



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
TRIBUTACIÓN**

TESIS

**Gestión de la morosidad en el Banco Azteca para mejorar la
rentabilidad, agencia Jaén, 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de:
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

Bach. Martínez Romero, Deysi Yanet

Asesor:

CPC: Rosales Abad, Pascual

Código Orcid: 0000-0001-8972-4029

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social:

Gestión de organizaciones

Pimentel, Perú, 2022



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **PASCUAL ROSALES ABAD**, Docente de Escuela de CONTABILIDAD Y TRIBUTACION de la Facultad de Comunicación Empresa y Negocios he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por el bachiller. **Martínez Romero, Deysi Yanet** Titulado:

GESTIÓN DE LA MOROSIDAD EN EL BANCO AZTECA, PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD, AGENCIA JAÉN, 2019

Elaborado por la estudiante, **Martínez Romero, Deysi Yanet**. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 26 Diciembre del 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by a horizontal line that ends in a small flourish.

**CPCC.PASCUAL ROSALES
ABADDOCENTE-
ASESOR
DNI 16650455**

GESTIÓN DE LA MOROSIDAD EN EL BANCO AZTECA, PARAMEJORAR LA RENTABILIDAD, AGENCIA JAÉN, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%
INDICE DE SIMILITUD

18%
FUENTES DE INTERNET PUBLICACIONES

2%

4%
TRABAJOS DE ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	
5	oaji.net Fuente de Internet	
6	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	
7	www.rosasnash.com Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	

TEMA DE LA TESIS:

"GESTIÓN DE LA MOROSIDAD EN EL BANCO AZTECA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD, AGENCIA JAÉN, 2019"

Para optar el Título Profesional de: CONTADOR PÚBLICO



Bach. MARTINEZ ROMERO Deysi Yanet

AUTOR



CPCC. Pascual Rosales Abad

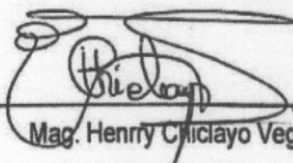
ASESOR

Aprobado por el siguiente jurado:



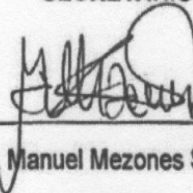
Mag. Rógger Rembero Quiroz Zúñiga

PRESIDENTE



Mag. Henry Ciriacyo Vega

SECRETARIO



Mag. Manuel Mezones Saavedra

VOCAL

Dedicatoria

"Dedico esta tesis a mis padres, Lindomira Romero Cruzado y Cruz Martínez Leonardo, quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional tanto moral como económico a lo largo de mi trayectoria académica, permitiéndome alcanzar mi objetivo de convertirme en profesional.

A mis queridos hermanos, especialmente a Imelina y Maribel, por el apoyo constante que me brindaron día a día durante cada año de mi carrera profesional.

Vuestra presencia y aliento fueron fundamentales para mi éxito, y estoy profundamente agradecido/a por ello.

Esta tesis es el resultado de mi arduo trabajo y dedicación, pero no habría sido posible sin el amor y el respaldo de mi familia. A todos ustedes, les dedico este logro con gratitud y afecto.

Autora

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios por darme la fortaleza y el coraje para completar esta etapa importante de mi vida.

Agradezco a mis padres por sus consejos y palabras de aliento, ya que han sido fundamentales en mi crecimiento personal y en mi determinación para perseguir mis metas.

A mis hermanos les agradezco por su apoyo incondicional, cariño y por estar presentes en los momentos más cruciales de mi vida. Este éxito también les pertenece a ustedes. Asimismo, quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que, de una forma u otra, me brindaron su apoyo en la realización de mi tesis.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	3
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	10
3.1.1. Tipo de investigación.....	10
3.1.2. Diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, (Criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	29
VI. PROPUESTA DE INVESTIGACION.....	34
VII. CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1 Tasa de morosidad del banco azteca año 2018	15
Tabla 2 Tasa de morosidad del banco azteca año 2019	16
Tabla 3 Tasa de morosidad del Banco Azteca 2020	17
Tabla 4 Tasa de morosidad del Banco Azteca 2020	18
Tabla 5 Razón de rendimiento sobre los activos 2018-2019	19
Tabla 6 Razón de rendimiento del patrimonio 2018-2019	20
Tabla 7 Margen de Utilidad Bruta 2018-2019	21
Tabla 8 Margen de utilidad operativo 2018-2019	22
Tabla 9 Margen de utilidad neta Banco Azteca 2018-2019	23
Tabla 10 Razón de rendimiento sobre los activos Banco Azteca 2020-2021	24
Tabla 11 Razón de rendimiento del patrimonio Banco Azteca 2020-2021	25
Tabla 12 Margen de Utilidad Bruta Banco Azteca 2020-2021	26
Tabla 13 Margen de utilidad operativo Banco Azteca 2020-2021	27
Tabla 14 Margen de utilidad neta Banco Azteca 2020-2021	28
Tabla 15 Comparación de la morosidad antes y después de la propuesta	29
Tabla 16 Comparación de la rentabilidad antes y después de la propuesta.....	30
Tabla 17 Estructura temática.....	35
Tabla 18 Estrategia del sistema de análisis de riesgo preventivo	37
Tabla 19 Descuentos para clientes morosos (Descuentos financieros)	40
Tabla 20 Reestructuración de deudas.....	43
Tabla 21 Educación financiera	46

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Diseño de investigación (Emplear según normas APA)	10
Figura 2 Tasa de morosidad del banco azteca año 2018.....	15
Figura 3 Tasa de morosidad del banco azteca año 2019.....	16
Figura 4 Tasa de morosidad del Banco Azteca 2020.....	17
Figura 5 Tasa de morosidad del Banco Azteca 2020.....	18
Figura 6 Razón de rendimiento sobre los activos 2018-2019.....	19
Figura 7 Razón de rendimiento del patrimonio 2018-2019.....	20
Figura 8 Margen de Utilidad Bruta 2018-2019.....	21
Figura 9 Margen de utilidad operativo 2018-2019.....	22
Figura 10 Margen de utilidad neta Banco Azteca 2018-2019.....	23
Figura 11 Razón de rendimiento sobre los activos Banco Azteca 2020-2021.....	24
Figura 12 Razón de rendimiento del patrimonio Banco Azteca 2020-2021.....	25
Figura 13 Margen de Utilidad Bruta Banco Azteca 2020-2021.....	26
Figura 14 Margen de utilidad operativo Banco Azteca 2020-2021.....	27
Figura 15 Margen de utilidad neta Banco Azteca 2020-2021.....	28
Figura 16 Comparación de la morosidad antes y después de la propuesta	29
Figura 17 Comparación de la rentabilidad antes y después de la propuesta	30

Índice de abreviaturas

AFP: Administradora de Fondos de Pensiones

BCR: Banco central de reservas

MYPE: Micro y Pequeña Empresa

ROE: Rentabilidad sobre el patrimonio neto

ROA: Rentabilidad sobre los activos.

SBS: Superintendencia de banca, seguros y AFP.

Resumen

La investigación se denominó “Gestión de la morosidad en el Banco Azteca, para mejorar la rentabilidad, agencia Jaén, 2019”. La indagación tuvo como propósito general determinar si la aplicación de las estrategias de gestión de la morosidad mejora la rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén; la metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de alcance descriptivo propositivo. La población y muestra estuvo conformada por 4 estados financieros del Banco Azteca, la técnica para recoger los datos fue el análisis documental y el instrumento fue la ficha de registro documentario, asimismo la propuesta de gestión de morosidad se validó por medio de tres expertos. Los resultados evidenciaron que el índice de morosidad en el Banco Azteca agencia Jaén, antes de la propuesta fue 9.9% y el nivel de rentabilidad antes de la propuesta reveló un ROA de -7.1%, y ROE de 1.5%, después de la propuesta la tasa de morosidad fue 1.7%, logrando una disminución de 8.2% del total de la morosidad, la rentabilidad después de la propuesta reveló un ROA de 8.5% y un ROE de 27.1%. la disminución de la tasa de morosidad al 1.7% genera una rentabilidad ROA de 8.5% y un ROE de 27.1%. concluyendo que la propuesta de gestión de la morosidad si logró disminuir la morosidad e incrementar la rentabilidad del Banco Azteca.

Palabras clave: Gestión de la morosidad, rentabilidad

Abstract

The research is called "Management of delinquency at Banco Azteca, to improve profitability, Jaén agency, 2019. The general purpose of the investigation was to determine whether the application of delinquency management strategies improves profitability at Banco Azteca, Jaén agency; The study methodology was quantitative in approach, non-experimental in design, with a purposeful descriptive scope. The population and sample were made up of 4 financial statements of Banco Azteca, the technique to collect the data was documentary analysis and the instrument was the documentary record sheet, likewise the proposal for delinquency management was validated by three experts. The results show that the delinquency rate at Banco Azteca Jaén agency, before the proposal, was 9.9% and the level of profitability before the proposal revealed a ROA of -7.1%, and ROE of 1.5%, response to the proposal. delinquency rate was 1.7%, achieving a decrease of 8.2% of total delinquencies, profitability after the proposal revealed an ROA of 8.5% and an ROE of 27.1%. The decrease in the delinquency rate to 1.7% generates an ROA profitability of 8.5% and an ROE of 27.1%. concluding that the proposal for managing bad debts did manage to reduce bad debts and increase the profitability of Banco Azteca.

Keywords: Bank, Management, Delinquency, Profitability

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global, la gestión efectiva de la morosidad en instituciones financieras se ha convertido en una preocupación constante para mejorar la rentabilidad. Para Martínez y López (2019) en Latinoamérica, un estudio reveló que la tasa de morosidad en los préstamos al consumo en la región tenía un promedio del 4.7%; (en otros países diversos estudios se observó este índice arrojó un rango del 2% al 5%, dependiendo de la región y el tipo de préstamo. Según el Banco Central de Reserva BCR (2019) la morosidad de las MYPE ha aumentado del 7.12% al 7.39%; por lo que los bancos están evaluando el nivel de endeudamiento de sus clientes y han identificado zonas con dificultades de pago en el segmento de las pymes.

La agencia del Banco Azteca en Jaén enfrenta un problema crítico de morosidad, evidenciado por un aumento del 8% en los últimos dos trimestres, principalmente en clientes internos con préstamos personales de bajo monto, que representan el 60% de la cartera. Este patrón de incumplimiento ha provocado una disminución del 15% en la rentabilidad neta de la agencia, generando un impacto financiero significativo. Sugiriendo implementar estrategias de evaluación crediticia más rigurosas y programas de educación financiera para empoderar a los clientes en la gestión de sus obligaciones crediticias.

En razón a la realidad problemática establecida en reglones anteriores se formuló el problema general: ¿De qué manera la gestión de la morosidad mejora la rentabilidad del Banco Azteca agencia Jaén 2019? Los problemas específicos. 1. - ¿Cuál es el índice de morosidad de los créditos?, 2.-¿Cuál es el nivel de rentabilidad en el Banco Azteca, agencia Jaén, 2019?, 3.-¿Cómo gestiono la morosidad para mejorar la rentabilidad del Banco Azteca Agencia Jaén, 2019?, 4.-¿Cómo compruebo la validez de la propuesta de la gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad del Banco Azteca agencia Jaén, 2019?.

La justificación metodológica. La investigación examinó la gestión de la morosidad en el banco Azteca y su impacto en la rentabilidad de la agencia Jaén en 2019. Utilizó métodos cuantitativos, incluyendo el análisis financiero y encuestas, para evaluar la eficacia de las estrategias de recuperación de préstamos y proponer recomendaciones fundamentadas. Justificación Teórica: esta investigación aporta a la comprensión teórica de cómo la gestión de morosidad impacta la rentabilidad en instituciones financieras, como Banco Azteca. Exploró teorías de riesgos

crediticios, fortaleciendo la base teórica y contribuyendo a la literatura financiera. Justificación Práctica: esta investigación ofreció utilidad práctica al Banco Azteca y entidades financieras al abordar desafíos en la gestión de morosidad y rentabilidad. Los resultados guiarán ajustes estratégicos en la agencia Jaén y servirán de referencia para decisiones informadas en otras sucursales. Justificación Social: esta investigación, desde una perspectiva social, contribuyó al bienestar económico de la comunidad del Banco Azteca. Mejorarla gestión de morosidad y rentabilidad puede ampliar operaciones, generando empleo y servicios financieros, promoviendo un uso responsable del crédito y la inversión.

Para la investigación se estableció como objetivo general determinar si la gestión de la morosidad mejora la rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén, 2019, y como objetivos específicos: 1. Identificar el índice de morosidad de los créditos en el Banco Azteca agencia Jaén, 2019. 2. Medir el nivel de rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén, 2019. 3. Diseñar una propuesta de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad en el Banco Azteca, agencia Jaén, 2019. 4 validar la propuesta de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad en el Banco Azteca, agencia Jaén, 2019, en base al juicio de expertos. La hipótesis general se plantea: si se implementa la propuesta de gestión de la morosidad, entonces se mejorará significativamente la rentabilidad del Banco Azteca agencia Jaén, 2019. Hipótesis específicas 1.-El índice de morosidad de los créditos es bajo, 2019. 2.- El nivel de la rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén es bajo. 3.-La propuesta de una gestión de la morosidad mejorará positivamente la rentabilidad del Banco Azteca agencia Jaén. 4.-La efectividad de la propuesta de la gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad, se validará con el juicio de expertos.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel académico se han identificado las siguientes investigaciones. En el ámbito global, en Ecuador según Lapo (2021) titulado "Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos", se encontraron los siguientes resultados. Se observó que la estructura de capital en los bancos ecuatorianos fue significativamente influenciada por el riesgo crediticio, pero no tuvo un impacto significativo en la rentabilidad. Además, se encontró que el riesgo crediticio tuvo un efecto adverso relevante en la rentabilidad de los bancos. Se encontró que el índice de rentabilidad fue de 10.02%, y el rendimiento patrimonial se ubicó en 13.84% y la rentabilidad bancaria se estableció en 10.7%. en conclusión, estos hallazgos sugieren que los líderes bancarios deben mejorar las prácticas de gestión de riesgos y tomar decisiones sobre la estructura de capital que puedan aumentar la rentabilidad de sus instituciones.

