedio de 96% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra. Mientras que un 4% de expedientes de créditos no cumple con la política.

Tabla 8 Resumen de todos los tipos de créditos hipotecarios

TIPO DE CREDITO	CUMPLEN	PROMEDIO	NO CUMPLEN	PROMEDIO
	%		%	
Régimen general	96%	96%	4%	4%
RUS O RER	96%		4%	
Ingresos como dependientes	96%		4%	
Ingresos por renta de 4ta categoría	96%		4%	

Fuente: Guía de cotejo aplicada 2018

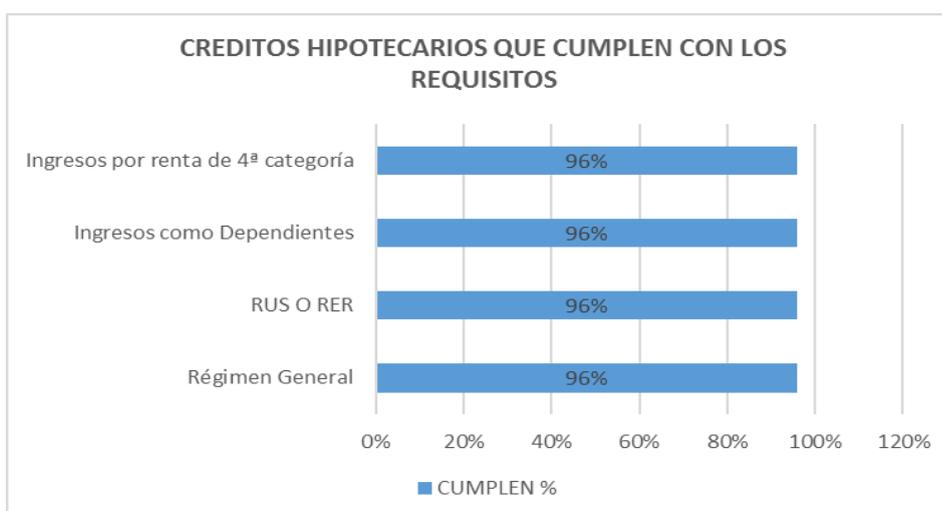


Figura 6 Resumen de todos los Créditos hipotecarios que cumplen con los requisitos.
Fuente: Tabla N° 8

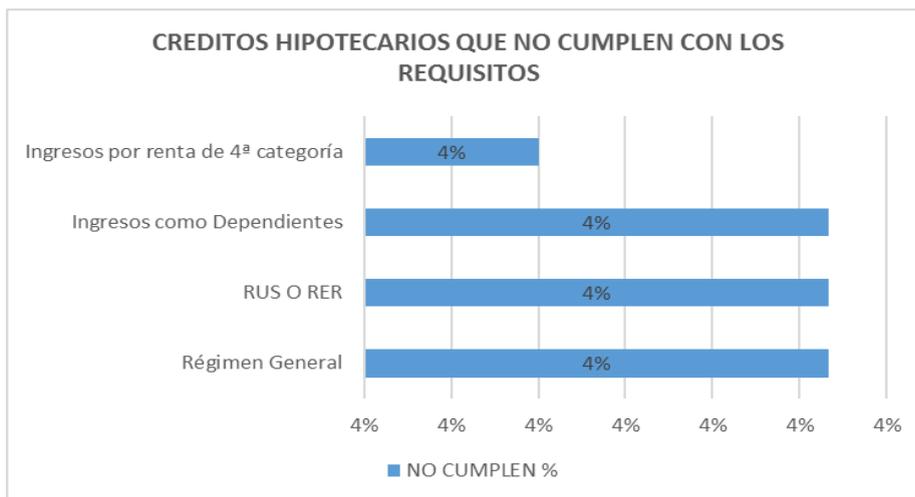


Figura 7 Resumen de Créditos hipotecarios que no cumplen con los requisitos.

Fuente: Tabla N° 8

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la figura 7: los expedientes de crédito hipotecarios (Hipoteca y crédito mi vivienda) entregados a personas con Ingresos por negocio propio, en un promedio de 96% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra; lo cual implica un ligero riesgo de morosidad, pero que no perjudica la rentabilidad de la entidad financiera. Mientras que en las mismas figuras se puede apreciar que el 4% de expedientes de créditos hipotecarios (Hipoteca y crédito mi vivienda) entregados a personas con Ingresos por negocio propio no cumple con la política. Esta situación si bien es cierto no tiene repercusión significativa dentro de la entidad, pero involucra una observación de auditoría interna que se busca corregir.

✓ *Créditos personales (descuento por planilla, Emprende +, Disfruta +)*

Tabla 9 Créditos por descuento por planilla

	TOTAL	DOCUMENTACION	CUMPLE	%	PROMEDIO	NO CUMPLE	%	PROMEDIO	TOTAL
Crédito Descuento por Planilla.	43	Solicitud de crédito	42	98%	97%	1	2%	3%	23
		Copia de DNI.	43	100%		0	0%		23
		Recibo cancelado del último mes de agua, luz.	41	95%		2	5%		23
		2 Últimas boletas de pago.	40	93%		3	7%		23
		Carta de autorización de descuento (visada por el empleador).	42	98%		1	2%		23
		Ficha de historial crediticio	42	98%		1	2%		23

Fuente: Guía de cotejo aplicada, agosto 2018

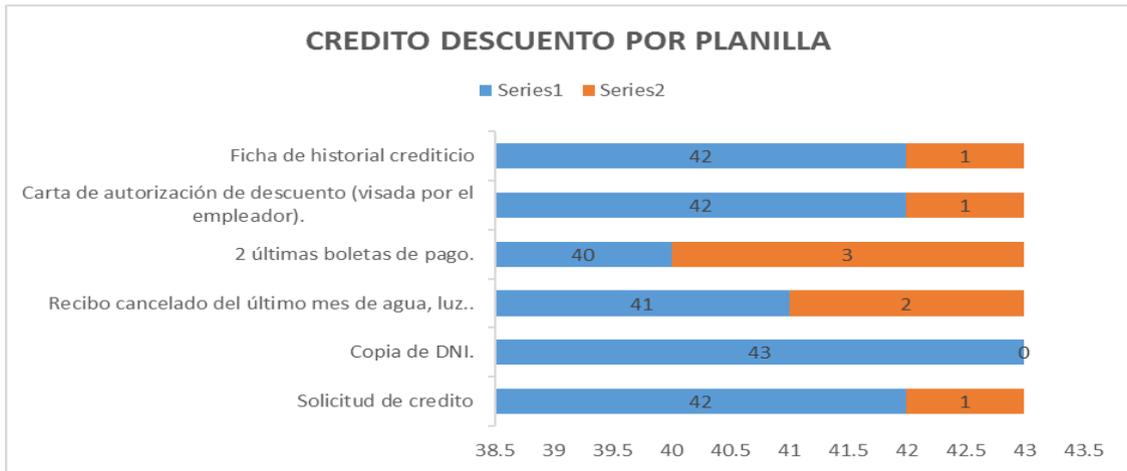


Figura 8 Créditos personales (Descuento por planilla), que cumplen con los requisitos de la política de créditos
Fuente: Tabla N° 9

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la Tabla N° 9: los expedientes de otorgamiento de este tipo de crédito descuento por planilla, en un promedio de 97% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra. Mientras que un 3% de expedientes de créditos no cumple con la política. Esta situación si bien es cierto no tiene consecuencia alguna a corto plazo, sin embargo, involucra una observación de auditoría interna que busca corregir a la brevedad posible.

