



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE FINANCIERA CREDINKA AGENCIA SAN MARCOS CAJAMARCA, PERIODO 2017-2018”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en **Contabilidad y Finanzas**

Autores:

JULY MARGOT ABANTO CHUQUIRUNA  
ALICIA GALLARDO CHINGAY

Asesor:

VERONICA LISCET QUIROZ MIRANDA

Cajamarca - Perú

2019

## DEDICATORIA

A Dios, por estar con nosotras en cada paso de nuestra vida,  
Con toda nuestra alma a nuestros padres y hermanos; quienes  
constituyen el motor que me impulsa a seguir  
adelante y motivan a contrarrestar las adversidades  
A nuestros maestros por sus grandes enseñanzas.

## AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes, quienes con sus conocimientos  
nos han orientado para lograr este  
gran paso en nuestra vida profesional.

A nuestros compañeros de clase, quienes nos  
acompañaron en esta trayectoria de aprendizaje y  
momentos agradables que quedarán  
en cada uno de nuestros corazones

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>19</b>
<b>REFERENCIA .....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>23</b>

## RESUMEN

La presente investigación está centrada en determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de Financiera Credinka Agencia San Marcos-Cajamarca periodo 2017-2018, para el desarrollo de esta investigación nos basaremos del siguiente problema ¿Cómo influye el nivel de morosidad en la rentabilidad de Financiera Credinka Agencia San Marcos-Cajamarca periodo 2017-2018?, y los objetivos a los que los que pretendemos alcanzar del presente trabajo de investigación.

El método descriptivo que se utilizó para esta investigación nos permitirá realizar un análisis de la morosidad y su influencia en la rentabilidad de la entidad financiera mediante de los reportes de mora, entrevista con el personal de negocios e información de la página web de la entidad financiera.

También se realizó una revisión acerca del sistema financiero, rentabilidad, créditos, morosidad tanto a nivel local, regional y nacional.

Así mismo se comprobó que la influencia del índice de morosidad afecta en los resultados de Financiera Credinka Agencia San Marcos-Cajamarca periodo 2017-2018, debido a que la colocación de crédito si bien es cierto existen y crecen, la recuperación de los mismos se hace difícil al existir el incumplimiento de pago por parte de los clientes deudores, originando gastos para la entidad Financiera y costos a la empresa para poder recuperar el dinero invertido.

Finalmente la presente investigación es un aporte muy importante para la investigación debido a que permite evaluar conceptos teóricos del tema.

**PALABRAS CLAVES:** Morosidad, rentabilidad, cartera de créditos, niveles de morosidad

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras son unidades económicas que desarrollan sus actividades con la finalidad de alcanzar sus objetivos estratégicos previamente planificados. Estas actividades deben realizarse en un marco de equilibrio tanto económico como financiero, teniendo como punto de referencia los márgenes, la rentabilidad y el resultado en un determinado periodo; debiendo analizar la morosidad en sus operaciones para disminuir el riesgo de retorno de capital.

La Financiera Credinka es una entidad financiera sólida, especializada en créditos para la micro y pequeña empresa, banca personal e inserción de comunidades andinas y rurales al sistema financiero.

Dentro de las políticas de Credinka Agencia San Marcos-Cajamarca se establecen procedimientos definidos para la recuperación de los créditos otorgados que presentan atrasos mayores a 31 días, las cuales nos permiten identificar los niveles de morosidad en la entidad y mitigar los riesgos que trunquen la continuidad del negocio.

El presente trabajo de investigación se centra en la política de cobranza la cual permite identificar si la morosidad influye en la rentabilidad de financiera Credinka Agencia San Marcos – Cajamarca periodo 2017-2018.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La siguiente investigación que hemos tomado para estudiar tendrá como metodología la investigación analítica descriptiva con ello podremos identificar los diferentes factores que hacen que la morosidad incremente y está afecta de manera significativa en la rentabilidad de Financiera Credinka.

Es por ello que se ha revisado diferente bibliografía encontrada en la biblioteca de la UPN, así como diferentes tesis encontradas en la web, las mismas que nos indican y coinciden que la morosidad incide en la rentabilidad del sector financiero.

Se encontrado dos tesis de Ecuador y de México donde nos indica que la morosidad si influye en la rentabilidad del sistema Financiero.