Según Martínez et al. (2021) en México se descubrió que la relación entre el índice de morosidad del crédito al consumo en México y otros índices se determina mediante el parámetro de dependencia Tau de Kendall en las funciones cópula de la familia elíptica. Los hallazgos empíricos revelaron que existe cierta similitud en los patrones de dependencia entre estos índices, especialmente durante períodos de inestabilidad financiera. Los resultados también indicaron que la morosidad era el 8% del total de créditos y la rentabilidad estaba ubicada en 9.3%. Además, se destacó la necesidad de una gestión cuidadosa del riesgo de crédito y de una supervisión preventiva constante por parte de las autoridades regulatorias.

Para Velasco (2017) se llevó a cabo una investigación sobre el estudio del índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de los principales bancos privados. Los resultados revelan que el segmento consumo muestra el mayor índice de morosidad el 9.0% del total vencido, después del segmento comercial en Volumen de cartera colocada o cartera en riesgo, el segmento comercial aporta con el segundo volumen más significativo al índice de cartera con un promedio del 18%, en 2 de las 5 instituciones. Se concluye que el nivel de morosidad está vinculado directamente al volumen de préstamos en situación de riesgo generados por cada entidad financiera.

A nivel nacional se tiene los antecedentes siguientes; Según Periche et al. (2020), en su estudio el impacto del confinamiento del covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en Perú, específicamente en relación con la morosidad. Los resultados

revelaron que durante el período comprendido entre 2016 y 2020, la morosidad experimentó un aumento constante. Este incremento se atribuyó a factores tanto microeconómicos como macroeconómicos, siendo este último relacionado con la crisis mundial generada por la pandemia del covid-19. La investigación concluyó que el incremento en la morosidad durante el tiempo analizado fue influenciado principalmente por la negativa a no cumplir con los pagos de créditos en los primeros 30 a 60 días. Esta falta de pago se debió a dificultades económicas y/o dificultades circunstanciales por parte de los consumidores, y en la actualidad, se atribuye a la pandemia del coronavirus, la cual ha afectado económicamente a la mayoría de los peruanos.

Para Hinostroza (2019) en su estudio "Gestión crediticia y morosidad en el Banco Pichincha del Perú durante el período 2019", se encontró que la gestión crediticia tiene un impacto significativo en la morosidad. Según el estudio, el 9,12% de los créditos aprobados por el área de microfinanzas presentan morosidad. El análisis también reveló que existen correlaciones significativas negativas en la evaluación de créditos (-0,113) y en las condiciones de crédito (-0,023) en el contexto de la gestión crediticia. Concluyó que las condiciones del crédito incidieron de forma preponderante en la morosidad del área de microfinanzas del Banco Pichincha del Perú, y se establece una correlación negativa significativa de -0,027 entre ambos factores.

Según Heredia y Torres (2018) en su estudio "gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de José Leonardo Ortiz - 2018" se encontró que la morosidad tiene un impacto directo e inversamente proporcional en la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito. En el estudio, se observó que la tasa de morosidad fue del 5,89%, mientras que la rentabilidad medida mediante el ROA fue del 1,0% y el ROE fue del 4,9%. Los resultados revelaron que dos factores influyeron en estos resultados: la falta de solicitud de garantías como respaldo y la falta de un análisis de riesgo más profundo. Por lo tanto, es urgente prevenir los casos de morosidad y recuperar eficientemente los créditos. Con el fin de lograrlo, se sugiere mejorar el análisis de riesgo, optimizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de los clientes, así como proporcionar capacitación a los clientes y expandir el sistema de información y comunicación.

Para Martínez (2018) en su tesis análisis de la morosidad entre colaboradores bancarios y su Impacto en la rentabilidad de una entidad bancaria de Lima, este estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la morosidad de los empleados bancarios y su efecto en la rentabilidad de los bancos, los resultados evidencian que la tasa de morosidad entre los colaboradores de varios bancos privados aumentó del 1.5% al 2.2% en el período de 2017 a 2019. Este incremento impactó negativamente la rentabilidad de los bancos, reduciéndolo en un promedio del 10% durante ese período. Concluyendo que la morosidad entre los empleados bancarios afecta significativamente la rentabilidad de los bancos.

Según Pérez (2017) en su tesis efecto de la morosidad del personal bancario en la rentabilidad: Un estudio de caso en bancos privados de Trujillo, el objetivo de este estudio fue analizar el impacto de la morosidad de los colaboradores en la rentabilidad de dos bancos privados, los resultados, revelaron que la tasa de morosidad entre los empleados de ambos bancos aumentó del 1.2% al 1.8% entre 2017 y 2019. Esto contribuyó a una disminución en la rentabilidad neta de los bancos en un 8% en el mismo período, concluyendo que la morosidad entre el personal bancario tiene un impacto negativo en la rentabilidad de los bancos. Según García (2019) en su tesis análisis de la morosidad interna en bancos privados: "Perspectiva de rentabilidad en Arequipa" el estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la morosidad interna en los colaboradores bancarios y su influencia en la rentabilidad de los bancos privados, los resultados mostraron un aumento de la morosidad interna del 1.7% al 2.5% en el período 2017-2019 en los bancos estudiados. Esto condujo a una disminución promedio de la rentabilidad del 9% durante ese tiempo, concluyendo que la morosidad interna impacta negativamente en la rentabilidad de los bancos privados.

Para Torres (2017) en su tesis gestión de la morosidad entre colaboradores bancarios y su efecto en la rentabilidad: "Estudio de bancos privados de Chiclayo" tuvo como objetivo analizar cómo la gestión de la morosidad entre los empleados bancarios afecta la rentabilidad de los bancos privados, los resultados evidencian un aumento en la tasa de morosidad interna del 1.4% al 2.0% durante 2017-2019 en los bancos bajo estudio. La rentabilidad de estos bancos disminuyó en promedio un 7% en el mismo período, se concluyó que la gestión inadecuada de la morosidad

entre los colaboradores bancarios afecta negativamente la rentabilidad de los bancos.

A continuación, se estableció la definición de la variable gestión de la morosidad en palabras de Smith y Johnson (2019) se refiere al conjunto de estrategias y procesos implementados por las instituciones financieras para prevenir, controlar y reducir el incumplimiento de pagos por parte de sus clientes. Esta práctica busca minimizar los riesgos asociados con la cartera de préstamos, utilizando el análisis de riesgo crediticio, seguimiento de pagos y medidas de recuperación. La gestión de la morosidad es esencial para mantener la salud financiera de las instituciones y asegurar la sostenibilidad de sus operaciones.

Asimismo, la definición según García et al. (2018) se basa en el proceso continuo de monitorear y controlar la cartera de préstamos de una institución financiera, con el propósito de prevenir y mitigar el incumplimiento de pagos por parte de los deudores. esta gestión involucra la evaluación de la solvencia de los prestatarios, el establecimiento de políticas de préstamos prudentes y la implementación de estrategias de recuperación en casos de mora.

Otra definición la proporcionó Martínez y López (2020) quienes indican que la gestión de la morosidad, engloba las actividades y políticas diseñadas para administrar y mitigar los riesgos asociados con los préstamos incumplidos en una entidad financiera, esta gestión implica la identificación temprana de señales de riesgo, el desarrollo de planes de acción para minimizar el impacto de la morosidad y la colaboración con los deudores para facilitar acuerdos de pago y recuperación.

La variable gestión de la morosidad se desglosa en cuatro dimensiones, la primera dimensión; capacidad y garantía de pago: según García et al. (2009) este concepto se refiere a la habilidad financiera de un prestatario para cumplir con sus obligaciones crediticias, respaldada por activos o garantías que puedan ser utilizados en caso de incumplimiento. La capacidad de pago implica evaluar la estabilidad laboral, ingresos regulares y nivel de endeudamiento del prestatario, mientras que la garantía de pago involucra activos o propiedades que pueden servir como seguridad en caso de que el prestatario no pueda cumplir con el pago.

La segunda dimensión mora vencida según Pérez y Rodríguez (2020) se refiere al estado en el que se encuentra un préstamo cuando el prestatario no ha realizado el pago correspondiente en la fecha acordada o dentro del plazo establecido en el contrato. En otras palabras, es el incumplimiento de las obligaciones de pago en el tiempo estipulado. La mora vencida puede tener un impacto negativo en la salud financiera tanto del prestatario como del prestamista, ya que puede generar costos adicionales, afectar el historial crediticio y poner en riesgo la relación financiera entre ambas partes.

La tercera dimensión mora de alto riesgo, según Martínez y Gómez (2019) se refiere a un estado de incumplimiento en el que un préstamo se encuentra en una situación crítica de atraso en los pagos, indicando una probabilidad significativamente elevada de que el prestatario no pueda cumplir con sus obligaciones crediticias con atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

La cuarta dimensión, disminuir morosidad según López y Rodríguez (2021), referida a la implementación de estrategias y medidas destinadas a reducir la cantidad de préstamos en situación de incumplimiento en una institución financiera. Esta práctica busca mejorar la salud crediticia de la cartera de préstamos y minimizar los riesgos asociados con los pagos impagados. Las teorías que fundamenta la gestión de la morosidad son las siguientes: La teoría del comportamiento del deudor según Johnson (1995) analiza la gestión de la morosidad desde una perspectiva psicológica. Esta teoría sostiene que los deudores pueden clasificarse en distintos perfiles según su actitud hacia el pago de deudas. Algunos son cumplidores habituales, otros pueden retrasarse, pero eventualmente pagarán, y hay quienes presentan una tendencia crónica a la morosidad. Johnson argumenta que comprender estas categorías permite a las empresas adaptar estrategias de recuperación de deudas, minimizando costos y maximizando resultados. La teoría de asimetría de información, según Stiglitz y Weiss (1981) aborda la gestión de la morosidad desde la perspectiva de la falta de información perfecta en los mercados crediticios. Argumenta que los prestamistas enfrentan dificultades para evaluar la calidad crediticia de los deudores, lo que puede llevar a la selección adversa y al riesgo moral. Esta teoría sugiere que la gestión de la morosidad se centra en el diseño de mecanismos de selección y

monitoreo que ayuden a mitigar los problemas de información asimétrica y reducir la posibilidad de incumplimientos. La teoría de la perspectiva cultural y normativa según Miettinen (2013) considera cómo las normas culturales y sociales influyen en la gestión de la morosidad. Esta teoría argumenta que las actitudes hacia el endeudamiento y el pago de deudas pueden variar según la cultura y la sociedad. Las empresas deben tener en cuenta estas diferencias culturales al diseñar estrategias de recuperación de deudas. Además, Miettinen destaca que las normas sociales relacionadas con la honradez y la ética también desempeñan un papel crucial en la gestión de la morosidad.

Se realizó la definición de la variable rentabilidad, según Jaime (2016) indicó que se logra mediante el análisis de diversas operaciones financieras que involucran recursos, bienes, personal, materiales y financiamiento. En todo negocio, es esencial realizar una evaluación económica y financiera para determinar la viabilidad y proteger la inversión, ya que la rentabilidad es crucial para el éxito empresarial. Este factor desempeña un papel determinante desde el inicio hasta el final de las actividades comerciales, ya que, sin él, el negocio no puede prosperar. Para evaluar la rentabilidad, se analiza la capacidad de generar beneficios de una empresa en relación con los activos y los fondos necesarios para llevar a cabo sus actividades. Esto se logra utilizando ratios o indicadores de rentabilidad.

Para Flores (2016), la rentabilidad se define como la relación entre las utilidades obtenidas y la inversión realizada. En otras palabras, se calcula dividiendo las utilidades entre la inversión. Por otro lado, Irigoin (2016) señala que existen medidas específicas para evaluar la rentabilidad de una empresa. El primero es el rendimiento sobre activos (ROA), que analiza la capacidad de la empresa para generar ganancias utilizando sus recursos. Se calcula dividiendo la utilidad neta entre los activos totales. El segundo indicador es el rendimiento sobre el patrimonio (ROE), que evalúa la eficiencia de la gestión administrativa al obtener beneficios a partir de las contribuciones de los socios. Se obtiene dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio.

La variable rentabilidad se subdivide en tres dimensiones siendo la primera dimensión rentabilidad económica, según según Perisa et al. (2017) es un elemento esencial que destaca la estabilidad financiera a largo plazo de la empresa y emplea datos de los estados financieros y los balances para analizar la rentabilidad es el

ROI (retorno de inversión). Este indicador, también conocido como el rendimiento de la inversión, revela las ganancias previas a intereses e impuestos en relación con el capital invertido, que incluye tanto el capital como las reservas que aumentan las obligaciones financieras.