Tabla 10 Créditos Disfruta +

	TOTAL	DOCUMENTACION	CUMPLE	%	PROMEDIO	NO CUMPLE	%	PROMEDIO	TOTAL
Disfruta +	33	Solicitud de crédito	33	100%	95%	0	0%	5%	33
		2 últimas boletas de pago, 6 recibos por honorarios profesionales de los últimos meses.	32	97%		1	3%		33
		Copia de DNI del solicitante y cónyuge.	32	97%		1	3%		33
		Copia del último recibo de luz, agua o teléfono del domicilio.	31	92%		2	6%		33
		Estado de cuenta detallado de la AFP.	30	91%		3	9%		33
		Documento de propiedad del inmueble del solicitante o aval.	32	97%		1	3%		33
		Ficha de historial crediticio	30	91%		3	9%		33

Fuente: Guía de cotejo aplicada, agosto 2018

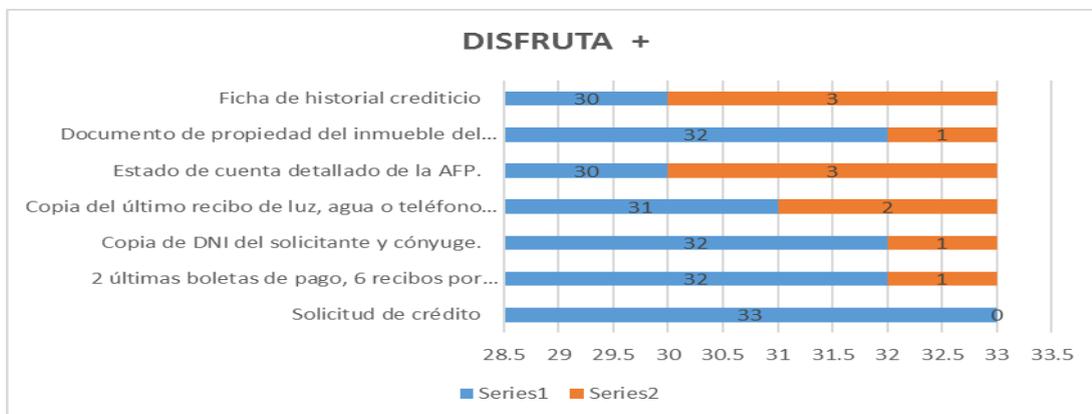


Figura 9 Créditos personales (Disfruta +), que cumplen con los requisitos de la política de créditos.
Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la Tabla N° 10: los expedientes de otorgamiento de este tipo de crédito descuento por planilla, en un promedio de 95% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra. Mientras que un 5% de expedientes de créditos no cumple con la política. Esta situación si bien es cierto tiene consecuencia un poco preocupante, pero solucionables, sin embargo, involucra una observación de auditoria interna que busca corregir a la brevedad posible.

Tabla 11 Créditos emprende +

	TOTAL	DOCUMENTACION	CUMPLE	%	PROMEDIO	NO CUMPLE	%	PROMEDIO	TOTAL
Emprende +	24	Solicitud de crédito	24	100%	93%	0	0%	7%	24
		Ser trabajador dependiente informal.	24	100%		0	0%		24
		Se requiere demostrar experiencia laboral de 1 año	20	83%		4	17%		24
		Copia del DNI del solicitante y cónyuge (de ser el caso).	23	96%		1	4%		24
		Recibo cancelado de servicios (copia).	22	92%		2	8%		24
		Carta de recomendación (o referencias por parte del empleador)	19	79%		5	21%		24
		Ficha de historial crediticio	24	100%		0	0%		24

Fuente: Guía de cotejo aplicada, agosto 2018

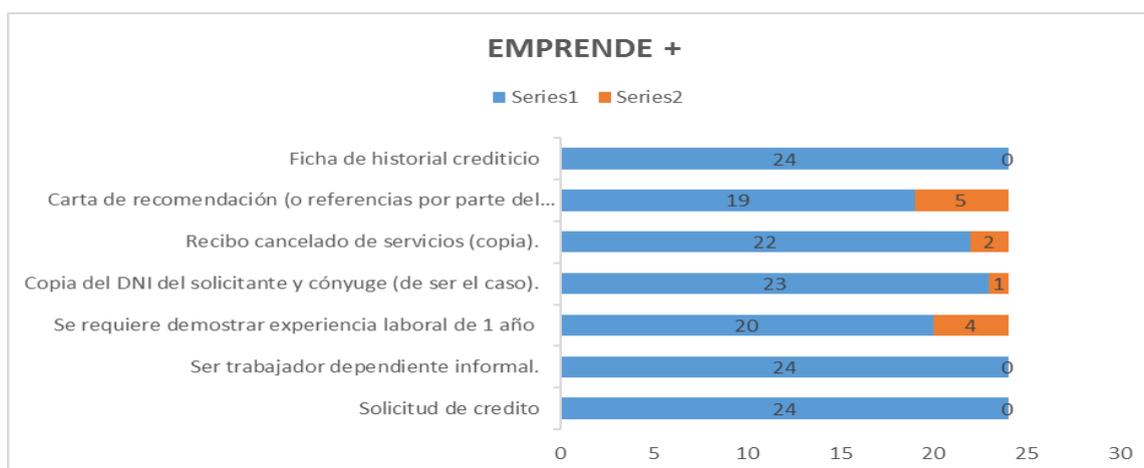


Figura 10 Créditos personales (Emprende +), que cumplen con los requisitos de la política de créditos.

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la Tabla N° 11: el requisito para el otorgamiento de crédito emprende +, en un promedio de 93% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra. Mientras que un 7% de expedientes de créditos no cumple con la política. Esta situación si bien es cierto tiene consecuencia un poco preocupante, pero solucionables, sin embargo, involucra una observación de auditoria interna que busca corregir a la brevedad posible.

Tabla 12 Resumen de créditos Personales

TIPO DE CREDITO	CUMPLEN	PROMEDIO	NO CUMPLEN	PROMEDIO
	%		%	
Crédito Descuento por Planilla.	97%	95%	3%	5%
Disfruta +	95%		5%	
Emprende mas	93%		7%	

Fuente: Guía de cotejo aplicada 2018

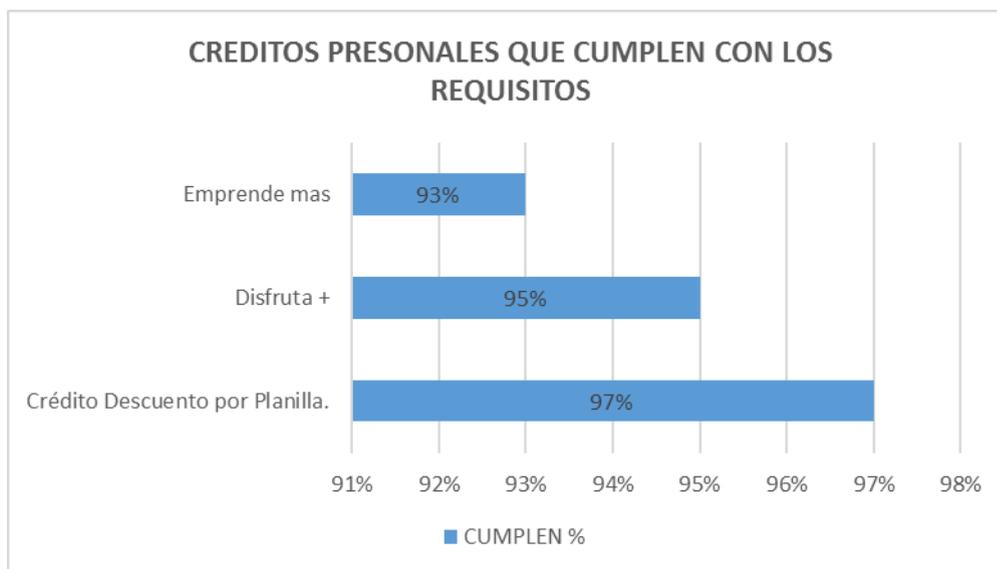


Figura 11 Resumen de todos los Créditos Personales que cumplen con los requisitos

Fuente: Tabla 12

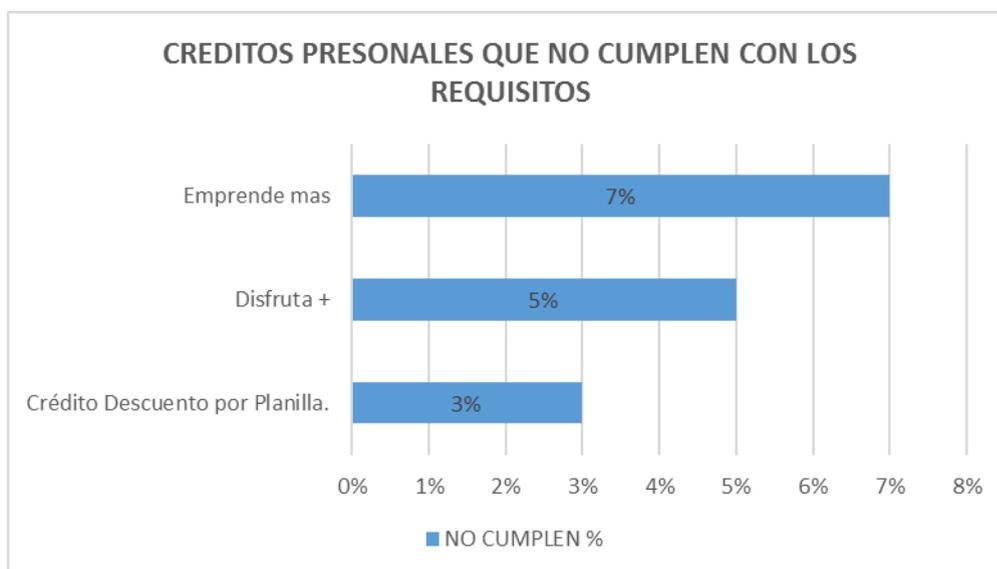


Figura 12 Resumen de todos los Créditos Personales que no cumplen con los requisitos

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la figura 12: los expedientes de crédito personales, en un promedio de 95% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra; lo cual implica un riesgo de morosidad latente ya que, ante

un eventual incumplimiento, por ejemplo, el conyugue no colaborara en la solución del problema, pero que no perjudica la rentabilidad de la entidad financiera. Mientras que en la figura 13, el 5% de expedientes de créditos personales no cumple con la política. Esta situación si bien es cierto no tiene repercusión a corto plazo, sin embargo, involucra una observación de auditoria interna que busca corregir a la brevedad posible.