También se ha revisado tesis en la web a nivel nacional y local en el cual nos habla de los factores de morosidad que han incidido en la rentabilidad del sistema financiero los mismos que detallare a continuación:

AUTOR	TÍTULO DE TESIS	URL	AÑO
LINDON VELA MELÉNDEZ, JAVIER URIOL CHAVEZ.	LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA DE LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS DE LA AMAZONÍA PERUANA EN EL PERIODO 2008-2011. 1	<a href="https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf?noCache=13548839195581">https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf?noCache=13548839195581</a>	2002
INÉS CAMACHO PORTILLO	TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN CON CLIENTES MOROSOS	<a href="https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/3434/1/TFG001058.pdf">https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/3434/1/TFG001058.pdf</a>	2014
ROSA SILVIA CLDERON ESPINOSA	LA GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN NUVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO.	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	2013
FRANCIS MARÍA BAYONA FLORES	ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA RENTABILIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL PERÚ	<a href="https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1795/ECO_045.pdf?sequence">https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1795/ECO_045.pdf?sequence</a>	2013
BR. CASTAÑEDA MUÑOZ ELVIS EFRAIN BR. TAMAYO BOCANEGRA JENNY JOHANA	LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA AGENCIA REAL PLAZA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO 2010-2012	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf">http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf</a>	2013
BACH. DELMA YOHANA CARRASCO TINEO	ANÁLISIS COMPARATIVO DE RENTABILIDAD, EFICIENCIA Y CONCENTRACIÓN ENTRE BANCOS Y MICROFINANCIERAS DURANTE EL PERÍODO 2005 - 2011	<a href="http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/113/1/TL_Carrasco_Tineo_DelmaYohana.pdf">http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/113/1/TL_Carrasco_Tineo_DelmaYohana.pdf</a>	2014
Bach. CUBAS TINEO, KAREN ROSMERY Bach. DAVILA MONDRAGON, GISELA EDITH	INCIDENCIA DEL RIESGO CREDITICIO EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PIURA S.A.C., SUCURSAL CHICLAYO – 2015	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3014/1/INCIDENCIA%20DEL%20RIESGO%20CREDITICIO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20CAJA%20PIURA%20S.A.C.%20SUCURSAL%20CHICLAYO%20.pdf">http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3014/1/INCIDENCIA%20DEL%20RIESGO%20CREDITICIO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20CAJA%20PIURA%20S.A.C.%20SUCURSAL%20CHICLAYO%20.pdf</a>	2016

Br. MIRIAM PAREDES LEÓN Br. SILVIA UGARTE VARGAS	FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN UNA CAJA MUNICIPAL DEL PERÚ	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1">http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1</a>	2015
BACH. JUANA ELVA TICONA TOLEDO	ANÁLISIS DE CRÉDITOS DIRECTOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD Y SOLVENCIA DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA Y TACNA DEL SUR DEL PERÚ PERIODO 2013-2014	<a href="http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/133/Juana_Tesis_titulo_2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/133/Juana_Tesis_titulo_2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	2016
BACH. ACOSTA CORONADO, SANDY ESTHER. BACH. SÁNCHEZ CARRANZA, BÁRBARA CATHERINE.	CALIDAD DE CARTERA DE CLIENTES PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. SUCURSAL LAMBAYEQUE -2015	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3113/1/DESARROLLO%20DE%20TESIS.pdf">http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3113/1/DESARROLLO%20DE%20TESIS.pdf</a>	2016
ROSA MOSQUEIRA TORRES MIGUEL ANDRÉS GARGATE FALCÓN	IMPLICANCIAS TRIBUTARIAS EN LA TRANSFERENCIA DE CARTERA CASTIGADA ENTRE EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO	<a href="http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5706/Mosqueira_Torres_Rosa.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5706/Mosqueira_Torres_Rosa.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	2017
CATUNTA ALVA, MIRIAM RUTH MORENO RODRIGUEZ, FELIX HUMBERTO	EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD Y EN LA ESTRUCTURA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN CATÓLICA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO DE LOS AÑOS 2012 – 2013	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1479">http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1479</a>	2015

RAMIREZ VASQUEZ, CAROLINA LISETH Y ROBLES ALAYO MELISSA LORENA	LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA AGENCIA LAREDO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO, DISTRITO DE LAREDO, AÑOS 2014 – 2015	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3303">http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3303</a>	2017
Bach. PABLO ZENON LIMACHI GAMARRA	“LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA EDPYME RAIZ AGENCIA MACUSANI 2013-2014”	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2793/Limachi_Gamarra_Pablo_Zenon.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2793/Limachi_Gamarra_Pablo_Zenon.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	2015
2016BLADIMIR ANDRES CAS2017TRO CASIMIR	EL FINANCIAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA MICRO EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS EN EL DISTRITO DE ATE EN EL AÑO 2015	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1120/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_Y_MICROEMPRESA_CASTRO_CASIMIR_BLADIMIR_ANDRES.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1120/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_Y_MICROEMPRESA_CASTRO_CASIMIR_BLADIMIR_ANDRES.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	2016
JORGE LUIS CALLE VEGA	FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS GRUPALES SUPER MUJER, DE LA FINANCIERA COMPARTAMOS, PIURA- AÑO 2017.	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10789/calle_vj.pdf?sequence=1">http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10789/calle_vj.pdf?sequence=1</a>	2017
HUAMANCHUMO IPANAQUE DENIS ANTHONY	FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL, Y SU REPERCUSION EN EL DESARROLLO DEL DISTRITO DE SANTA ROSA 2015	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3137/1/Tesis-Huamanchumo%20Ipanaque%20Denis%20Anthony.pdf">http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3137/1/Tesis-Huamanchumo%20Ipanaque%20Denis%20Anthony.pdf</a>	2016
CABALLERO CRUZADO, GINNO ALEXANDER SÁNCHEZ MADALENGOITIA, WALTER GERMAN	FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES CON CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA EMPRESA CREDISCOTIA AGENCIA LA HERMELINDA – TRUJILLO 2017	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12460?locale-attribute=es">http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12460?locale-attribute=es</a>	2017