La segunda dimensión rentabilidad financiera según Perisa et al. (2017); el retorno sobre el capital o ROE presenta la ganancia lograda mediante la utilización del capital aportado por los propietarios en el negocio de la empresa. En otras palabras, refleja los beneficios obtenidos por la compañía al emplear el capital proporcionado por sus dueños. Este indicador considera el resultado neto de las operaciones, que puede ser tanto ganancia como pérdida, y el valor promedio del capital accionario en relación. Un valor más elevado en esta proporción resulta más favorable para la empresa, ya que indica un mayor dominio en la generación de resultados por cada unidad de capital invertido.

Las teorías que fundamentan la rentabilidad son las siguientes: la teoría de la eficiencia según Berger y Mester (1997) esta teoría se enfoca en la relación entre la rentabilidad de los bancos y su eficiencia operativa. Se argumenta que los bancos eficientes en la asignación de recursos y en la gestión de costos tienden a ser más rentables. Una mayor eficiencia puede resultar en mayores márgenes y menores gastos, lo que contribuye a una mayor rentabilidad. La teoría riesgo y rentabilidad según Merton (1973) esta teoría sugiere que existe una relación positiva entre el riesgo asumido por los bancos y su rentabilidad. Los bancos que están dispuestos a asumir más riesgos pueden obtener mayores ganancias, pero también están expuestos a una mayor volatilidad en sus resultados. Esto implica que la rentabilidad de un banco está asociada con su capacidad para evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos. La teoría de la intermediación financiera según Saunders (1981) esta teoría se centra en el papel de los bancos como intermediarios financieros entre los ahorradores y los prestatarios. Se argumenta que la rentabilidad de los bancos está influenciada por la diferencia entre las tasas de interés que pagan a los ahorradores y las tasas de interés que cobran a los prestatarios. Cuanto mayor sea esta brecha o margen de intermediación, mayor será la rentabilidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la indagación fue de enfoque cuantitativo se empleó la recopilación de datos para verificar hipótesis utilizando medidas cuantitativas y técnicas estadísticas. El objetivo principal es desarrollar pautas de comportamiento y poner a prueba teorías (p.4).

La investigación fue de tipo descriptivo, según lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) buscó describir de manera precisa los hechos tal como se presentan, centrándose en las variables identificadas, con el objetivo de comprender su comportamiento y estructura (p. 199).

Se consideró la investigación, de naturaleza propositiva, ya que implicó la formulación de una propuesta específica para abordar y mejorar la gestión de la morosidad en el Banco Azteca, con el objetivo de aumentar su rentabilidad. Según Saravia (2013) una investigación propositiva o proyectiva se enfoca en el desarrollo o formulación de una propuesta que tiene como objetivo abordar problemas, situaciones o eventos identificados (p. 51).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado fue no experimental y descriptivo, según Hernández y colaboradores (2014), en este tipo de diseño, no se manipulan variables, sino que se presentan los hechos tal como ocurren en su contexto real y en un momento específico. En lugar de construir una situación específica, el investigador observa y analiza las situaciones ya existentes. El diagrama que representa este diseño de investigación se muestra a continuación:



Figura 1: *Diseño de investigación*

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

P: Problema

Pr: Propuesta

3.2. Variables y Operacionalización**1) Variable Independiente: Gestión morosidad****Definición conceptual**

Según Talledo (2014) la gestión de la morosidad es una métrica crucial para evaluar la gestión financiera de un banco. Para calcular esta métrica clave, se divide la suma total de préstamos en mora entre el total de préstamos activos durante un período determinado. Esta medida es ampliamente reconocida como la más efectiva para determinar la habilidad de un banco para administrar el riesgo asociado a los créditos (p. 62).

Definición operacional

Generar capacidad y garantía de pago, evitando mora vencida y de alto riesgo para disminuir la morosidad cumplimiento las obligaciones contraídas con las entidades financieras.

Los indicadores se han establecido considerando distintas dimensiones, y son los siguientes:

Dimensión de capacidad y garantía de pago: incluye créditos de alto monto, créditos a largo plazo e historial crediticio.

Dimensión de mora vencida: engloba la morosidad en créditos personales, en créditos destinados a pequeñas y microempresas, en créditos de consumo y en créditos hipotecarios.

Dimensión de mora de alto riesgo: contempla los créditos que han sido refinanciados y aquellos que han sido llevados a instancias judiciales debido a su alto riesgo.

Dimensión de disminución de la morosidad: implica la evaluación de los costos asociados a los riesgos crediticios y el fortalecimiento del patrimonio para reducir la morosidad.

Escala de medición: Ordinal.

2) Variable Dependiente: rentabilidad

Definición conceptual de ratios o indicadores de rentabilidad.

Según Flores (2016) la rentabilidad se define como la relación entre las utilidades obtenidas y la inversión realizada. En otras palabras, se calcula dividiendo las utilidades entre la inversión.

Definición operacional

Generar eficiencia y utilidad en relación a los estados financieros, utilidad y cartera de clientes.

Indicadores

Los indicadores se han establecido en función de las dimensiones y son los siguientes:

Dimensión Estados financieros: estados de ganancias y pérdidas

Dimensión Utilidad: utilidad neta / activos totales (ROA), utilidad neta / patrimonio (ROE)

Dimensión Eficiencia cartera clientes: Créditos atrasados, crédito reestructurados o refinanciados y créditos directos-

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, (Criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población

Hernández et al. (2014) indica que la población es el total de los hechos que se van estudiar, que tienen características comunes y sobre los cuales se consiguen la información requerida. La población estuvo conformada por 4 estados financieros del banco Azteca.

Muestra

Se ha usado una muestra censal, porque se ha trabajado con el total de la población que se ha determinado, En este caso se ha empleado cuatro estados financieros del Banco Azteca agencia Jaén.

Muestreo:

El muestro es no probabilístico de tipo por conveniencia; estuvieron siempre disponibles durante el tiempo que duró la investigación.

Unidad de análisis:

Personal que laboran en el Banco Azteca de la Agencia de Jaén
Documentación sobre gestión de morosidad y rentabilidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Las técnicas para la recolección de datos, son sistemas para registrar información y datos que se han obtenido de las variables en estudio. Constituyen maneras de capturar de la realidad los hechos, acontecimientos o fenómenos (Hernández y Mendoza, 2018, p. 199).

La técnica utilizada fue el análisis documental. Se aplicó un análisis documental siendo que la información más objetiva se recoge de los estados financieros del Banco Azteca, agencia Jaén para conseguir información sobre la gestión de morosidad y rentabilidad, como de los estados financieros, niveles de morosidad, entre otros.

Instrumentos de recolección de datos.

Según Arias (2012) los instrumentos de recolección de datos son herramientas, dispositivos o recursos utilizados para registrar, almacenar u obtener información de la realidad (p.68).

En la investigación se usó como instrumento la ficha de registro documental, donde se puede establecer los datos numéricos para poder medir la morosidad y rentabilidad del Banco Azteca. Estos instrumentos fueron validados por tres expertos en el campo contable.

3.5. Procedimientos

Para ejecutar la investigación se consideró los siguientes pasos:

Procedimientos a nivel de campo

Se realizó coordinaciones con la gerencia del Banco Azteca, agencia Jaén para solicitar la autorización que permita la ejecución de la investigación. Con la autorización respectiva se solicitó los estados financieros del Banco Azteca. Aplicada los instrumentos se inicia el proceso de análisis respectivo.

Procedimiento a nivel de gabinete

Se inició el proceso de redacción del informe final: se definió las unidades de análisis de según las dimensiones e indicadores, se describió las unidades de análisis de las variables de acuerdo a los resultados, interpretación sin perder credibilidad y con enfoque científico, luego se redactó el informe como tal de acuerdo a la guía de la universidad.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó un análisis de los datos, identificando los datos en los estados financieros que resultan útiles para medir la morosidad y rentabilidad del Banco Azteca. Para la tabulación y análisis estadístico se usó el software SPSS, versión 22 y el programa Microsoft Excel para realizar la tablas y figuras de la frecuencia y porcentajes de los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

Para Álvarez (2018) señalan que existen múltiples criterios o aspectos éticos que se deben considerar en una investigación desde el diseño, recolección de datos y redacción de informe. Los criterios están relacionados a la actitud y responsabilidad que asume y tienen los investigadores en relación con los participantes en la investigación que voluntariamente se involucran. Deben considerar los siguientes criterios:

En el proceso de desarrollo de la investigación se ha brindado información detallada a los participantes para su conocimiento sobre lo que se pretende conseguir y la forma de usar la información; guardar confidencialidad sobre la información que proporciona y guardar secreto de los informantes; la información solo será utilizada para los objetivos de la presente investigación; se asume las responsabilidades de dar cumplimiento con todo lo informado y acordado con los participantes y respetar el rol de voluntario en la investigación. Se aseguró la autonomía del personal del banco sobre la decisión de participar en la investigación sin ejercer coacción, así como se respetó la forma de expresarse y pensar sobre la investigación; se evitó toda acción de exclusión y discriminación, asumiendo una actitud de igualdad y equidad entre los participantes.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de morosidad del Banco Azteca

Morosidad del Banco Azteca antes aplicar la propuesta

Fórmula de la tasa de morosidad

$$M = \frac{B}{A}$$

M = Tasa de Morosidad

B = Cartera de crédito vencida

A= Cartera de crédito

Tabla 1

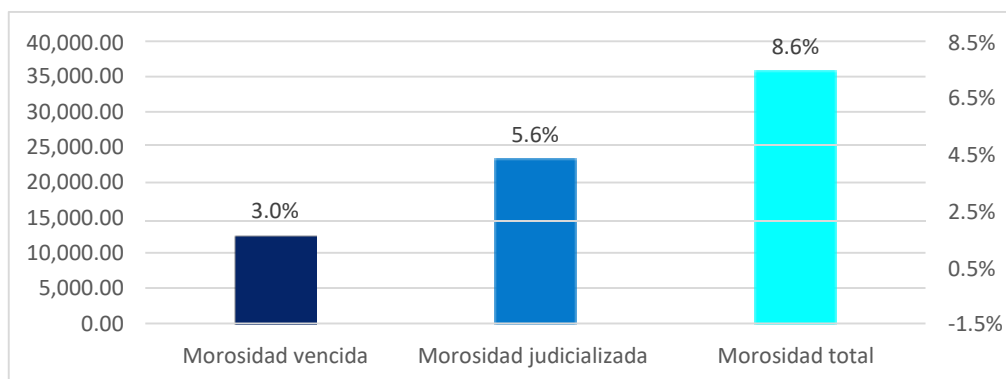
Tasa de morosidad del Banco Azteca año 2018

Concepto	Monto	%
Morosidad vencida	12,530.70	3.0%
Morosidad judicializada	23,271.30	5.6%
Morosidad total	35,802.00	8.6%

Nota: Tasa de morosidad del Banco Azteca año 2018

Figura 2

Tasa de morosidad del Banco Azteca año 2018



En la tabla y figura se observa que la morosidad vencida presenta una tasa del 3.0%, entre tanto la morosidad judicializada presenta una tasa del 5.6%, finalmente una morosidad total de 8.6%, tanto la morosidad vencida, judicializada y total superan el estándar 2% establecido por el Banco Azteca, sería importante revisar las políticas de crédito, mejorar la evaluación de riesgos y fortalecer las estrategias de recuperación para garantizar la estabilidad financiera del banco.

Tabla 2

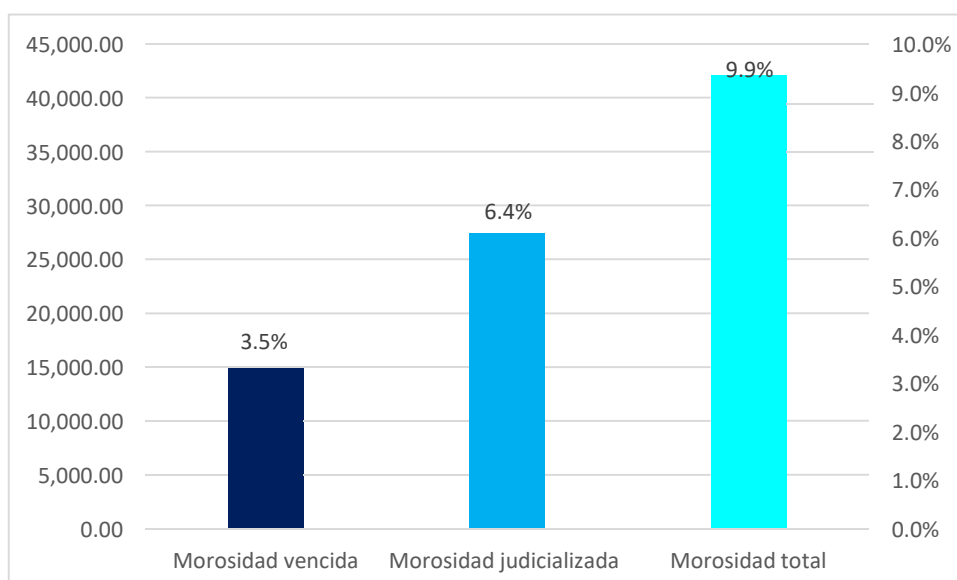
Tasa de morosidad del Banco Azteca año 2019

Concepto	Monto	%
Morosidad vencida	14,742.00	3.5%
Morosidad judicializada	27,378.00	6.4%
Morosidad total	42,120.00	9.9%

Nota: Tasa de morosidad del Banco Azteca año 2019

Figura 3

Tasa de morosidad del Banco Azteca año 2019



En la tabla y figura se observa que la morosidad vencida presenta una tasa del 3.5%, entre tanto la morosidad judicializada presenta una tasa del 6.4%, finalmente una morosidad total de 9.9%, tanto la morosidad vencida, judicializada y total superan el estándar 2% establecido por el Banco Azteca, sería importante revisar las políticas de crédito, mejorar la evaluación de riesgos y fortalecer las estrategias de recuperación para garantizar la estabilidad financiera del Banco Azteca.