✓ **Créditos Mype (Crediamigo, Credifacilito, credicaja negocios)**

Tabla 13 créditos Crediamigo

	TOTAL	DOCUMENTACION	CUMPLE	%	PROMEDIO	NO CUMPL	%	PROMEDIO	TOTAL
Crediamigo	40	Solicitud de crédito	40	100%	96%	0	0%	4%	40
		Documento de Identidad del solicitante	40	100%		0	0%		40
		Documentos sustentatorios del negocio.	40	100%		0	0%		40
		Fotocopia de recibo de agua o luz.	40	100%		0	0%		40
		Mostrar capacidad de pago.	37	93%		3	8%		40
		Tener un negocio ya sea como actividad comercial, productiva o de servicio.	35	88%		5	13%		40
		Experiencia mínima de 06 meses en la actividad.	35	88%		5	13%		40
		No tener obligaciones morosas en el Sistema Financiero.	39	98%		1	3%		40
		Ficha de historial crediticio	40	100%		0	0%		40

Fuente: Guía de cotejo aplicada 2018

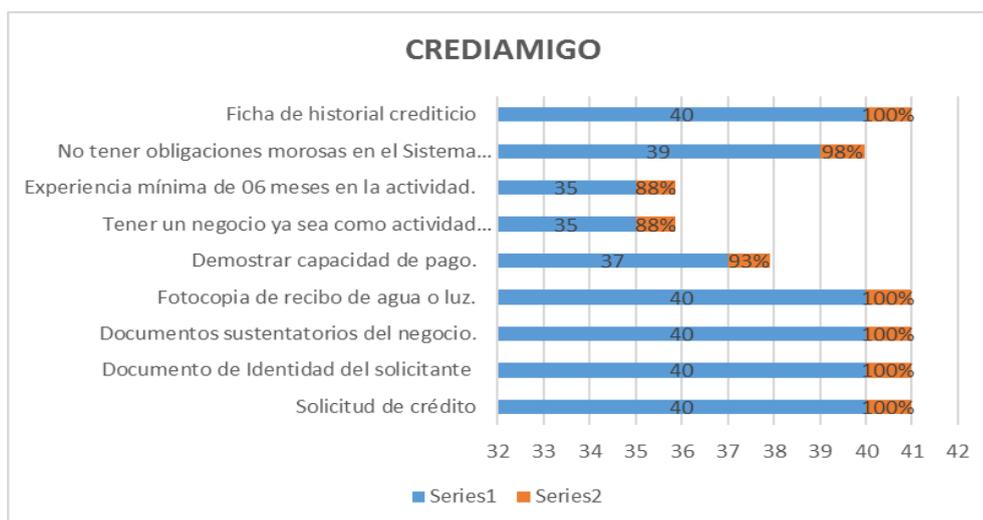


Figura 13 Créditos Mype (Crediamigo) que cumplen requisitos de la política de créditos.

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la Figura N° 14: el requisito para el otorgamiento de crediamigo en un promedio de 96% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra. Mientras que un 4% de expedientes de créditos no cumple con la política.

Tabla 14 Otorgamiento de crédito Credifacilito

	TOTAL	DOCUMENTACION	CUMPLE	%	PROMEDIO	NO CUMPLE	%	PROMEDIO	TOTAL
Credifacilito	50	Solicitud de crédito	50	100%	98%	0	0%	2%	50
		Copia de DNI del solicitante y cónyuge (de ser el caso).	50	100%		0	0%		50
		Recibo cancelado de servicios (copia).	50	100%		0	0%		50
		Documentos que acrediten el negocio o DJ. Patrimonial y de ingresos.	50	100%		0	0%		50
		Tener un negocio en actividad de comercio, producción o servicios.	47	94%		3	6%		50
		Experiencia mínima de 6 meses en el negocio.	47	94%		3	6%		50
		No tener obligaciones morosas en el sistema financiero, ni deudas comerciales vencidas	48	96%		2	4%		50
		Ficha de historial crediticio	50	100%		0	0%		50

Fuente: Guía de cotejo aplicada, agosto 2018

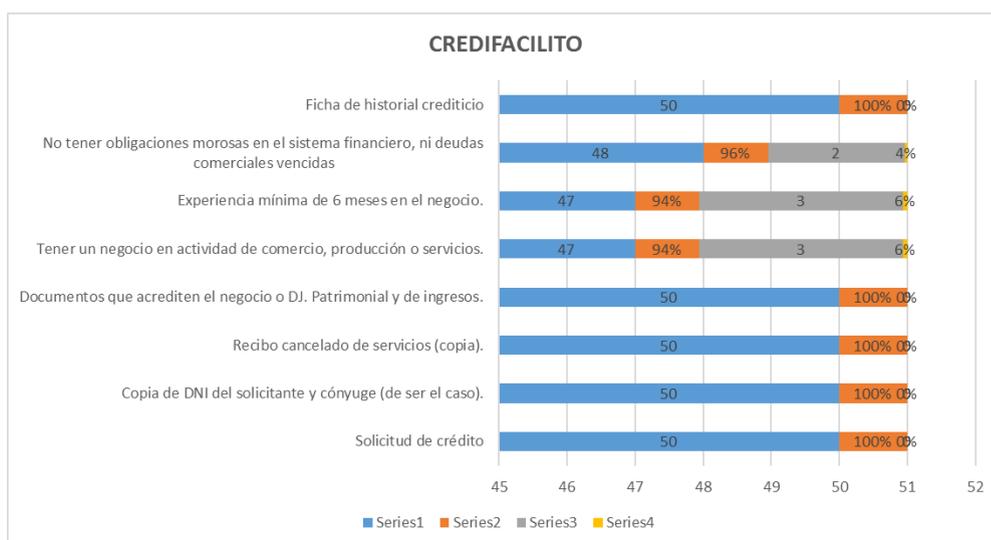


Figura 14 Créditos Mype (Credifacilito) que cumplen requisitos de la política de créditos.

Fuente: Tabla N° 14

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la Figura N° 15: el requisito para el otorgamiento de credifacilito en un promedio de 98% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra. Mientras que un 2% de expedientes de créditos no cumple con la política.

Tabla 15 Creditos credicaja negocios

	TOTAL	DOCUMENTACION	CUMPLE	%	PROMEDIO	NO CUMPLE	%	PROMEDIO	TOTAL
Credi Caja Negocios	110	Solicitud de crédito	110	100%	96%	0	0%	4%	110
		Cliente con historial crediticio, mínimo de 12 meses.	110	100%		0	0%		110
		Experiencia mínima y continua de 12 meses en el negocio.	98	89%		12	11%		110
		Persona Natural: Edad entre 25 y 70 años.	104	95%		6	5%		110
		Persona Jurídica: 1 año de funcionamiento.	99	90%		11	10%		110
		Copia DNI del Titular, Cónyuge, Representante Legal y garantes del ser el caso.	110	100%		0	0%		110
		Copia de recibo de servicios del domicilio y/o negocio.	110	100%		0	0%		110