CHÁVEZ VICENCIO, YSABEL VIRGINIA ESPINOZA TRUJILLO, FIORELA MARILY	FACTORES QUE DEBE CONSIDERAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO PERSONAL PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL BBVA CONTINENTAL, AÑO 2017.	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12877">http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12877</a>	2017
BACH. JOSÉ EDGARD OCLOCHO ESPINO BACH. ÁNGEL ABRAHAM PAREDES PRÍNCIPE	FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD DEL CLIENTE DEL CRÉDITO CONSUMO DEL BANCO AZTECA - SUCURSAL TRUJILLO, 2014 - 2016.	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12296">http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12296</a>	2017

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

Se mencionará que se recopiló información de distintas fuentes tales como: reportes de morosidad brindados por la entidad financiera, portal web de la Súper Intendencia de Banca y Seguros (SBS) y tesis obtenidas de la web, en el cual se ha podido evidenciar que Financiera Credinka Agencia San Marcos, Cajamarca periodo 2017-2018 mantuvo estándares elevados a lo permitido del promedio de mercado.

Al evidenciar estos resultados con indicadores elevados, nos muestra que la entidad financiera no ha venido realizando un seguimiento a sus créditos otorgados, en relación al endeudamiento del cliente, historial crediticio y así maximizando de esta manera el incremento de los indicadores de morosidad.

- ✓ **“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA RENTABILIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL PERÚ AÑO 2013”**
  
- ✓ **“INCIDENCIA DEL RIESGO CREDITICIO EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PIURA S.A.C., SUCURSAL CHICLAYO – 2015”**
  
- ✓ **“ANÁLISIS DE CRÉDITOS DIRECTOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD Y SOLVENCIA DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA Y TACNA DEL SUR DEL PERÚ PERIODO 2013-2014”**

- ✓ **“CALIDAD DE CARTERA DE CLIENTES PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. SUCURSAL LAMBAYEQUE -2015”**
  
- ✓ **“EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD Y EN LA ESTRUCTURA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN CATÓLICA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO DE LOS AÑOS 2012 – 2013”**

## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **DISCUSIÓN:**

En la presente investigación se ha tomado en cuenta las distintas referencias bibliográficas, recopiladas de distintos sitios web, también la información brindada por la entidad, donde se ha podido corroborar que el incremento de la morosidad si afecta en la rentabilidad de las entidades financieras, debido a varios factores que pueden ser el endeudamiento, grado de instrucción del cliente, la informalidad y la no experiencia en el sistema financiero; pero en relación a la entidad estudiada se puede ver que el área de negocios conjuntamente con el área de recuperaciones de la entidad financiera en mención han venido realizando una cobranza de los créditos en mora pero el cual no han podido tener buenos resultados por lo que la morosidad se ha visto incrementada incidiendo en la rentabilidad en el periodo 2017-2018.

## CONCLUSIONES:

-El analista comercial ha realizado sus evaluaciones crediticias de acuerdo a sus procedimientos y políticas establecidas por Financiera Credinka pero no ha realizado un seguimiento con relación al destino del crédito otorgado.

-Los clientes de Financiera Credinka Agencia San Marcos, tuvieron un sobreendeudamiento, por lo que no les permitió realizar sus pagos de cuotas con normalidad.

-Los valores institucionales (innovación, trabajo en equipo, confianza y pasión) no han sido suficiente para poder permitirle al analista comercial lograr una relación sostenida con cada uno de sus clientes.