Morosidad del Banco Azteca después de aplicar la propuesta
Tabla 3

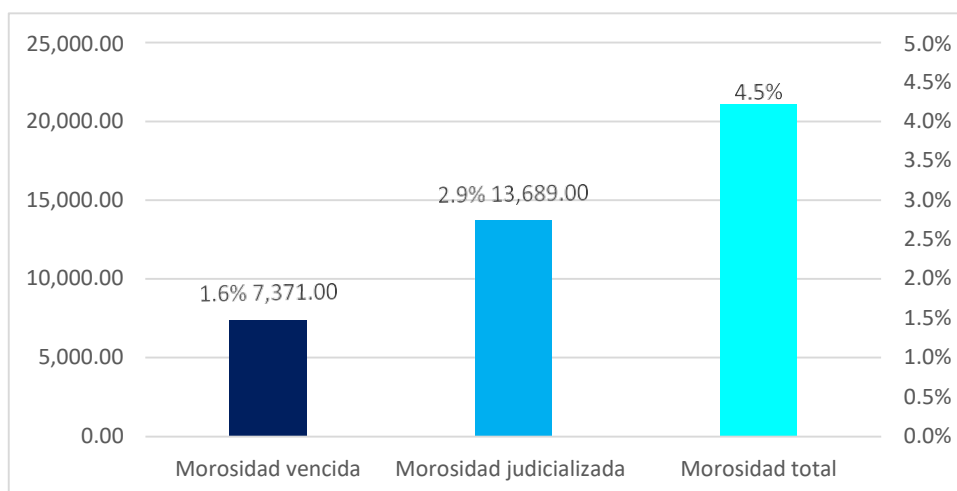
Tasa de morosidad del Banco Azteca 2020

Concepto	Monto	%
Morosidad vencida	7,371.00	1.6%
Morosidad judicializada	13,689.00	2.9%
Morosidad total	21,060.00	4.5%

Nota: Tasa de morosidad del Banco Azteca año 2020

Figura 4

Tasa de morosidad del Banco Azteca 2020



En la tabla y figura se observa que la morosidad vencida presenta una tasa del 1.6%, entre tanto la morosidad judicializada presenta una tasa del 2.9%, finalmente una morosidad total de 4.5%, tanto la morosidad vencida, judicializada y total superan el estándar 2% establecido por el Banco Azteca, sería importante revisar las políticas de crédito, mejorar la evaluación de riesgos y fortalecer las estrategias de recuperación para garantizar la estabilidad financiera del banco.

Tabla 4

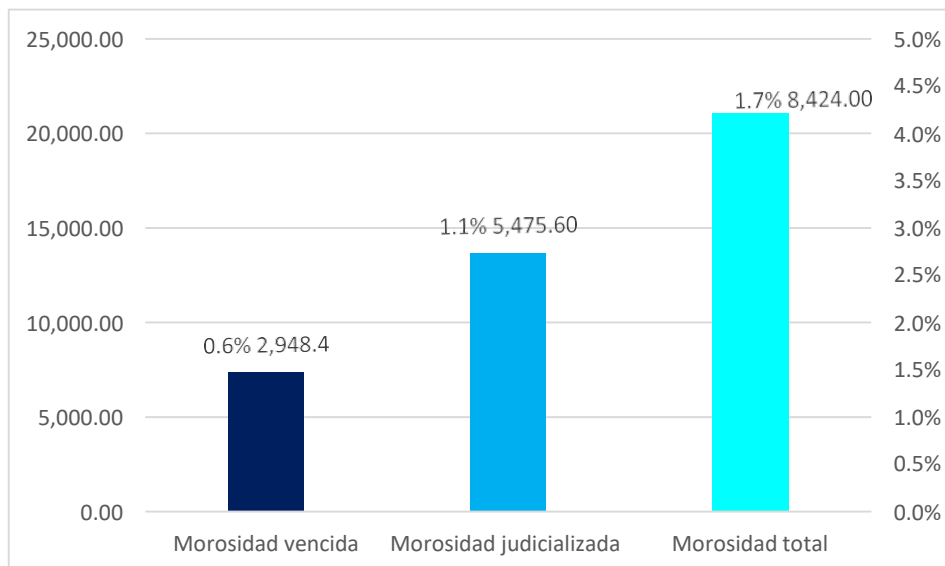
Tasa de morosidad del Banco Azteca 2021

Concepto	Monto	%
Morosidad vencida	2,948.40	0.6%
Morosidad judicializada	5,475.60	1.1%
Morosidad total	8,424.00	1.7%

Nota: Tasa de morosidad del Banco Azteca año 2021

Figura 5

Tasa de morosidad del Banco Azteca 2020



En la tabla y figura se observa que la morosidad vencida presenta una tasa del 0.6%, entre tanto la morosidad judicializada presenta una tasa del 1.1%, finalmente una morosidad total de 1.7%, tanto la morosidad vencida, judicializada y total son menores al estándar 2% establecido por el Banco Azteca, Indicando que el banco azteca ha fortalecido las políticas de crédito, la evaluación de riesgos, las estrategias de recuperación para garantizar la estabilidad financiera del banco.

Objetivo específico 2: Medir el nivel rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén, 2019.

Rentabilidad del Banco Azteca antes de aplicar la propuesta

Tabla 5

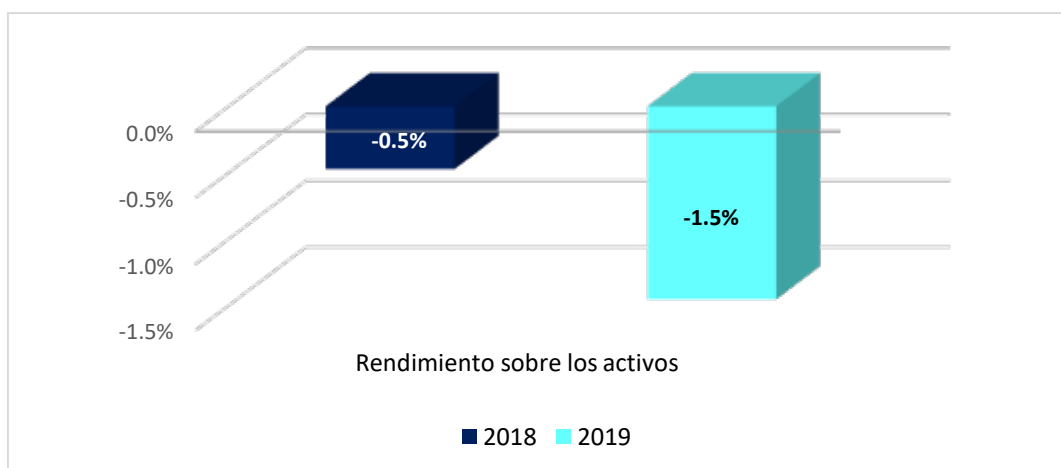
Razón de rendimiento sobre los activos 2018-2019

Ratio	Evaluación	Formula	Utilidad Neta	Activo total	Resultado	Diferencia
Razón de rendimiento sobre los activos	Razón de rendimiento sobre los activos (ROA) 2018	Utilidad neta / Activo total	-3,106	656,049	-0.5%	
	Razón de rendimiento sobre los activos (ROA) 2019	Utilidad neta / activo total	-9,436	648,721	-1.5%	-1.0%

Nota: Razón de rendimiento sobre los activos 2018-2019

Figura 6

Razón de rendimiento sobre los activos 2018-2019

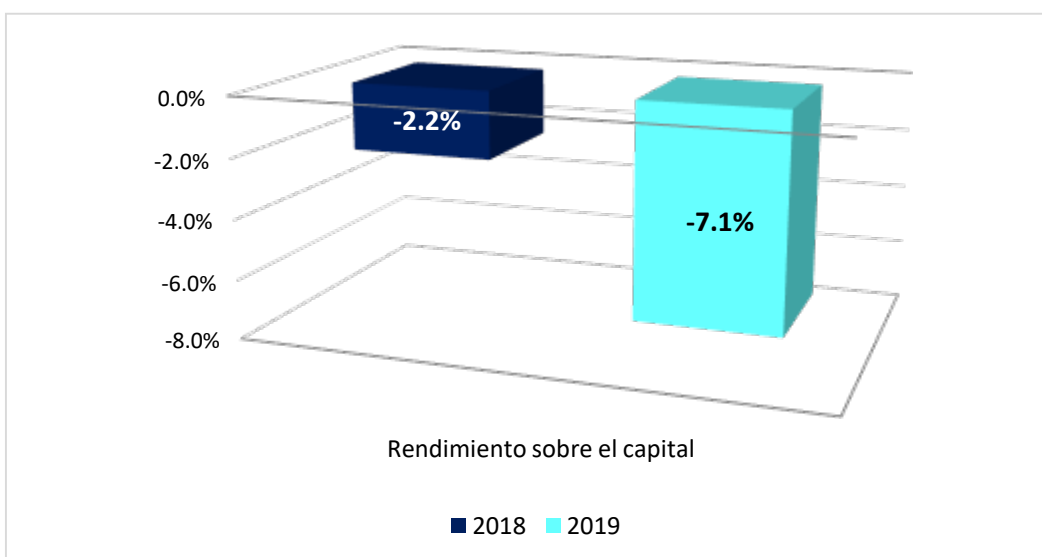


En la tabla y grafico se observa que el ROA del año 2018 muestra una pérdida del -0.5%, y el ROA del año 2019 muestra una pérdida del -1.5%. con una diferencia del 9.4%, para el año 2019. Esta caída drástica de la rentabilidad se debe que el activo no está generando utilidad neta, debido a una cartera de préstamos de alto riesgo que resulta en pérdidas por incumplimientos, o una gestión ineficiente de los recursos propios.

Tabla 6*Razón de rendimiento del patrimonio 2018-2019*

Ratios	Evaluación	Formula	Utilidad neta	Patrimonio	Resultado	Diferencia
	Razón de					
Razón de rendimiento del patrimonio	rendimiento del patrimonio (ROE) 2018	Utilidad neta / patrimonio	-3,106	138,496	-2.2%	
	Razón de rendimiento del patrimonio (ROE) 2019	Utilidad neta / patrimonio	-9,436	132,168	-7.1%	-9.4%

Nota: Razón de rendimiento del patrimonio 2018-2019

Figura 7*Razón de rendimiento del patrimonio 2018-2019*

En la tabla y gráfico se observa que el ROE del año 2018 muestra una pérdida del -2.2%, y el ROE del año 2019 muestra una pérdida del -7.1%. con una diferencia del 9.4%, para el año 2019. Esta caída drástica de la rentabilidad se debe que el patrimonio no está generando utilidad neta, debido a una cartera de préstamos de alto riesgo que resulta en pérdidas por incumplimientos, o una gestión ineficiente de los recursos propios.

Tabla 7

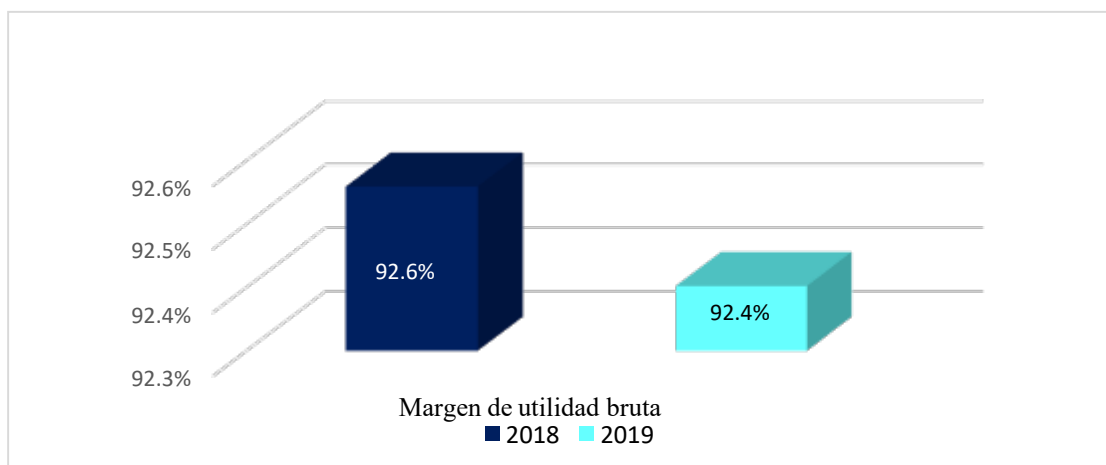
Margen de utilidad bruta 2018-2019

Ratios	Evaluación	Formula	Ventas Netas- Costo de venta	Ventas netas	Resultado	Diferencia
Margen Utilidad Bruta	Margen Utilidad Bruta 2018	costo ventas/ ventas netas	283,816	306,633	92.6%	-0.2%
	Margen Utilidad Bruta 2019	Ventas netas- costo ventas/ ventas netas	277,486	300,303	92.4%	

Nota: Margen de utilidad bruta 2018-2019

Figura 8

Margen de utilidad bruta 2018-2019



En la tabla y grafico se observa en el año 2018 un margen de utilidad bruta del 92.0%, y el 2019 un margen de utilidad bruta del 92.4%. con una diferencia del -2.0%, para el año 2019. Esta caída ligera del margen de utilidad bruta se debe a una alta tasa de morosidad siendo que una proporción importante de créditos no se están recuperando y esto conlleva que el banco destine más recursos financieros para provisiones, altos costos administrativos que están afectando la rentabilidad y confianza de los clientes del Banco Azteca.