Fuente: Guía de cotejo aplicada 2018

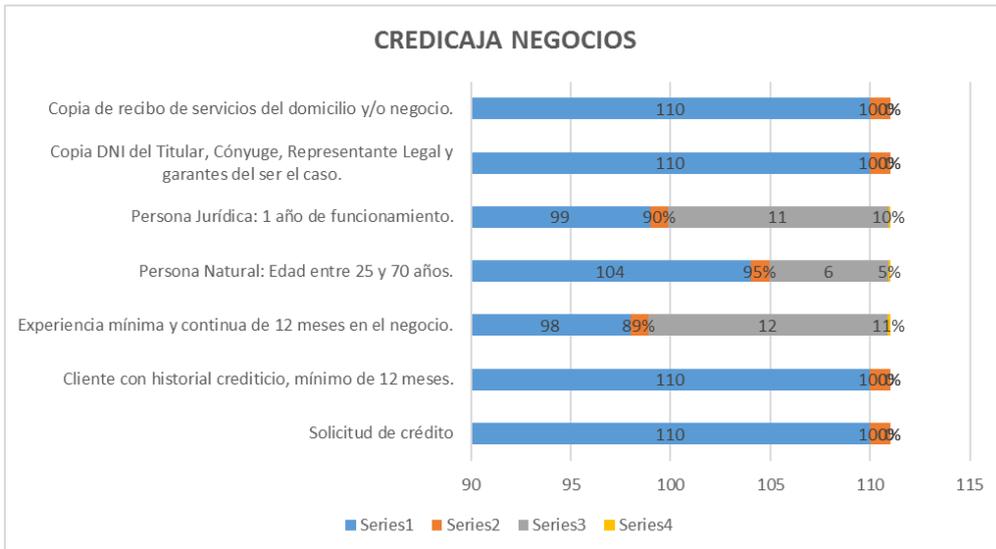


Figura 15 Créditos Mype (Credicaja negocios) que cumplen requisitos de la política de créditos.
Fuente: Tabla 15

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la Figura N° 16: el requisito para el otorgamiento de credicaja negocios en un promedio de 96% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra. Mientras que un 4% de expedientes de créditos no cumple con la política.

Tabla 16 Resumen de créditos MYPE

TIPO DE CREDITO	CUMPLEN	PROMEDIO	NO CUMPLEN	PROMEDIO
	%		%	
Crédiamigo	96%	97%	4%	3%
credifacilito	98%		2%	
Credicaja Negocios	96%		4%	

Fuente: Guía de cotejo aplicada 2018

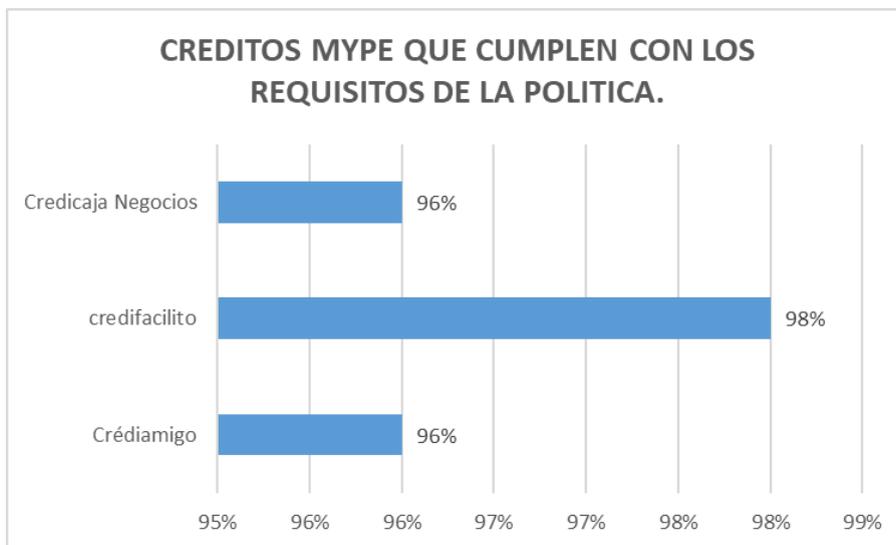


Figura 16 Resumen de todos los Créditos Mype que cumplen con los requisitos
Fuente: Tabla N° 16

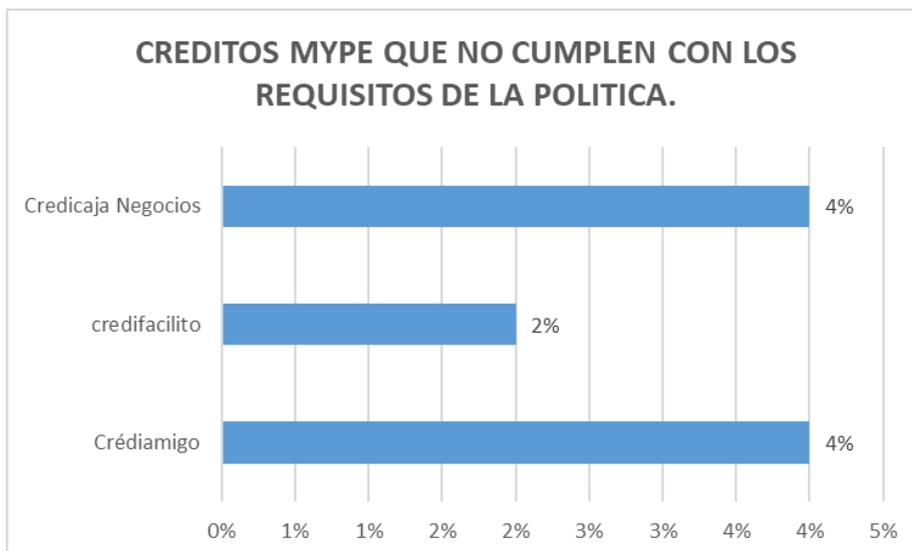


Figura 17 Resumen de todos los Créditos Mype que no cumplen con los requisitos
Fuente: Tabla N° 16

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la figura 16: los expedientes de crédito Mype, en un promedio de 97% cumple con la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra; lo cual implica un riesgo de morosidad latente ya que, ante un eventual incumplimiento se concretizará una morosidad difícil de resolver, pero que no perjudica la rentabilidad de la entidad financiera. Mientras que en la figura 17 el 3% de expedientes de créditos no cumple con la política. Esta situación si bien es cierto no tiene repercusión a corto plazo, sin embargo, involucra una observación de auditoría interna que busca corregir a la brevedad posible.

a. Rentabilidad

La investigación buscó identificar la rentabilidad con el (ROE) que es el retorno sobre el capital promedio conceptualizado como el índice financiero que mide el desempeño de una compañía en función del capital accionario promedio en circulación. Típicamente, ROAE se refiere al desempeño de una compañía durante un año fiscal, por lo que el numerador ROAE es el ingreso neto y el denominador se calcula como la suma del valor patrimonial al principio y al final del año, dividido por 2. De igual modo la rentabilidad también se evalúa en el estudio mediante el (ROA) que es el uno de los indicadores financieros más importantes y utilizados por las empresas para medir su rentabilidad. El **ROA**, por sus siglas en inglés Return On Assets, también conocido como Return on Investments o ROI. Es la relación entre el beneficio logrado en un

determinado período en este caso el año 2018 y los activos totales de una empresa. Se utiliza para medir la eficiencia de los activos totales de la misma independientemente de las fuentes de financiación utilizadas y de la carga fiscal del país.

1. Análisis vertical y horizontal del balance general de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el periodo 2018.