## REFERENCIA

- Bach. Acosta Coronado, S., & Bach. Sánchez Carranza, B. (2016). *Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo s.a. sucursal Lambayeque -2015.* Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3113/1/DESARROLLO%20DE%20TESIS.pdf>
- Bach. Carrasco Tineo, D. (2014). *Análisis Comparativo de Rentabilidad, Eficiencia y Concentración entre Bancos y Micro financieras durante el período 2005 - 2011.* Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/113/1/TL\\_Carrasco\\_Tineo\\_DelmaYohana.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/113/1/TL_Carrasco_Tineo_DelmaYohana.pdf)
- Bach. Cubas Tineo, K., & Bach. Davila Mondragon, G. (2016). *Incidencia del Riesgo Crediticio en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015.* Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3014/1/INCIDENCIA%20DEL%20RIESGO%20CREDITICIO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20CAJA%20PIURA%20S.A.C.%20SUCURSAL%20CHICLAYO%20.pdf>
- Bach. Limachi Gamarra, P. (2015). *La morosidad y su Influencia en el Cumplimiento de Objetivos Estratégicos de la Edpyme Raiz Agencia Macusani 2013-2014.* Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2793/Limachi\\_Gamarra\\_Pablo\\_Zenon.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2793/Limachi_Gamarra_Pablo_Zenon.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bach. Oclocho Espino, J., & Bach. Paredes Príncipe, A. (2017). *Factores Determinantes de la Morosidad del Ciente del Credito Consumo Banco Azteca - Sucursa Trujillo, 2014 - 2016.* Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12296>
- Bach. Ticona Toledo, J. (2016). *Análisis de Créditos Directos y su Efecto en los Indicadores Financieros de Rentabilidad y Solvencia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Arequipa y Tacna del sur del Perú Periodo 2013-2014.* Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/133/Juana\\_Tesis\\_titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/133/Juana_Tesis_titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bayona Flores, F. (2013). *Análisis de los Factores que Influyen en la Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú.* Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1795/ECO\\_045.pdf?sequence](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1795/ECO_045.pdf?sequence)
- Br. Castañeda Muñoz, E., & Br. Tamayo Bocanegra, J. (2013). *La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal*

de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA\\_ELVIS\\_MORODIDA\\_D\\_IMPACTO\\_CUMPLIMIENTO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDA_D_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf)

Br. Paredes Leon, M., & Vargas, B. U. (2015). *Factores que Influyen en el Nivel de Morosidad de la Cartera de Créditos en una Caja Municipal del Perú*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1>

Caballero Cruzado, G., & Sánchez Madalengoitia, W. (2017). *Factores que influyen en la morosidad de los clientes con créditos de consumo de la empresa Crediscotia agencia La Hermelinda – Trujillo 2017*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12460?locale-attribute=es>

Calderon Espinosa, R. (2014). *La Gestión del Riesgo Crédito y su Influencia en Nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo*. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola\\_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Calle Vega, J. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10789/calle\\_vj.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10789/calle_vj.pdf?sequence=1)

Camacho Portillo, I. (2015). *Técnicas de Negociación con Clientes Morosos*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/3434/1/TFG001058.pdf>

Castro Casimir, B. (2016). *El Financiamiento y su Impacto en la Rentabilidad de la Micro empresa del Sector Servicios en el distrito de Ate en el año 2015*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1120/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_Y\\_MICROEMPRESA\\_CASTRO\\_CASIMIR\\_BLADIMIR\\_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1120/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_Y_MICROEMPRESA_CASTRO_CASIMIR_BLADIMIR_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Catunta Alva, M., & Moreno Rodriguez, F. (2015). *El Índice de Morosidad de la Cartera de Clientes y su Incidencia en la Rentabilidad y en la Estructura de los Estados Financieros de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los Años 2012 – 2013*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1479>

Chávez Vicencio, Y., & Espinoza Trujillo, F. (2017). *Factores que debe considerar el proceso de evaluación del crédito personal para disminuir la morosidad en el BBVA Continental, año 2017*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12877>

- Humanchumo Ipanaque, D. (2016). *Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial, y su influencia, y su repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3137/1/Tesis-Huamanchumo%20Ipanaque%20Denis%20Anthony.pdf>
- Mosqueira Torres, R., & Gargate Falcón, M. (2017). *Implicancias Tributarias en la Transferencia de Cartera Castigada entre Empresas del Sistema Financiero*. Obtenido de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5706/Mosqueira\\_Torres\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5706/Mosqueira_Torres_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mosqueira Torres, R., & Gargate Falcón, M. (2017). *IMPLICANCIAS TRIBUTARIAS EN LA TRANSFERENCIA DE CARTERA CASTIGADA ENTRE EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO*. Obtenido de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5706/Mosqueira\\_Torres\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5706/Mosqueira_Torres_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramirez Vasquez, C., & Robles Alayo, M. (2017). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia laredo de la caja municipal de ahorro y crédito de trujillo, distrito de laredo, años 2014 - 2015*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3303>
- Vela Melendez, L., Uriol Chavez, J., Medina Paima, o., Palacios Carrasco, F., & Pintado Velasco, E. (2012). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011*. Obtenido de <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf?noCache=13548839195581>

## ANEXOS