Tabla 8

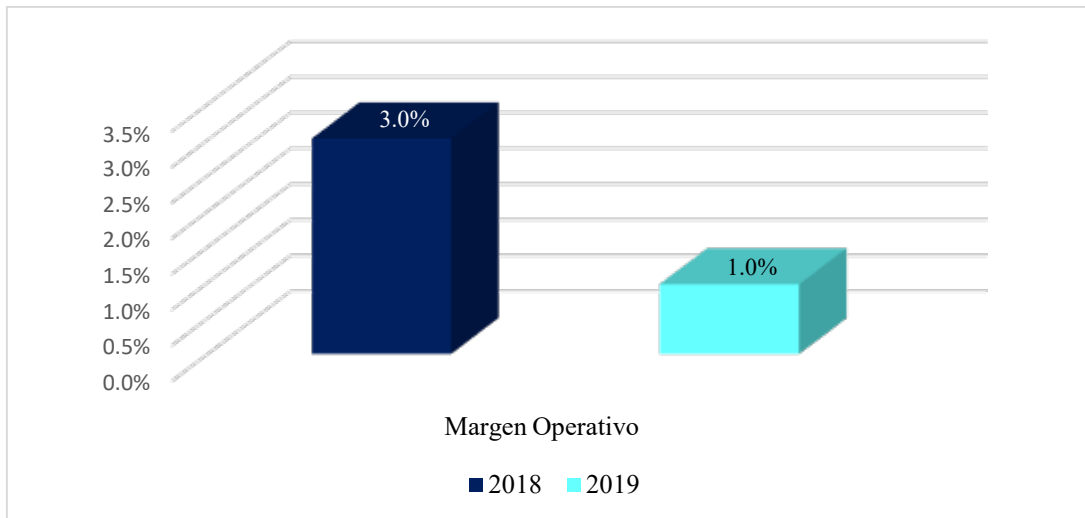
Margen de utilidad operativa 2018-2019

Ratios	Evaluación	Formula	utilidad operativa	Ventas netas	Resultado	Diferencia
		Utilidad				
Margen operativo	Margen operativo 2018	operativa / ventas netas	9,265	306,633	3.0%	
		Utilidad operativa / ventas netas				-2.0%
	Margen Operativo 219	operativa / ventas netas	2,935	300,303	1.0%	

Nota: Margen de utilidad operativo 2018-2019

Figura 9

Margen de utilidad operativo 2018-2019



En la tabla y gráfico se observa en el año 2018 un margen operativo del 3.0%, y el 2019 un margen operativo del 1.0%. con una diferencia del -2.0%, para el año 2019. Esta caída drástica del margen operativo se debe a una alta tasa de morosidad siendo que una proporción importante de créditos no se están recuperando y esto conlleva que el banco destine más recursos financieros para provisiones, afectando la rentabilidad y confianza de los clientes del Banco Azteca.

Tabla 9

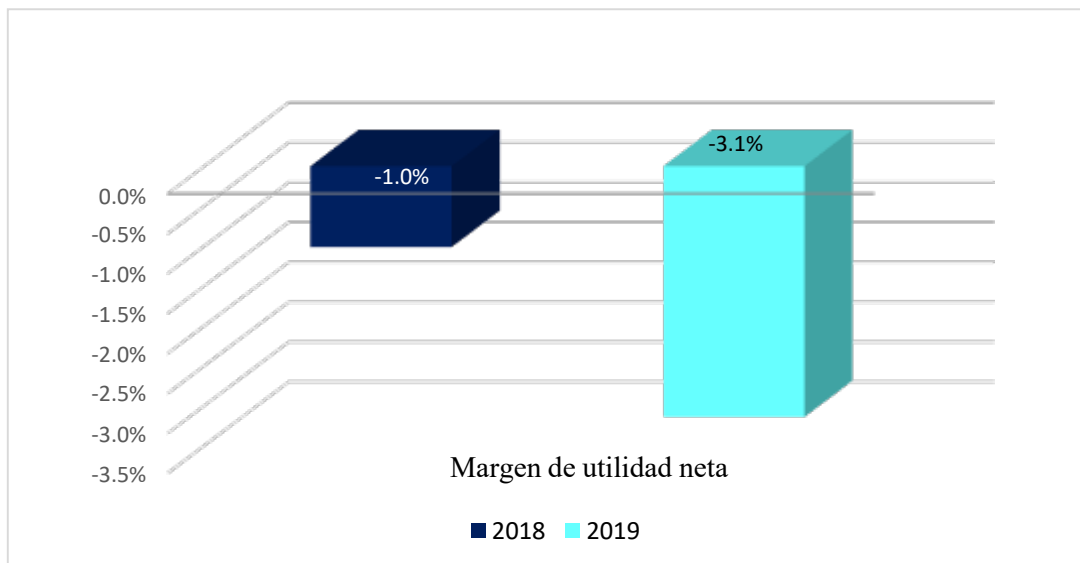
Margen de utilidad neta Banco Azteca 2018-2019

Ratios	Evaluación	Formula	Utilidad Neta	Ventas netas	Resultado	Diferencia
		Utilidad				
Análisis de rentabilidad	Margen Neto 2018	neta / ventas	-3,106	306,633	-1.0%	
	Margen Neto 2019	neta / ventas	-9,436	300,303	-3.1%	-2.1%

Nota: Margen de utilidad neta Banco Azteca 2018-2019

Figura 10

Margen de utilidad neta Banco Azteca 2018-2019



En la tabla y gráfico se observa en el año 2018 un margen de utilidad neta del -1.0%, y el 2019 un margen de utilidad neta del -3.1%. con una diferencia del -2.1%, para el año 2019. Esta caída drástica del margen de utilidad neta se debe que el banco enfrentó desafíos financieros significativos, como altos costos operativos, pérdidas por incumplimientos de préstamos, ineficiencias en la gestión de activos o una combinación de estos factores (ver anexo 8).

Rentabilidad del Banco Azteca después de aplicar la propuesta

Tabla 10

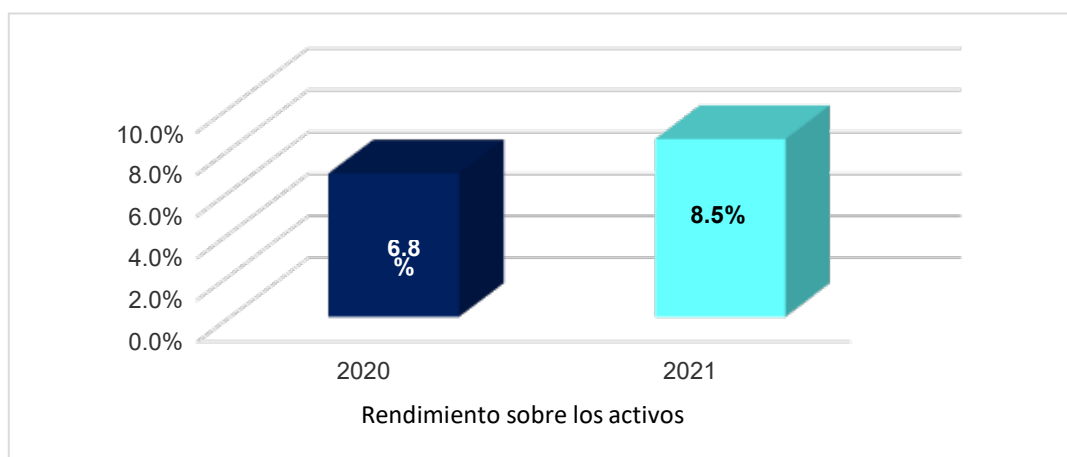
Razón de rendimiento sobre los activos Banco Azteca 2020-2021

Ratios	Evaluación	Formula	Utilidad Neta	Activo total	Resultado	Diferencia
Análisis de rentabilidad	Razón de rendimiento sobre los activos (ROA) 2020	Utilidad neta / Activo total	50,126	733,087	6.8%	1.6%
	Razón de rendimiento sobre los activos (ROA) 2021	Utilidad neta / activo total	62,762	740,451	8.5%	

Nota: Razón de rendimiento sobre los activos Banco Azteca 2020-2021

Figura 11

Razón de rendimiento sobre los activos Banco Azteca 2020-2021



En la tabla y gráfico se observa que el ROA del año 2020 muestra un rendimiento del 6.8%, y el ROA del año 2021 muestra un rendimiento del 8.5%. con una diferencia del 1.6%, para el año 2021. Este incremento de la rentabilidad se debe que el activo está generando utilidades netas, debido a una cartera de préstamos con mínimo de créditos vencidos, o una gestión eficiente de los recursos propios de la compañía.

Tabla 11

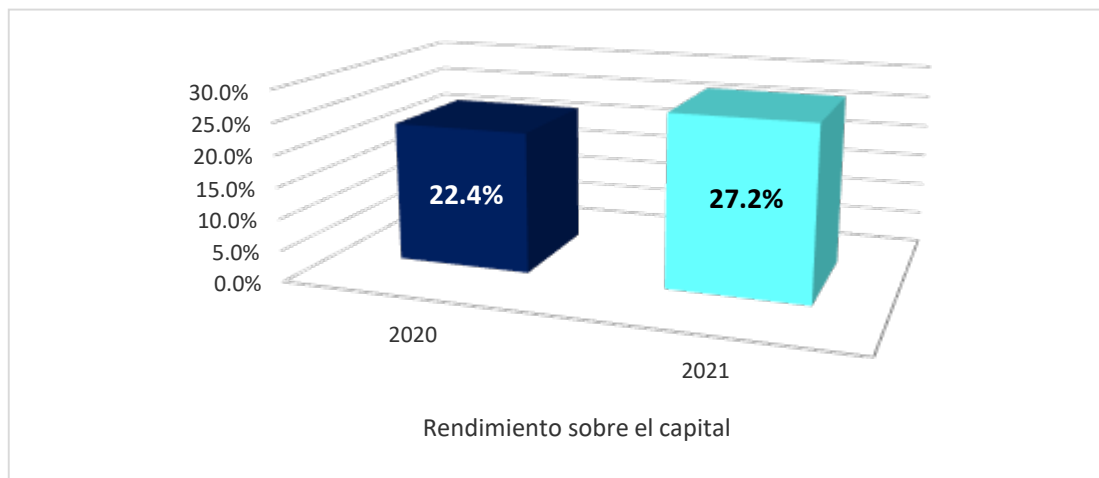
Razón de rendimiento del patrimonio Banco Azteca 2020-2021

Ratios	Evaluación	Formula	Utilidad neta	Patrimonio	Resultado	Diferencia
Análisis de rentabilidad	Razón de					
	rendimiento el patrimonio (ROE) 2020	Utilidad neta / patrimonio	50,126	223,534	22.4%	
	Razón de					4.8%
	rendimiento el patrimonio (ROE) 2021	Utilidad neta / patrimonio	62,762	230,898	27.2%	

Nota: Razón de rendimiento del patrimonio Banco Azteca 2020-2021

Figura 12

Razón de rendimiento del patrimonio Banco Azteca 2020-2021



En la tabla y grafico se observa que el ROE del año 2020 muestra un rendimiento del 22.4%, y el ROE del año 2021 muestra un rendimiento del 27.2%. con una diferencia del 4.8%, para el año 2021. Este incremento de la rentabilidad se debe que el patrimonio está generando utilidades netas, debido a una cartera de préstamos con mínimo de morosidad y una gestión eficiente de los recursos propios.

Tabla 12

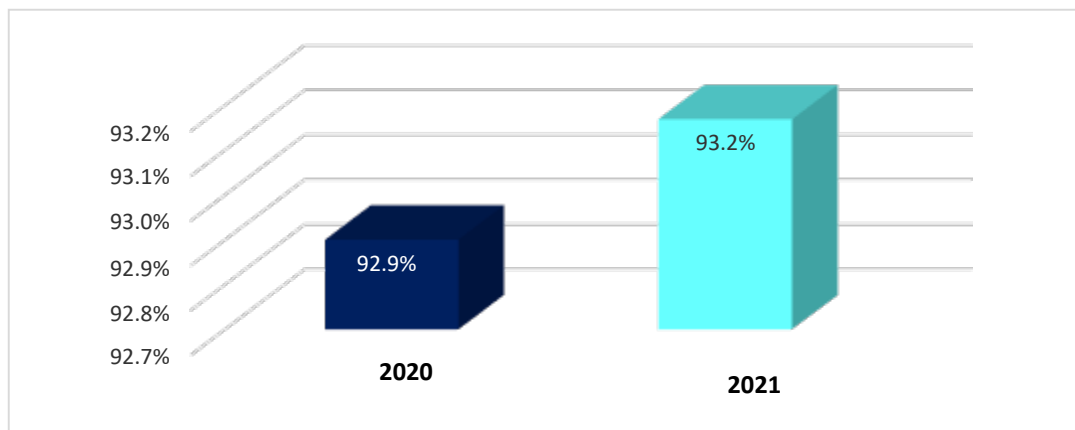
Margen de Utilidad Bruta Banco Azteca 2020-2021

Ratios	Evaluación	Formula	Ventas Netas- Costo de venta	Ventas netas	Resultado	Diferencia
Margen Utilidad Bruta	Margen Utilidad Bruta 2020	$\frac{\text{ventas netas} - \text{costo ventas}}{\text{Ventas Netas}}$	298,546	321,363	92.9%	0.3%
	Margen Utilidad Bruta 2021	$\frac{\text{ventas netas} - \text{costo ventas}}{\text{ventas netas}}$	311,182	333,999	93.2%	

Nota: Margen de Utilidad Bruta Banco Azteca 2020-2021

Figura 13

Margen de Utilidad Bruta Banco Azteca 2020-2021



En la tabla y grafico se observa en el año 2020 un margen de utilidad bruta del 92.0%, y el 2020 un margen de utilidad bruta del 93.2%. con una diferencia del - 0.3%, para el año 2021. Este incremento del margen de utilidad bruta se debe que la tasa de morosidad es baja siendo que una proporción importante de créditos se están recuperando y esto conlleva que el banco destine mínimo de recursos financieros para provisiones, y disminuyendo los costos administrativos que han permitido obtener mayor rentabilidad y confianza de los clientes del Banco Azteca.