Tabla 17 Análisis vertical y horizontal del balance general

BALANCE GENERAL (Miles de soles)	Dic .17	Dic .18	ANALISIS HORIZONTAL		ANALISIS VERTICAL
			VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RALATIVA	%
A C TIVOS					
Caja	50,457	51,002	545	1%	2.2%
Bancos y Corresponsales	266,677	442,900	176,223	66%	19.3%
Otros Depósitos	5,354	3,166	-2,188	-41%	0.1%
total caja y bancos	322,488	497,068	174,580	54%	21.6%
Inv. Financ. Negoc. y a Vencimiento, Neto de Prov.	173,401	202,105	28,704	17%	8.8%
Fondos disponibles	495,889	699,173	203,284	41%	30.4%
Colocaciones vigentes	1,445,383	1,465,143	19,760	1%	63.8%
Créditos Vencidos y en Cobranza Judicial	88,603	94,180	5,577	6%	4.1%
Créditos Refinanciados y Reestructurados	24,680	23,003	-1,677	-7%	1.0%
Cartera problema	113,284	117,183	3,899	3%	5.1%
Colocaciones brutas	1,558,667	1,582,326	23,659	2%	68.9%
Menos :					0.0%
Provisiones para Colocaciones	-125,444	-133,417	-7,973	6%	-5.8%
Intereses y Comisiones no Devengados	-1,076	-1,127	-51	5%	0.0%
Colocaciones netas	1,432,147	1,447,782	15,635	1%	63.1%
Intereses, Comisiones y Cuentas por Cobrar	58,996	59,208	212	0%	2.6%
Bienes Adjudicados y Otros Realiz. Neto de Prov.	2,336	1,906	-430	-18%	0.1%
Inv. Financieras Permanentes. Neto de Prov.	2,928	3,061	133	5%	0.2%
Activo fijo neto	50,856	45,721	-5,135	-10%	2.0%
Otros Activos	47,468	39,303	-8,165	-17%	1.7%
TOTAL ACTIVOS	2,090,620	2,296,155	205,535	10%	100.0%
PASIVOS					
Obligaciones con el Público	335,165	357,677	22,512	7%	19%
Sistema Financiero y Org. Internac.	10,818	6,066	-4,752	-44%	0%
Depósitos de ahorro	345,983	363,743	17,760	5%	20%
Cuentas a Plazo de Oblig. Con el Público	884,173	1,053,406	169,233	19%	57%
Depósitos a Plazo del Sist. Financ. Y Org. Int.	96,091	87,542	-8,549	-9%	5%
Depósitos a Plazo	980,264	1,140,949	160,685	16%	62%
Compensación por Tiempo de Servicio	230,683	239,678	8,995	4%	13%
Depósitos Restringidos	35,865	40,429	4,564	13%	2%
Otras Obligaciones	2,058	2,358	300	15%	0%
Total de depósitos y obligaciones	1,594,853	1,787,156	192,303	12%	96%
total adeudados	17,461	11,590	-5,871	-34%	1%
Intereses y otros gastos por pagar	22,986	27,194	4,208	18%	1%
Otros Pasivos	10,572	3,075	-7,497	-71%	0%
Otras Provisiones	5,087	5,645	558	11%	0%
Cuentas Por Pagar	18,482	18,921	439	2%	1%
TOTAL PASIVO	1,669,442	1,853,581	184,139	11%	100%
PATRIMONIO NETO					
Capital Social	323,494	337,238	13,744	4%	15%
Reservas	66,479	76,346	9,867	15%	3%
Resultados Acumulados	760	760	0	0%	0%
Ajuste de Patrimonio	2,252	-2,329	-4,581	-203%	0%
Utilidad / Pérdida del Ejercicio	28,194	30,558	2,364	8%	1%
TOTAL PATRIMONIO NETO	421,178	442,574	21,396	5%	19%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,090,620	2,296,155	205,535	10%	100%

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS (Miles de Soles)	Dic .17	Dic .18	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RALATIVA
INGRESOS FINANCIEROS	325,908	341,584	15,676	5%
GASTOS FINANCIEROS	71,928	78,310	6,382	9%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	253,981	263,274	9,293	4%
Provisiones por malas deudas	39,442	44,883	5,441	14%
MARGEN FINANCIERO NETO	214,539	218,391	3,852	2%
Ingresos Netos por Servicios Financieros	18,660	21,244	2,584	14%
Utilidad por Venta de Cartera	689	-	-	0%
Gastos operativos	175,494	182,271	6,777	4%
Personal y Directorio	101,701	105,803	4,102	4%
Generales	73,793	76,468	2,675	4%
MARGEN OPERACIONAL NETO	58,394	57,364	-1,030	-2%
Otros Ingresos y Gastos	-3,739	4,679	8,418	-225%
Provisiones, Depreciación y Amortización	13,991	17,921	3,930	28%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	40,664	44,122	3,458	9%
Participación de los Trabajadores	-	-	-	-
Impuesto a la Renta	12,470	13,564	1,094	9%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	28,194	30,558	2,364	8%

Fuente: balance general de la caja Trujillo

2. Determinar el nivel de rentabilidad a través de ratios (ROE & ROA) de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el periodo 2018.

- o Indicadores de rentabilidad 2018

1. Rentabilidad financiera - ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio o Rentabilidad sobre el Capital)

$$\text{ROE} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$$

$$\text{ROE} = \frac{30,558.00}{442,574.00}$$

$$\text{ROE} = 0.07 = 7\%$$

Análisis:

Este ratio indica que en el presente periodo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo obtuvo un resultado positivo con respecto al patrimonio, con una ganancia de 0.07% sobre cada sol de patrimonio.

2. Rentabilidad económica - ROA (Rentabilidad sobre los Activos Totales)

$$\text{ROE} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

$$\text{ROE} = \frac{30,558.00}{2,296,155.00}$$

$$\text{ROE} = 0.0133 = 1.3\%$$

Análisis:

Este indicador muestra que de cada sol de Activo Total con que cuenta la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, se ha obtenido un 0.01% de ganancia.

Interpretación:

Como resultado de lo anterior, los indicadores de rentabilidad medidos como retorno promedio sobre accionistas (ROAE) y retorno promedio de los activos (ROAA) se situaron en 7.12% y 1.39% a diciembre de 2018, respectivamente, lo cual es positivo para esta entidad financiera y que explica en cierta manera su liderazgo en el sector financiero de Cajamarca. A manera de referencia se presenta también la rentabilidad de periodos pasados, para identificar su variación.

5.2. Discusión de resultados

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el efecto de la aplicación de la política de créditos en la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018, asimismo, se planteó como hipótesis que la política de créditos tiene un efecto directo y significativo en la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018; lo cual se corrobora ya que en general se cumple con un 96% con toda la documentación y requisitos establecidos en dicha política de crédito en todos los tipos de crédito que ofrece y un 4% que de los créditos otorgados, que tienen falacias en la documentación.

Este resultado se puede corroborar con los estudios previos relacionados con la temática de esta investigación de Gonzales y Vera, (2013). *Incidencia de la gestión de Cuentas por Cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Experimental de Guayana que concluye que no se llevan políticas crediticias, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones de los departamentos de créditos y cobranzas, existiendo la presencia de documentos falsificados, créditos ficticios, sobredimensionamiento de la capacidad de pago del cliente, incrementando el volumen de ventas o el margen de utilidad. Por lo que existen límites de créditos con cifras mayores a los establecidos por cada cliente. Por lo tanto, se concluye que la política de créditos tiene un efecto directo en la rentabilidad.

Después de realizar el trabajo de campo y aplicar los instrumentos de recolección de datos, se ha podido confirmar nuestra primera hipótesis, es decir la aplicación de la Política de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo que es eficiente, debido a que se brindan créditos siguiendo los lineamientos planteados en dicha política, como se puede corroborar en los resultados de la tabla N°8 de créditos Hipotecarios, respaldando con un promedio de 96% y en la tabla N°12 de créditos Personales, respaldando con un promedio de 95% y en la tabla N°16 de créditos Mype, respaldando con un promedio de 97% en el cumplimiento con todos los requisitos para para el otorgamiento de dichos créditos.

Lo anteriormente mencionado se ve respaldado por lo dicho en la tesis de Ambato Caiza (2015). *La Gestión en la colocación de Créditos y su efecto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econoprest. En el año 2014*. Quien señala que el diagnóstico de las políticas de crédito establecidas en la Cooperativa Financredi de la ciudad de Ambato están implantadas adecuadamente, esto se ve reflejado en la optimización de sus procesos y en la colocación y aprobación de crédito, mediante un previo y arduo análisis de dicha política para los aspirantes de crédito.

Según el análisis de los resultados obtenidos se puede deducir que, La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, según análisis horizontal y vertical (tabla N° 17) mantiene buen nivel de colocaciones como de captaciones, no obstante, lo anterior, limita a la caja Trujillo a contar con una mayor calificación por los elevados ratios de morosidad que registran, los mismos que se evidencian en los castigos de la cartera que realizan, sumado a la constante rotación de personal y el deterioro en el margen financiero bruto; y por ende esto repercute en el alcance de los objetivos.

Según el análisis horizontal y vertical (Tabla N° 16) La agencia tuvo una variación de 0.06, lo que da un 6% con respecto al año 2017 – 2018 de la cartera vencida y la cartera de problema se incrementó en un 3%, y donde las utilidades o excedentes acumulados aumentaron en un 8%, Esto se ve reflejado debido a los altos índices de morosidad de la cartera atrasada perjudicando la rentabilidad de la entidad financiera.

En cuanto a la situación de la rentabilidad económica y financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo la rentabilidad económica y financiera, fue analizada a través de los estados financieros. Los indicadores de rentabilidad medidos como retorno promedio sobre accionistas (ROAE) y retorno promedio de los activos (ROAA) se situaron en 7.12% y 1.39% a diciembre de 2018, respectivamente (6.94% y 1.22% al cierre del ejercicio 2017). Ambos indicadores de rentabilidad se mantienen por encima del anterior periodo, pero por un porcentaje mínimo. Luego de conocer los índices de rentabilidad la agencia muestra resultados perjudiciales, evidenciando una mala gestión en los procesos, un impacto negativo de la morosidad, los cuales se ven reflejados en dichos resultados.

Según, Céspedes, (2014) menciona que los elevados índices de morosidad pueden afectar la relación a largo plazo de las micro financieras con sus clientes deteriorando

su lealtad y pudiendo generar un efecto contagio que los lleve a adoptar una actitud de no pago.