Tabla 13

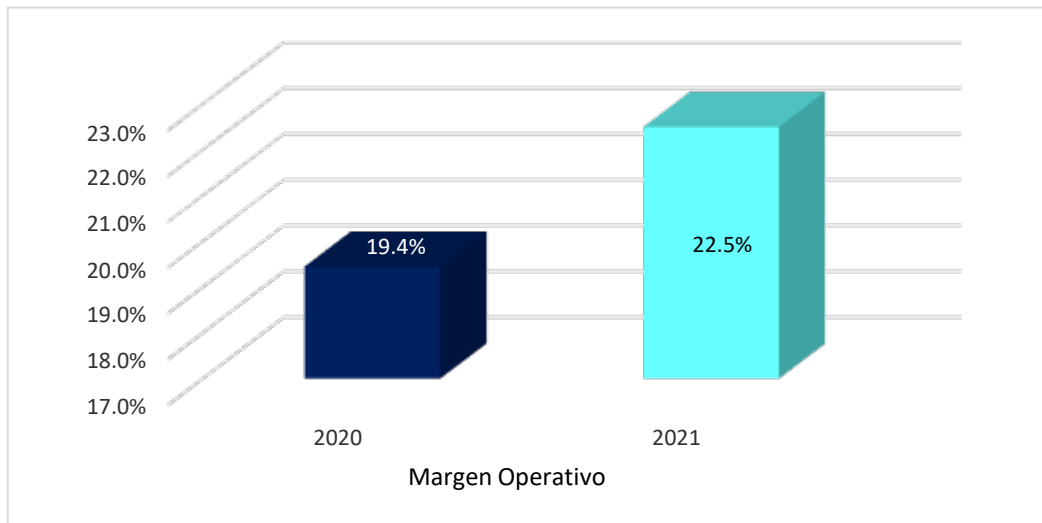
Margen de Utilidad Operativa Banco Azteca 2020-2021

Ratios	Evaluación	Formula	utilidad operativa	Ventas netas	Resultado	Diferencia
		Utilidad				
Margen operativo	Margen operativo 2020	operativa / ventas netas	62,497	321,363	19.4%	
		Utilidad operativa / ventas netas				3.0%
	Margen Operativo 2021		75,133	333,999	22.5%	

Nota: Margen de Utilidad Operativa Banco Azteca 2020-2021

Figura 14

Margen de Utilidad Operativa Banco Azteca 2020-2021



En la tabla y grafico se observa en el año 2020 un margen operativo del 19.4%, y el 2021 un margen operativo del 22. 5%. con una diferencia del 3.0%, para el año 2021. Este incremento del margen operativo se debe, que se disminuyó la tasa de morosidad siendo que una proporción importante de créditos no se están recuperando y esto conlleva que el banco destine mínimo de recursos financieros para provisiones, incrementando la rentabilidad y confianza de los clientes del Banco Azteca.

Tabla 14

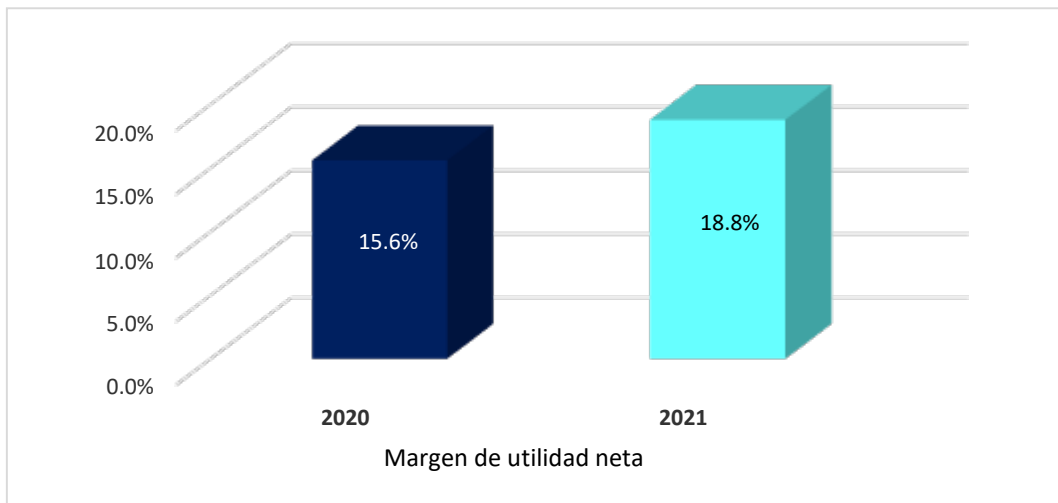
Margen de Utilidad Neta Banco Azteca 2020-2021

Ratios	Evaluación	Formula	Utilidad Neta	Ventas netas	Resultado	Diferencia
Análisis de rentabilidad	Margen Neto 2020	Utilidad neta / ventas netas	50,126	321,363	15.6%	3.2%
	Margen Neto 2021	Utilidad neta / ventas netas	62,762	333,999	18.8%	

Nota: Margen de Utilidad Neta Banco Azteca 2020-2021

Figura 15

Margen de Utilidad Neta Banco Azteca 2020-2021



En la tabla y grafico se observa en el año 2020 un margen de utilidad neta del - 15.6%, y el 2021 un margen de utilidad neta del 18.8%, con una diferencia del - 3.2%, para el año 2021. Este incremento del margen de utilidad neta se debe a la disminución de los costos operativos, ganancias por el mínimo de préstamos morosos, eficiencia en la gestión de activos o una combinación de estos factores.

Objetivo específico 3: Diseñar una propuesta de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad en el Banco Azteca, agencia Jaén, 2019.

Tabla 15

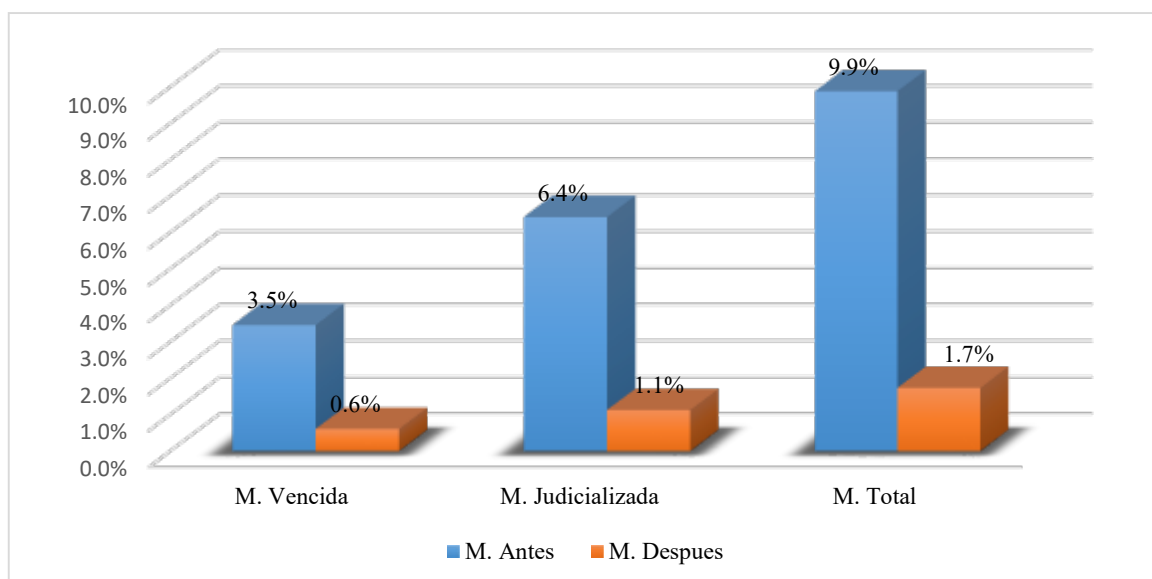
Comparación de la morosidad antes y después de la propuesta

Índice	M. Antes	M. Después	Diferencia
M. Vencida	3.5%	0.6%	-3%
M. Judicializada	6.4%	1.1%	-5%
M. Total	9.9%	1.7%	-8%

Nota: Comparación de la morosidad antes y después de la propuesta

Figura 16

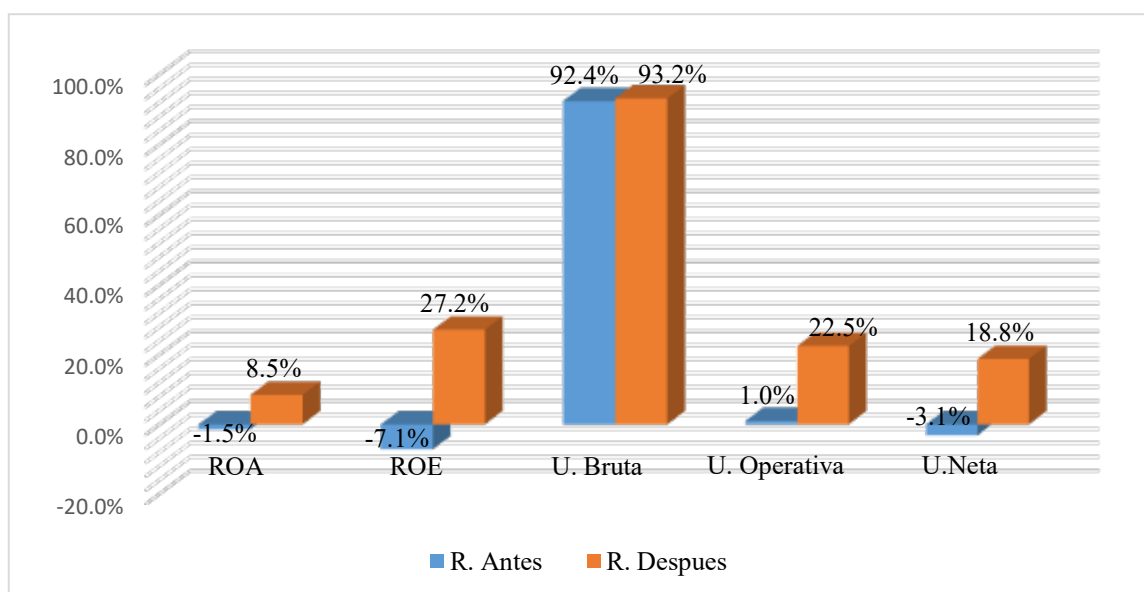
Comparación de la morosidad antes y después de la propuesta



En la tabla y figura se observa que antes de la implementación de la propuesta, los índices de morosidad vencida, judicializada y total, eran del 3.5%, 6.4% y 9.9%, respectivamente. Después de la implementación de la propuesta, estos índices disminuyeron drásticamente a 0.6%, 1.1% y 1.7%, representando una mejora del 2.9%, 5.3% y 8.2%. Estos datos revelan una estrategia de gestión de morosidad altamente exitosa, indicando una gestión eficaz de los préstamos vencidos y judiciales, resultando en una cartera de préstamos más saludable para el Banco Azteca.

Tabla 16*Comparación de la rentabilidad antes y después de la propuesta*

Índice	R. Antes	R. Después	Diferencia
ROA	-1.5%	8.5%	10%
ROE	-7.1%	27.2%	34%
U. Bruta	92.4%	93.2%	1%
U. Operativa	1.0%	22.5%	22%
U. Neta	-3.1%	18.8%	22%

Nota: Comparación de la rentabilidad antes y después de la propuesta**Figura 17***Comparación de la rentabilidad antes y después de la propuesta*

En la tabla y figura se observa que antes de la implementación de la propuesta de gestión de la morosidad se tenía un ROA, ROE, U. bruta, U. Operativa. U. Neta. de -1.5%, -7.1%, 92.4%, 1.0% y -3.1%. Después de la implementación de la propuesta de gestión de morosidad, se observa una mejora significativa en la rentabilidad, siendo estos porcentajes de 8.5%, 27.2%, 93.1%, 22.5% y 18.8%. Evidenciando un incremento de 10%, 34%.1%, 22% y 22% respectivamente para estos indicadores. Por lo que se indica que la propuesta de morosidad resulto efectiva para mejorar la rentabilidad del Banco Azteca

V. DISCUSIÓN.

El estudio desde un inicio acató todos los parámetros de la investigación científica, desde la veracidad de los datos, validez de instrumentos, confiabilidad de instrumentos y finalmente la validez de la propuesta por medio de experto con experiencia en el campo financiero, todos ellos emitieron un pronunciamiento que valida la propuesta y lo declaran apta para abordar la problemática identificada.

Se logró identificar el índice de morosidad vencida de los créditos en el Banco Azteca agencia Jaén, con una tasa del 3.5%, entre tanto la morosidad judicializada presenta una tasa del 6.4%, siendo la morosidad total de 9.9%. Tanto la morosidad vencida, judicializada y total, superan el estándar del 2% establecido por el Banco Azteca; por lo tanto, sería importante revisar las políticas de crédito, mejorar la evaluación de riesgos y fortalecer las estrategias de recuperación para garantizar la estabilidad financiera del Banco Azteca. Estos resultados son semejantes a los de Martínez et al. (2021) quien encontró que el índice de morosidad del crédito al consumo en México fue de 8% del total de créditos, de igual forma estos hallazgos concuerdan con Velasco (2017) quien llevó a cabo una investigación sobre el índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de los principales bancos privados. Los resultados revelan que el segmento consumo muestra el mayor índice de morosidad 9.0% del total del vencido, otros de los hallazgos que son homogéneos a los encontrados por Herediay Torres (2018) en su estudio "gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de José Leonardo Ortiz -2018", encontró que la morosidad tiene un impacto directo e inversamente proporcional en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito, siendo la tasa de morosidad 5.89%.

Se logró analizar el nivel de rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén, 2019, obteniendo un ROA que muestra pérdida del -1.5%. Esta caída drástica de la rentabilidad se debe que el activo no está generando utilidad neta, debido a una cartera de préstamos de alto riesgo que resulta en pérdidas por incumplimientos, unido a ello una gestión ineficiente de los recursos propios, generando pérdidas, esto sugiere aplicar medidas inmediatas para poder revertir esta situación, el ROE fue de 7.1%, esta caída drástica de la rentabilidad, se debe que el patrimonio no

está generando utilidades netas, debido a una cartera de préstamos de alto riesgo que resulta en pérdidas por incumplimientos, o una gestión ineficiente de los recursos propios. Estos resultados son homogéneos a los hallados por Heredia y Torres (2018) el cual encontró un ROA fue del 1,0% y el ROE fue del 4,9%. Los resultados revelaron que dos factores que influyeron en estos resultados fueron: la falta de solicitud de garantías como respaldo y la falta de un análisis de riesgo más profundo. Por lo tanto, es urgente prevenir los casos de morosidad y recuperar eficientemente los créditos.

Se logró determinar que la gestión de la morosidad mejora la rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén, 2019, encontrándose los siguientes resultados, antes de la implementación de la propuesta, los índices de morosidad fueron 9.9% en el Banco Azteca. Después de la implementación de la propuesta, la morosidad disminuyó a 1.7%, representando una disminución del 8.2%. Estos datos revelan una estrategia de gestión de morosidad altamente exitosa, indicando una gestión eficaz de los préstamos vencidos y judiciales, resultando en una cartera de préstamos más saludable para el Banco Azteca. Y por otro lado la rentabilidad antes de la aplicación de la propuesta de gestión de la morosidad, era de ROA, ROE, de -1.5% y -7.1%, después de la implementación de la propuesta de gestión de morosidad, se observó una mejora significativa en la rentabilidad, siendo el ROA Y ROE, 8.5%, 27.2%, lo que evidenció un incremento de 10% y 34% respectivamente para estos indicadores. Por lo que se indica que la propuesta de morosidad resultó efectiva para mejorar la rentabilidad del Banco Azteca. Estos datos se relacionan con los resultados de Heredia y Torres (2018) en su estudio gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de José Leonardo Ortiz -2018, quien encontró una tasa de morosidad del 5,89%, mientras que una rentabilidad ROA del 1,0% y el ROE del 4,9%, por la falta de solicitud de garantías como respaldo y la carencia de un análisis de riesgo más profundo. Asimismo, estos resultados coinciden con los de Martínez (2018) quien en su estudio sobre morosidad en colaboradores bancarios y su Impacto en la rentabilidad de una entidad bancaria de Lima, encontró una tasa de morosidad del 1.5% al 2.2% en el período de 2017 a 2019. Este incremento impactó negativamente la rentabilidad de los bancos, reduciéndola en un promedio al 10% durante ese período, concluyendo que la morosidad entre los empleados bancarios afecta significativamente la rentabilidad de los bancos. Otro de los resultados que tiene concordancia es de

Pérez (2017) en su estudio efecto de la morosidad del personal bancario en la rentabilidad: un estudio de caso en bancos privados de Trujillo, siendo la tasa de morosidad entre los empleados de ambos bancos, aumentó del 1.2% al 1.8% entre 2017 y 2019. Esto contribuyó a una disminución en la rentabilidad neta de los bancos en un 8% en el mismo período, concluyendo que la morosidad entre el personal bancario tiene un impacto negativo en su rentabilidad. Asimismo, los hallazgos guardan conexión, con García (2019) en su estudio análisis de la morosidad interna en bancos privados: perspectiva de rentabilidad en Arequipa, reveló una tasa de morosidad interna del 1.7% al 2.5% en el período 2017-2019. Esto condujo a una disminución promedio de la rentabilidad del 9% durante ese tiempo, indicando que la morosidad interna impacta negativamente en la rentabilidad de los bancos privados. Asimismo, Torres (2017) en su estudio gestión de la morosidad entre colaboradores bancarios y su efecto en la rentabilidad: estudio de bancos privados de Chiclayo, halló que la tasa de morosidad interna del 1.4% al 2.0% durante 2017-2019. La rentabilidad de estos bancos, disminuyó en promedio un 7% en el mismo período, se precisa que la gestión inadecuada de la morosidad entre los colaboradores bancarios afecta negativamente la rentabilidad de estas entidades. Por otro lado, Martínez et al. (2021) descubrió la relación entre el índice de morosidad del crédito al consumo; encontró que el 8% del total de créditos y la rentabilidad estaban ubicada en 9.3%. Finalmente, los resultados coinciden con los de Lapo (2021) en su estudio rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos, se encontró que el índice de rentabilidad fue de 10.02%, el rendimiento patrimonial se ubicó en 13.84% y la rentabilidad bancaria se estableció en 10.7, sugiriendo que los líderes bancarios deben mejorar las prácticas de gestión de riesgos y tomar decisiones sobre la estructura de capital que puedan aumentar la rentabilidad de sus instituciones.

VI. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Título:

Estrategias de gestión de la morosidad de los créditos de consumo, para mejorar la rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén, período 2020-2021.

Descripción de la realidad problemática

La situación crítica del Banco Azteca se ve agravada por una morosidad del 9.9% en el año 2019, lo que indica una cartera de préstamos significativamente deteriorada. Además, los indicadores financieros revelan una imagen desalentadora; el retorno sobre activos (ROA) se sitúa en un preocupante -1.3%, lo que indica una pérdida operativa significativa, y el retorno sobre patrimonio (ROE) es aún más desfavorable, con un -7.1%. Estos números reflejan una gestión financiera ineficaz y una falta de control en la toma de decisiones crediticias. La ausencia de una estrategia sólida de gestión del riesgo crediticio ha llevado a la aprobación indiscriminada de préstamos, exacerbando la morosidad y deteriorando la rentabilidad del banco. La falta de un sistema de monitoreo y seguimiento adecuado ha permitido que esta situación empeore, dejando al banco vulnerable a impagos no detectados y dificultades para implementar acciones correctivas. Además, la carencia de educación financiera ha contribuido a que los clientes no comprendan plenamente sus compromisos financieros, lo que ha llevado a una mayor morosidad. La falta de transparencia y comunicación ha llevado a malentendidos tanto dentro del banco como con los clientes, complicando aún más la situación. En conjunto, estos problemas han creado una crisis financiera en el Banco Azteca, poniendo en peligro su estabilidad y reputación en el mercado.

Objetivo:

General

Aplicar estrategias de gestión de la morosidad de los créditos de consumo, para mejorar la rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén, período 2020-2021.

Específicos

- 1.-Implementar estrategias para reducir la tasa de morosidad en la cartera de créditos de consumo 8.5% en el período 2020-2021.
- 2.-Establecer estrategias de educación financiera para incrementar la rentabilidad en promedio 35% en el período de 2020-2021.

3.-Validar la propuesta de reducción de la morosidad con 3 expertos en el campo financiero.

Objetivo específico N°1

Tabla 17

Estructura temática

N°	Actividad / sesiones a aprendizaje	Fecha
Talleres		
Manejo de riesgo		
01	Mejorar el sistema de análisis de riesgo preventivo	
02	Incentivos por pagos puntuales Programa de descuentos para clientes morosos	
03	Reestructuración de la deuda Programa de reestructuración de la deuda	
04	Educación financiera Programa de educación financiera	

Nota. Estructura temática

1) Elemento Estratégico 1: Mejorar el sistema de análisis de riesgo preventivo

Descripción de la gestión del riesgo crediticio:

El plan de gestión del riesgo crediticio de Banco Azteca se enfocará en mejorar la evaluación de crédito, supervisar de cerca los préstamos y aplicar estrategias proactivas para minimizar la morosidad. Esto se logrará a través de una evaluación más rigurosa de los solicitantes de crédito, un monitoreo continuo de los préstamos otorgados y la implementación de medidas preventivas para evitar futuras morosidades.

Objetivo General:

Reducir la morosidad de Banco Azteca hasta llegar al 1.7% en los 2 próximos años mediante una gestión del riesgo crediticio más efectiva.

Objetivos Específicos:

- Mejorar el proceso de evaluación de crédito para reducir la aprobación de préstamos de alto riesgo en un 100%.
- Implementar un sistema de monitoreo continuo de las cuentas crediticias, identificando y actuando sobre el 100% de nuevos créditos.

Tabla 18

Estrategia del sistema de análisis de riesgo preventivo

Estrategia	Descripción	Objetivo	Acciones	Resultados	Responsables	Documentos de verificación	Costo del Plan
Mejorar el sistema de análisis de riesgo preventivo	El plan de gestión del riesgo crediticio de Banco Azteca se enfocará en mejorar la evaluación de crédito, supervisar de cerca los préstamos y aplicar estrategias proactivas para minimizar la morosidad. Esto se logrará a través de una evaluación más rigurosa de los solicitantes de crédito, un monitoreo continuo de los préstamos otorgados y la implementación de medidas preventivas para evitar futuras morosidades.	<p>Objetivo General: Reducir la morosidad de Banco Azteca hasta llegar al 1.7% en los 2 próximos años mediante una gestión del riesgo crediticio más efectiva.</p> <p>Objetivos Específicos: Mejorar el proceso de evaluación de crédito para reducir la aprobación de préstamos de alto riesgo en un 100%. Implementar un sistema de monitoreo continuo de las cuentas crediticias, identificando y actuando sobre el 100% de nuevos créditos.</p>	<p>Implementar un sistema automatizado de monitoreo de cuentas para identificar patrones de comportamiento inusual y activar alertas cuando sea necesario. Ofrecer seminarios y talleres regulares sobre educación financiera tanto en sucursales como en línea para todos los clientes.</p>	<p>Se logró mejorar en un 100%, el proceso de evaluación de crédito para reducir la aprobación de préstamos de alto riesgo Se Implementó el sistema de monitoreo continuo de las cuentas crediticias, identificando y actuando sobre el 100% de nuevos créditos.</p>	Gerente de Riesgos y el director de Crédito, con la colaboración de los analistas de crédito y los especialistas en educación financiera.	<p>Informes de evaluación de crédito: Participación en programas educativos</p>	El costo estimado del plan es de 4,000 soles

Acciones:

Implementar un sistema automatizado de monitoreo de cuentas para identificar patrones de comportamiento inusual y activar alertas cuando sea necesario.

Ofrecer seminarios y talleres regulares sobre educación financiera tanto en sucursales como en línea para todos los clientes.

Resultados

Se logró mejorar en un 100%, el proceso de evaluación de crédito para reducir la aprobación de préstamos de alto riesgo

Se implementó el sistema de monitoreo continuo de las cuentas crediticias, identificando y actuando sobre el 100% de nuevos créditos.

Responsable:

Gerente de Riesgos y el director de Crédito, con la colaboración de los analistas de crédito y los especialistas en educación financiera.

Documentos para Verificar

Informes de evaluación de crédito:

Participación en programas educativos

Costo del Plan:

El costo estimado del plan es de 4,000 soles, que incluye la capacitación del personal, la implementación de sistemas de monitoreo automatizado y la creación y promoción de programas educativos.

Estrategia de descuentos para clientes morosos (descuentos financieros)

Descripción de la estrategia:

La estrategia "Incentivos por pagos puntuales" tiene como objetivo reducir la morosidad del Banco Azteca incentivando a los clientes a realizar pagos puntuales y, al mismo tiempo, incrementar la rentabilidad del banco. Se implementarán incentivos para motivar a los clientes a cumplir con sus obligaciones financieras de manera puntual.

Objetivo General:

Reducir la morosidad del Banco Azteca al 1.7% en un plazo de 24 meses mediante la implementación de incentivos por pagos puntuales.

Objetivos Específicos

Captar al 100% de clientes morosos con la finalidad de recuperar las deudas vencidas.

Reducir la morosidad de 9.9% al 1.7%, siendo este último un parámetro aceptable en el medio financiero.

Incrementar el ROE de -0.071 a 0.271, y el ROA de -0.050 a 0.085, todo ello se debe a las acciones ejecutadas.