Por lo que Ambato Caiza (2015) señala que la rentabilidad “es aquella que con frecuencia se expresa en la relación que hay entre las ganancias y el capital invertido, además del rendimiento de los activos, la cual se ve reflejado en los estados financieros de la empresa”. *Todo ello tiene una relación directa, puesto que, para que una empresa genere rentabilidad, debe haber cierta relación entre las ganancias y el capital, además del rendimiento de los activos, lo cual en otras palabras viene hacer la rentabilidad patrimonial (ROE) y la rentabilidad de los activos (ROA), por lo que, al analizar ambos índices, se determinó que en la entidad su rentabilidad está por encima del periodo anterior, pero que aún es deficiente debido a la morosidad por lo que incide en gran medida en la rentabilidad.*

CONCLUSIONES

La investigación concluye que:

1. En cuanto al análisis de la aplicación de la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, se pudo verificar que brinda una agrupación de crédito (créditos Hipotecarios, créditos Personales y créditos Mype), cada agrupación desglosándose en diversos tipos, acomodado a las diversas necesidades, tanto a personas naturales como jurídicas, con distinta documentación y requisitos. Este análisis se puede corroborar haciendo un análisis comparativo de los créditos otorgados durante el periodo 2018 con los requisitos señalados en dicha política.

- a. **Créditos Hipotecarios.**

El 96% de estos créditos otorgados cumplen con los lineamientos que la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo señala, mientras que el 4% no cumple, por lo que esto no debería presentarse ya que si existen lineamientos escritos y por ende no debe haber margen de error o de incumplimiento.

- b. **Créditos Personales**

El 95% de los créditos otorgados cumplen con los lineamientos de la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, mientras que el 5% no cumple. De igual modo existe deficiencia que debe corregirse porque no debe presentarse error en ningún porcentaje.

- c. **Créditos Mype**

Según el análisis de los créditos, este tipo de créditos son los que más sobresalen en la entidad, sin embargo, El 97% de los créditos otorgados cumplen con los lineamientos de la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, mientras que el 3% no cumple. En este tipo de créditos es menor la deficiencia de aplicación de la política de créditos.

2. En cuanto a la Rentabilidad Financiera (ROE) ha presentado un ligero incremento de 0.17%. Es decir, la capacidad básica de la entidad para generar utilidades por cada sol de Activo, lo cual denota un incremento de nivel de deficiencia de la gestión.

En lo que respecta a la rentabilidad Económica (ROI), el cual muestra que su patrimonio sólo generó 0.6 centavos por cada sol invertido en recursos propios en el 2017, sin embargo, aumento en el siguiente año 0.18 centavos por cada sol invertido

llegando en el periodo 2018 a 7.12%. Lo cual tiene su explicación en la deficiente aplicación de la política de créditos en todas sus modalidades de créditos.

3. En cuanto al nivel de relación existente entre la acción de la política de créditos y la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca se puede afirmar que existe una relación directa debido a que la aplicación deficiente no permite que la rentabilidad pueda tener un mejor nivel de crecimiento continuo, porque si no se cumple a cabalidad con los requisitos establecidos en dicha política, pues posiblemente se esté corriendo el peligro de otorgar créditos a personas morosas, lo que va a conllevar a tener una deficiente rentabilidad.

Esta repercusión negativa no se manifiesta en forma relevante a corto plazo, pero si es un riesgo que tendrá repercusión a mediano y largo plazo con graves perjuicios para la Caja Municipal Trujillo, agencia Cruz de Piedra de Cajamarca.

Esta situación se afirma a la luz de los resultados encontrados por observación de los datos tanto de aplicación de la política de créditos que se adjunta en los anexos, así como por la situación de la rentabilidad reflejada en los estados financieros.

RECOMENDACIONES

1. A los promotores de créditos

Cumplir con los lineamientos establecidos en la política de créditos para el cumplimiento efectivo de su trabajo, al margen de la presión por cumplir con las metas numéricas.

Además de motivar al personal con las bonificaciones por crédito, proporcionar una escala de incentivo por captar buenos clientes que cumplan sus obligaciones en el plazo establecido y con las condiciones pactadas.

2. Al gerente de operaciones

Establecer estrategias adecuadas de control, para evitar que se tramiten expedientes que no tienen el 100% de requisitos establecidos en la política de créditos en cualquiera de sus modalidades para evitar la morosidad que afectaría significativamente la rentabilidad de la entidad financiera.

3. A los encargados del área operativa

Revisar oportunamente los expedientes de créditos otorgados para evitar que se repitan y tal vez definir medidas administrativas a los responsables del incumplimiento de la política de créditos de la entidad financiera.

Utilizar mecanismos de prevención de morosidad, durante la etapa de desembolso de crédito, dirigido principalmente al pago oportuno de los intereses generados, que a su vez permitirá reducir los índices de cartera de riesgo, que incluye la gestión de créditos, los gastos de provisión. Así mismo reducir los índices de Cobertura de Riesgo, así como también mantener la dinámica de reducción de los créditos castigados

REFERENCIAS

- Ambato Caiza (2015). *La Gestión en la colocación de Créditos y su efecto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econoprest-2014*
- Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca. (2014). *Diagnóstico de la empresas*. Cajamarca: EDIGRAF.
- Gonzales y Vera, (2013). Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa *Gestión de La cadena de suministro*. México: Mc Graw Hill.
- Céspedes, (2014). *Factores determinantes de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco-Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Lozano, Luna, I. (2016). "Diseño Manual Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar liquidez QUIMICA S.A. 2017".
- Aguilar G. (2014) *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras*. Instituto de Estudios Peruanos I.E.P extraído de:
<http://www.old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/politica-macroeconomica-y-crecimiento/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>.
- Baltodano, Rosa. (2014). *La Política de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Benítez (2007). *Lambayeque La Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de piura – Perú*, extraído de:
<http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2015/04/22/Cajas%20Municipales%20de%20Ahorro.pdf>.
- Casanovas y Cuatrecasa. (2003). *Logística empresarial*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Cequera. (2010). *La productividad desde una perspectiva humana*. España: Universidad Politécnica de Madrid.
- Céspedes, (2014). *Factores determinantes de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Chiavenato. (2009). *Administración: Proceso administrativo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- D'Alessio. (2012). *Administración de operaciones productivas*. México: Mc Graw Hill.
- Davis. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Dirección Nacional de Micro y Pequeña Empresa. (2014). *Elaboración de estadísticas de Micro y Pequeña Empresa*. Lima: Editorial Perú.

- Espinoza, J. S. (2018). *cajas municipales*. Obtenido de Créditos mypes: cajas Municipales incrementaron en 13.7% colocaciones en enero: <https://gestion.pe/tu-dinero/creditos-mypes-cajas-municipales-incrementaron-13-7-colocaciones-enero-231161>
- Flores, J. (2009). *Contabilidad gerencial: contabilidad de gestión empresarial, teoría y práctica*. Lima: CECOF.
- Gonzales y Vera, (2013). *Incidencia de la gestión de Cuentas por Cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Hernández. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández. (2014). *Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, (2010). *Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima-Cercado*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Martín.
- Keynes. (1998). *Teoría General del Empleo y el Dinero*. Madrid: Ediciones, Acosta.
- Marcote. (2001). *Tipologías motivacionales y su incidencia sobre el rendimiento académico*. España.
- Morales, M. (02 de Octubre de 2006). *Población*. Recuperado el 01 de Julio de 2013. Obtenido de <http://www.saludinvestiga.org.ar/pdf/tutorias/poblacionymuestra.pdf>
- Mueller, D. R. (2010). *sistemas de control de inventario*. www.ehowenespanol.com.
- Ortiz, H. (2016). *Análisis financiero*. Lima: Externado.
- Pérez. (1997). *Sociología: concepto y usos*. España: Ediciones de la Universidad de Navarra S.A.
- Robbins. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.
- Sanchez, A. (1994). Rentabilidad Económica y Financiera de la Gran Empresa Española. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 161-163.
- Seidem, L. (23 de noviembre de 2017). Obtenido de Financiamiento: https://prezi.com/8lhx_ynk_um8/financiamiento/
- Vasconez, L. (27 de Agosto de 2010). La rentabilidad. Recuperado el 26 de Mayo de 2013.
- Uceda, L., & Villacorta, F. (2014). Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes en la empresa Import Export Yomar E.I.R.L., en la ciudad de Lima Periodo 2013. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/UCEDA_LORENA_VENTAS_CREDITO_MOROSIDAD_CLIENTES.pdf

Anexo 1: Matriz de consistencia metodológica

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es el efecto de la aplicación de la política de créditos en la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se aplica la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca? • ¿Cuál es la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca? • ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la política de créditos y la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca? 	<p>GENERAL</p> <p>Determinar el efecto de la aplicación de la política de créditos en la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la aplicación de la política de créditos de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018. • Calcular la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018. • Describir el nivel de relación existente entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca. 	<p>GENERAL</p> <p>La política de créditos tiene un efecto directo y significativo en la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La política de créditos en la Caja Municipal, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, es deficiente • La situación de la rentabilidad económica y financiera es la Caja Municipal, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, es baja. • Existe una relación directa entre la política de créditos y la rentabilidad de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca. 	<p>Variable Dependiente</p> <p>Política de créditos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos de los tipos de crédito 	<p>C. Hipotecarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la solicitud del cliente • Análisis de la documentación • Verificación del historial Crediticio • Apertura de cuenta • Crédito aprobado. • Desembolso del crédito. <p>C. Personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la solicitud del cliente • Análisis de la documentación • Verificación del historial Crediticio • Apertura de cuenta • Crédito aprobado. • Desembolso del crédito. <p>C. Mype</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la solicitud del cliente • Análisis de la documentación • Verificación del historial Crediticio • Apertura de cuenta • Crédito aprobado. • Desembolso del crédito. 	<p>Instrumento:</p> <p>Ficha de cotejo de revisión de expedientes y EEFF hoja de cálculo</p> <p>Técnica:</p> <p>Análisis documental</p>
			<p>Variable Independiente</p> <p>Rentabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rentabilidad Económica 	<ul style="list-style-type: none"> • ROI = Beneficio Económico Total / Activo Total 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • ROE = Beneficio Neto /Patrimonio Neto 	

Anexo 2: Instrumento de recolección

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE COTEJO

La presente Ficha tiene como finalidad verificar el cumplimiento de la política de créditos con los créditos otorgados durante el primer semestre del 2018.

TIPO CREDITO	REQUISITOS PARA SOLICITAR UN CREDITO	TIENE	NO TIENE	OBSERVACIONES
Créditos Hipotecarios	✓ Hipotecaja			
	solicitud de crédito			
	copia de DNI			
	Recibos de servicio del domicilio			
	Estados de cuenta de préstamos o tarjetas de crédito			
	Ingresos por negocio propio			
	✚ Régimen General			
	Últimas declaraciones mensuales de IGV, renta y recibos de pago SUNAT.			
	Última declaración Jurada Anual de Renta, constancia de declaración y recibo de pago.			
	✚ RUS o RER			
	4 últimos pagos a la SUNAT.			
	✚ Ingresos como Dependientes			
	2 últimas boletas de pago (ingresos fijos).			
	6 últimas boletas de pago (ingresos variables).			
	Estado de cuenta de AFP detallado.			
	✚ Ingresos por renta de 4ª categoría			
	Recibos por honorarios de los últimos 6 meses.			
	Última declaración Jurada Anual de renta			
	✓ Crédito mi vivienda			
	solicitud de crédito			
	Copia de DNI.			
	Recibos de servicios del domicilio.			
	Estados de cuenta de préstamos o tarjetas de crédito.			
Ingresos por negocio propio				
✚ Régimen General				
3 últimas declaraciones mensuales de IGV, renta y recibos de pago SUNAT.				

	Última declaración Jurada Anual de Renta, constancia de declaración y recibo de pago.			
	Otros documentos que sustenten la actividad.			
	 RUS o RER			
	4 últimos pagos a la SUNAT.			
	Registro de ventas, boletas y/o facturas de compra / venta de mercadería.			
	 Ingresos como Dependientes			
	2 últimas boletas de pago (ingresos fijos).			
	6 últimas boletas de pago (ingresos variables).			
	Estado de cuenta de AFP detallado.			
	 Ingresos por renta de 4ª categoría			
	Recibos por honorarios de los últimos 6 meses.			
	Última declaración Jurada Anual de renta o certificado de retenciones			
Créditos Personales	<input checked="" type="checkbox"/> Crédito Descuento por Planilla.			
	Solicitud de crédito			
	Copia de DNI.			
	Recibo cancelado del último mes de agua, luz o teléfono correspondiente al domicilio.			
	2 últimas boletas de pago.			
	Carta de autorización de descuento (visada por el empleador).			
	<input checked="" type="checkbox"/> Disfruta +.			
	2 últimas boletas de pago, 6 recibos por honorarios profesionales de los últimos meses o remesas del exterior de 6 meses continuos.			
	Copia de DNI del solicitante y cónyuge.			
	Copia del último recibo de luz, agua o teléfono del domicilio.			
	Estado de cuenta detallado de la AFP.			
	Documento de propiedad del inmueble del solicitante o aval.			
	<input checked="" type="checkbox"/> Emprende +.			
	Ser trabajador dependiente informal.			
	Se requiere demostrar experiencia laboral de 1 año			
	Copia del DNI del solicitante y cónyuge (de ser el caso).			
	Recibo cancelado de servicios (copia).			
Carta de recomendación (o referencias por parte del empleador.				
Créditos Mype	<input checked="" type="checkbox"/> Crediamigo			
	Documento de Identidad del solicitante y cónyuge (de ser el caso).			
	Documentos sustentatorios del negocio.			
	Fotocopia de recibo de agua o luz.			

Copia de carnet y/o resolución de asociado de CONADIS y/o de otras asociaciones o gremios para personas con discapacidad.			
Mostrar capacidad de pago.			
Tener un negocio ya sea como actividad comercial, productiva o de servicio.			
Experiencia mínima de 06 meses en la actividad.			
No tener obligaciones morosas en el Sistema Financiero.			
✓ Crédito facilito			
Copia de DNI del solicitante y cónyuge			
Recibo cancelado de servicios (copia).			
Documentos que acrediten el negocio o DJ. Patrimonial y de ingresos.			
Tener un negocio en actividad de comercio, producción o servicios.			
Experiencia mínima de 6 meses en el negocio.			
No tener obligaciones morosas en el sistema financiero, ni deudas comerciales vencidas			
✓ Crédito Caja Negocios			
Cliente con historial crediticio, mínimo de 12 meses.			
Puntual en el cumplimiento de sus pagos en el sistema financiero.			
Experiencia mínima y continua de 12 meses en el negocio.			
Persona Natural: Edad entre 25 y 70 años.			
Persona Jurídica: 1 año de funcionamiento.			
✚ Persona Natural			
Copia DNI del Titular, Cónyuge, Representante Legal y garantes del ser el caso.			
Copia de recibo de servicios del domicilio y/o negocio.			
✚ Persona Jurídica			
Copia de la Escritura de constitución y vigencia de poder.			
Documentos que acrediten la antigüedad en la actividad y la capacidad de pago del cliente.			
Documentos de Posesión o Propiedad de Inmueble.			

Anexo 3: Balance General

BALANCE GENERAL (Miles de soles)	Dic .15	Dic .16	Dic .17	Dic .18
<u>A C T I V O S</u>				
Caja	45,912	44,620	50,457	51,002
Bancos y Corresponsales	221,069	286,781	266,677	442,900
Otros Depósitos	21,749	17,604	5,354	3,166
total caja y bancos	2 88,730	349,004	32 2 ,488	497,068
Inv. Financ. Negoc. y a Vencimiento, Neto de Prov.	200,818	160,409	173,401	202,105
Fondos disponibles	489,5 48	5 09,413	495 ,889	699,173
Colocaciones vigentes	1,2 2 8,815	1,334,301	1,445 ,383	1,465 ,143
Créditos Vencidos y en Cobranza Judicial	104,489	88,664	88,603	94,180
Créditos Refinanciados y Reestructurados	26,062	16,709	24,680	23,003
Cartera problema	130,5 5 1	105 ,373	113,2 84	117,183
Colocaciones brutas	1,35 9,367	1,439,674	1,5 5 8,667	1,5 82 ,32 6
<u>Menos :</u>				
Provisiones para Colocaciones	-147,525	-127,501	-125,444	-133,417
Intereses y Comisiones no Devengados	-724	-1,110	-1,076	-1,127
Colocaciones netas	1,2 11,117	1,311,063	1,432 ,147	1,447,782
Intereses, Comisiones y Cuentas por Cobrar	57,257	51,727	58,996	59,208
Bienes Adjudicados y Otros Realiz. Neto de Prov.	3,889	2,211	2,336	1,906
Inv. Financieras Permanentes. Neto de Prov.	3,076	3,107	2,928	3,061
A c t i v o Fijo Net o	2 2 ,075	37,2 63	5 0,85 6	45 ,72 1
Otros Activos	30,457	46,161	47,468	39,303
TOTA L A C T I V O S	1817418	1960945	2 ,090,62 0	2 ,2 96,15 5
<u>P A S I V O S</u>				
Obligaciones con el Público	273,711	324,532	335,165	357,677
Sistema Financiero y Organizacion Internacional.	7,135	5,129	10,818	6,066
Depósitos de ahorro	2 80,846	32 9,661	345 ,983	363,743
Cuentas a Plazo de Oblig. Con el Público	755,975	843,993	884,173	1,053,406
Depósitos a Plazo del Sist. Financ. Y Org. Int.	76,284	56,576	96,091	87,542
Depósitos a Plazo	832 ,2 5 9	900,5 69	980,2 64	1,140,949
Compensación por Tiempo de Servicio	214,645	222,362	230,683	239,678
Depósitos Restringidos	29,059	30,237	35,865	40,429
Otras Obligaciones	2,129	1,740	2,058	2,358
Total de depósitos y obligaciones	1,35 8,937	1,484,5 69	1,5 94,85 3	1,787,15 6
total adeudados	5 5 ,363	33,483	17,461	11,5 90
Intereses y otros gastos por pagar	18,252	19,217	22,986	27,194
Otros Pasivos	8,272	9,393	10,572	3,075
Otras Provisiones	2,399	2,248	5,087	5,645
Cuentas Por Pagar	15,080	14,400	18,482	18,921
TOTAL PASIVO	1,45 8,303	1,5 63,309	1,669,442	1,85 3,5 81
<u>PATRIMONIO NETO</u>				
Capital Social	287,863	303,955	323,494	337,238

Reservas	40,898	52,450	66,479	76,346
Resultados Acumulados	760	760	760	760
Ajuste de Patrimonio	-3,414	390	2,252	-2,329
Utilidad / Pérdida del Ejercicio	33,008	40,080	28,194	30,558
TOTAL PATRIMONIO NETO	35 9,115	397,635	42 1,178	442 ,5 74
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,817,418	1,960,945	2 ,090,62 0	2 ,2 96,15 5
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS				
(Miles de Soles)	Dic .15	Dic .16	Dic .17	Dic .18
INGRESOS FINANCIEROS	313,45 3	317,674	32 5 ,908	341,5 84
GASTOS FINANCIEROS	67,12 5	66,403	71,92 8	78,310
MARGEN FINANCIERO BRUTO	2 46,32 9	2 5 1,2 70	2 5 3,981	2 63,2 74
Provisiones por malas deudas	5 8,142	36,696	39,442	44,883
MARGEN FINANCIERO NETO	188,187	2 14,5 75	2 14,5 39	2 18,391
Ingresos Netos por Servicios Financieros	15,415	16,739	18,660	21,244
Utilidad por Venta de Cartera	-	4,286	689	-
Gastos operativos	149,117	164,5 41	175 ,494	182 ,2 71
Personal y Directorio	84,489	93,124	101,701	105,803
Generales	64,629	71,416	73,793	76,468
MARGEN OPERACIONAL NETO	5 4,485	71,05 9	5 8,394	5 7,364
Otros Ingresos y Gastos	2,836	-2,973	-3,739	4,679
Provisiones, Depreciación y Amortización	10,272	13,246	13,991	17,921
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	47,049	5 4,839	40,664	44,12 2
Participación de los Trabajadores	-	-	-	-
Impuesto a la Renta	14,041	14,759	12,470	13,564
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	33,008	40,080	2 8,194	30,5 5 8
PRINCIPALES INDICADORES	Dic .15	Dic .16	Dic .17	Dic .18
Liquidez				
Disponible / Depósitos Totales	0.36	0.34	0.31	0.39
Disponible / Depósitos a la Vista y Ahorro	1.74	1.55	1.43	1.92
Fondos Disponibles / Total Activo	0.27	0.26	0.24	0.3
Colocaciones Netas / Depósitos Totales	0.89	0.88	0.9	0.81
Colocaciones Netas / Fondeo Total	0.86	0.86	0.89	0.8
20 Mayores Depositantes / Depósitos Totales	0.15	0.16	0.16	0.11
Fondos Disponibles / 20 Mayores Depositantes	2.4	2.14	1.94	3.56
Liquidez M.N.	34.00%	36.10%	30.60%	43.10%
Liquidez M.E.	57.70%	63.30%	75.70%	89.51%
Ratio Inversiones Líquidas (RIV) MN	10.70%	10.90%	12.00%	9.57%
Ratio Cobertura Liquidez (RCL) MN	124.30%	122.20%	114.70%	117.11%
Ratio Cobertura Liquidez (RCL) ME	172.30%	262.20%	197.60%	309.24%
Endeudamiento				
Ratio de Capital Global	19.22%	19.89%	19.65%	20.42%
Fondos de Capital Primario / Activos Ponderados por Riesgo	18.22%	18.88%	18.63%	19.40%
Total Pasivo / Total Patrimonio	4.06	3.93	3.96	4.19
Total Pasivo / Total Activo	0.8	0.8	0.8	0.81
Pasivo / Capital Social y Reservas	4.44	4.39	4.28	4.48
Colocaciones Brutas / Patrimonio	3.79	3.62	3.7	3.58

Cartera Atrasada / Patrimonio	29.10%	22.30%	21.04%	21.28%
Compromiso Patrimonial (1)	-4.73%	-5.56%	-2.89%	-3.67%
Calidad de activos				
Cartera Atrasada / Colocaciones Brutas	7.69%	6.16%	5.68%	5.95%
Cartera Atrasada + 90 días / Colocaciones Brutas	6.70%	5.42%	5.69%	5.28%
Cartera Problema (3) / Colocaciones Brutas	9.60%	7.32%	7.27%	7.41%
Cartera Problema (3) + Castigos / C. Brutas + Castigos	11.64%	10.19%	9.33%	9.65%
Provisiones / Cartera Atrasada	141.19%	143.80%	141.63%	141.74%
Provisiones / Cartera Problema (3)	113.00%	121.00%	110.77%	113.92%
Provisiones / Cartera Crítica (2)	99.78%	100.50%	96.53%	100.68%
20 Mayores Deudores / Préstamos Brutos	5.39%	7.30%	7.91%	5.92%
Rentabilidad				
	Dic .15	Dic .16	Dic .17	Dic .18
Margen Financiero Bruto	78.60%	79.10%	77.90%	77.10%
Margen Financiero Neto	60.00%	67.50%	65.80%	63.90%
Margen Operacional	17.40%	22.40%	17.90%	16.80%
Margen Neto	10.53%	12.62%	8.65%	8.95%
ROAE Anual (4)	9.50%	10.64%	6.94%	7.12%
ROAA Anual (5)	1.80%	2.15%	1.42%	1.39%
Rendimiento Sobre Préstamos	21.16%	21.14%	20.35%	20.34%
Rendimiento Sobre Inversiones	8.49%	4.57%	5.35%	5.75%
Rendimiento Sobre Activos de Intermediación	16.75%	16.56%	16.15%	15.72%
Costo de Fondeo	3.69%	3.80%	4.09%	4.12%
Spread Financiero	13.05%	12.76%	12.06%	11.60%
Ingresos No Operativos / Utilidad Neta	0.09	-0.07	-0.13	0.15
Eficiencia				
Gastos Operativos / Activos	8.07%	8.39%	8.39%	7.94%
Gastos Operativos / Ingresos Financieros	47.57%	51.80%	53.85%	53.36%
Gastos Operativos / Margen Financiero Bruto	60.54%	65.48%	69.10%	69.23%
Gastos Personal / Ingresos Financieros	26.95%	29.31%	31.21%	30.97%
Gastos Personal / Colocaciones Brutas	6.13%	6.47%	6.52%	6.69%
Eficiencia Operacional (6)	56.36%	61.09%	65.10%	63.03%
Colocaciones Brutas / Número de Personal	815	804	832	879
Otros indicadores de información adicional				
Ingresos por Intermediación (en S/ Miles)	313,453	315,041	323,762	341,326
Costos de Intermediación (en S/ Miles)	57,088	60,289	65,692	71,417
Resultado de la Actividad de Intermediación (en S/ Miles)	256,366	254,752	258,071	269,909
Número de Deudores	151,412	145,040	151,659	142,120
Crédito Promedio (en S/)	9,231	9,442	10,106	10,692
Número de Personal	1,694	1,789	1,815	1,758
Número de Oficinas (según SBS)	72	75	79	83
Castigos Últimos 12 meses (LTM)*	42,604	27,507	33,619	40,258
Castigos LTM / (Colocaciones + Castigos LTM)	3.00%	1.90%	2.20%	2.50%

Anexo 3: Política de créditos