Tabla 19

Descuentos para clientes morosos (descuentos financieros)

Estrategia	Descripción	Objetivo	Acciones	Resultados	Responsables	Documentos de verificación	Costo del Plan
		Objetivo General:					
Incentivos por pagos puntuales	La estrategia "Incentivos por pagos puntuales" tiene como objetivo reducir la morosidad del Banco Azteca incentivando a los clientes a realizar pagos puntuales y, al mismo tiempo, incrementar la rentabilidad del banco. Se implementarán incentivos para motivar a los clientes a cumplir con sus obligaciones financieras de manera puntual.	<p>Reducir la morosidad del Banco Azteca al 1.7% en un plazo de 24 meses mediante la implementación de incentivos por pagos puntuales.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Captar al 100% de clientes morosos con la finalidad de recuperar las deudas vencidas.</p> <p>Reducir la morosidad de 9.9% al 1.7%, siendo este último un parámetro aceptable en el medio financiero.</p> <p>Incrementar el ROE de -0.071 a 0.271, y el ROA de -0.050 a 0.085, todo ello se debe a las acciones ejecutadas.</p>	<p>Implementar un sistema automatizado de monitoreo de cuentas para identificar patrones de comportamiento inusual y activar alertas cuando sea necesario.</p> <p>Ofrecer seminarios y talleres regulares sobre educación financiera tanto en sucursales como en línea para todos los clientes.</p>	<p>Se logró captar al 100% de clientes con la finalidad de recuperar las deudas morosas.</p> <p>Se redujo la morosidad de 9.9% al 1.7%, siendo este último un parámetro aceptable en el medio financiero.</p> <p>Se incrementó el ROE de -0.071 a 0.271, y el ROA de -0.050 a 0.085, todo ello se debe a las acciones ejecutadas.</p>	Departamento de Créditos y Marketing Área de analistas de crédito	<p>Reportes mensuales de morosidad y deuda vencida.</p> <p>Registro de clientes que han participado en los programas de incentivos.</p>	El costo estimado del plan es de 2,000 soles

Acciones

Implementar un programa de descuentos detallando los beneficios para los clientes que poseen deudas vencidas. Lanzar campañas de concientización para educar a los clientes sobre los incentivos y cómo pueden beneficiarse de ellos. Realizar evaluaciones mensuales para medir la efectividad de los descuentos y realizar mejoras según las necesidades del cliente.

Resultados

Se logró captar al 100% de clientes con la finalidad de recuperar las deudas morosas.

Se redujo la morosidad de 9.9% al 1.7%, siendo este último un parámetro aceptable en el medio financiero.

Se incrementó el ROE de -0.071 a 0.271, y el ROA de -0.050 a 0.085, todo ello se debe a las acciones ejecutadas.

Responsables

Departamento de créditos y Marketing

Analistas de crédito

Documentos

Reportes mensuales de morosidad y deuda vencida.

Registro de clientes que han participado en los programas de incentivos.

Costo del Plan:

El costo estimado del plan incluye el desarrollo y promoción del programa de incentivos, la organización de eventos educativos, el personal dedicado al seguimiento personalizado y el sistema de seguimiento automatizado. El presupuesto inicial estimado es de 3,000 Soles.

Estrategia de reestructuración de deudas

Descripción del plan de reestructuración de deudas:

El plan de reestructuración de deudas de Banco Azteca. Se centrará en negociar con los clientes morosos para reestructurar sus deudas de manera sostenible, brindando soluciones personalizadas para evitar la cartera vencida y mejorar la rentabilidad del banco.

Objetivo General:

Reducir la morosidad de Banco Azteca agencia Jaén a 1.7% en los próximos 2 años.

Objetivos Específicos:

Renegociar el 100% de las deudas en mora para establecer planes de pago flexibles y alcanzar un acuerdo con los clientes.

Reducir la morosidad de 9.9% al 1.7%, en el Banco Azteca.

Incrementar la rentabilidad en promedio 34%. Esta recuperación conllevará que el banco recupere su solidez financiera.

Tabla 20

Reestructuración de deudas

Estrategia	Descripción	Objetivo	Acciones	Resultados	Responsables	Documentos de verificación	Costo del Plan
Reestructuración de deudas	El plan de reestructuración de deudas de Banco Azteca Se centrará en negociar con los clientes morosos para reestructurar sus deudas de manera sostenible, brindando soluciones personalizadas para evitar la cartera vencida y mejorar la rentabilidad del banco.	<p>Objetivo General: Reducir la morosidad de Banco Azteca a un 1.7% en los próximo 2 años.</p> <p>Objetivos Específicos: Renegociar el 100% de las deudas en mora para establecer planes de pago flexibles y alcanzar un acuerdo con los clientes.</p> <p>Reducir la morosidad de 9.9% al 1.7%, en el banco azteca.</p> <p>Incrementar la rentabilidad en promedio 34%. Esta recuperación conllevara que el banco recupere su solidez financiera.</p>	<p>Capacitar a los empleados del banco para manejar situaciones delicadas y brindar opciones de reestructuración de deudas de manera efectiva y empática.</p> <p>Lanzar campañas publicitarias para concientizar a los clientes sobre la importancia de manejar responsablemente sus deudas y los beneficios de la reestructuración.</p>	<p>Se logró renegociar con el 100% de las deudas en mora para establecer planes de pago flexibles y alcanzar un acuerdo con los clientes.</p> <p>Se logró reducir de la morosidad de 9.9% al 1.7%, siendo este último un parámetro aceptable en el medio financiero.</p> <p>Se incrementó la rentabilidad en promedio 34%. Esta recuperación conllevara que el banco recupere su solidez financiera.</p>	<p>Director de Operaciones y el director de Finanzas y el departamento de servicio al cliente</p>	<p>Informes detallados del número de casos reestructurados.</p>	<p>El costo estimado del plan es de 3,000 soles</p>

Tácticas:

Analizar cada caso de morosidad de forma individual para entender la situación del cliente y proponer soluciones personalizadas. Presentar ofertas de reestructuración atractivas, como reducción de tasas de interés, plazos de pago extendidos y la posibilidad de condonación de parte de la deuda en casos específicos. Ofrecer asesoramiento financiero personalizado para ayudar a los clientes a administrar sus deudas y evitar futuras dificultades financieras.

Acciones:

Capacitar a los empleados del banco para manejar situaciones delicadas y brindar opciones de reestructuración de deudas de manera efectiva y empática.

Lanzar campañas publicitarias para concientizar a los clientes sobre la importancia de manejar responsablemente sus deudas y los beneficios de la reestructuración.

Resultados

Se logró renegociar con el 100% de las deudas en mora para establecer planes de pago flexibles y alcanzar un acuerdo con los clientes.

Se logró reducir de la morosidad de 9.9% al 1.7%, siendo este último un parámetro aceptable en el medio financiero.

Se logró incrementar la rentabilidad en promedio 34%. Esta recuperación conlleva que el banco recupere su solidez financiera

Responsable:

Director de Operaciones y el Director de Finanzas y el departamento de servicio al cliente.

Documentos para Verificar

Informes mensuales: informes detallados mensuales que incluyan el número de casos reestructurados, los acuerdos alcanzados y el seguimiento de los pagos.

Encuestas de satisfacción al cliente: realizar encuestas periódicas para medir la satisfacción de los clientes reestructurados y ajustar las estrategias según sus comentarios.

Costo del plan

El costo estimado del plan es de 3,000 soles, que incluye los gastos de capacitación del personal, campañas publicitarias, programas de educación financiera y el seguimiento continuo de los casos reestructurados.

Objetivo específico N°2.-Establecer estrategias de educación financiera para incrementar la rentabilidad en promedio 35% en el período de 2020-2021.

Estrategia de educación financiera

Descripción de la estrategia de educación financiera

Este plan tiene como objetivo educar y empoderar a los clientes del Banco Azteca para tomar decisiones financieras informadas y responsables, reduciendo así la morosidad y aumentando la rentabilidad. Se enfocará en proporcionar orientación financiera, promoviendo la gestión prudente del crédito y fomentando el ahorro responsable.

Objetivo general

Reducir la morosidad del Banco Azteca al 1.7% en un plazo de 24 meses.

Objetivos específicos

Establecer como política financiera impartir talleres de capacitación al 100% de clientes nuevos del banco azteca.

Incrementar la rentabilidad en promedio al 34% de los indicadores financieros ROA, ROE y utilidad operativa.

Tabla 21

Educación financiera

Estrategia	Descripción	Objetivo	Acciones	Resultados	Responsables	Documentos de verificación	Costo del Plan
Educación financiera	Este plan tiene como objetivo educar y empoderar a los clientes del Banco Azteca para tomar decisiones financieras informadas y responsables, reduciendo así la morosidad y aumentando la rentabilidad. Se enfocará en proporcionar orientación financiera, promoviendo la gestión prudente del crédito y fomentando el ahorro responsable.	<p>Objetivo General: Reducir la morosidad del Banco Azteca al 1.7% y mejorar los índices de rentabilidad en un plazo de 24 meses.</p> <p>Objetivos Específicos: Establecer como política financiera impartir talleres de capacitación al 100% de clientes nuevos del banco azteca.</p>	<p>Capacitar a los empleados del banco para</p> <p>manejar situaciones delicadas y brindar opciones de reestructuración de deudas de manera efectiva y empática.</p> <p>Lanzar campañas publicitarias para concientizar a los clientes sobre la importancia de manejar responsablemente sus deudas y los beneficios de la reestructuración.</p>	<p>Se logró reducir de la morosidad de 9.9% al 1.7%, siendo este último un parámetro aceptable en el medio financiero. Se logró incrementar la rentabilidad en promedio al 34% de los indicadores financieros ROA, ROE, utilidad operativa.</p>	<p>Departamento de Créditos y evaluación de riesgos</p> <p>Equipo de atención al cliente</p>	<p>Informes mensuales de morosidad y cartera vencida.</p> <p>Reportes de participación en talleres y seminarios de educación financiera.</p> <p>Estadísticas de ahorro de clientes y aumento en cuentas de ahorro activas.</p>	<p>El costo estimado del plan es de 3,000 soles</p>

Acciones

Se desarrollará y lanzará campañas de educación financiera, por medio de la creación de materiales educativos y videos informativos sobre gestión financiera responsable. Se promoverá programas de ahorro a través del desarrollo de campañas publicitarias para promover los beneficios del ahorro regular.

Resultados

Se logró reducir de la morosidad de 9.9% al 1.7%, siendo este último un parámetro aceptable en el medio financiero.

Se logró incrementar la rentabilidad en promedio al 34% de los indicadores financieros ROA y ROE.

Responsables:

Departamento de Créditos y evaluación de Riesgos

Equipo de atención al cliente

Documentos que verificarán

Informes mensuales de morosidad y cartera vencida.

Reportes de participación en talleres y seminarios de educación financiera.

Estadísticas de ahorro de clientes y aumento en cuentas de ahorro activas.

Costo del plan:

El costo estimado del plan incluye la creación de materiales educativos, la organización de talleres y seminarios, los incentivos para el ahorro, el desarrollo del sistema de alertas y los recursos humanos dedicados a la implementación del plan.

El presupuesto inicial estimado es de 3,000 soles.

Objetivo específico N°3.-Validar la propuesta de reducción de la morosidad con 3 expertos en el campo financiero.

Acciones

Se contactó con tres expertos para validar la propuesta, dos de los cuales fueron contadores y un administrador colegiado y con gran experiencia profesional y laboral quienes validaron la propuesta, tanto en el análisis y diagnóstico de la realidad problemática, el planteamiento de objetivos, estrategias planteadas, herramientas contables y financieras utilizadas, así como la evaluación de los resultados positivos que evidenciaron una solución eficaz y eficiente por parte de la investigadora.

VII. CONCLUSIONES.

Se determinó que la gestión efectiva de la morosidad en Banco Azteca, agencia Jaén, 2019, mejoró la rentabilidad de la entidad, ya que hubo una reducción notable de la tasa de morosidad al 1.7%, que se traduce en un incremento en la rentabilidad, con un ROA del 27.1% y un ROE del 8.5%. Estos indicadores resaltan la importancia de abordar la morosidad de manera eficiente, ya que no solo mitiga los riesgos crediticios, sino impulsa la rentabilidad y el rendimiento general en el Banco Azteca.

Se identificó el índice de morosidad de los créditos en el Banco Azteca, agencia Jaén, 2019, con un valor de 3.5%, para la cartera vencida y 6.4%, para la cartera judicializada, que lo situó en un 9.9%, lo cual evidenció una gestión de la morosidad deficiente, por lo que se requirió de estrategias para poder reducir estos índices desfavorables en la entidad bancaria.

El nivel de rentabilidad del Banco Azteca agencia 2019, que se midió fue de un ROA del -7.1% y un ROE del -1.5%; estas cifras, indicaron que la entidad financiera, no solo carece de rentabilidad, sino que también estaba operando con pérdidas significativas. Esta situación planteaba la necesidad de adoptar estrategias efectivas para revertir esta tendencia negativa y la necesidad de estabilizar las finanzas del Banco Azteca.

Se diseñó una propuesta de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén, 2019, cuya aplicación de estrategias la redujo de 9.9% a 1.7%, mientras que la rentabilidad se incrementó, de un ROA, de -7.1% a 27.1% y el ROE de -5.0% a 8.5%, lo que evidenció un efecto positivo en la recuperación financiera del banco.

Se validó la propuesta de gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad del Banco Azteca, en base a juicio de tres expertos que coincidieron que el planteamiento de los objetivos, estrategias y acciones del plan fueron integradas y efectivas para solucionar el problema de investigación; evidenciado por su juicio y calificación de la propuesta en el formato validación del presente estudio.

VIII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los analistas de crédito del Banco Azteca, agencia Jaén, realizar una evaluación del riesgo crediticio, con la finalidad de identificar de forma temprana la colocación de créditos riesgosos, esta evaluación debe realizarse por medio del filtro del historial crediticio, capacidad de pago, avales y garantías y el costo de servicio del crédito, lo cual permitirá mejorar la rentabilidad de la entidad bancaria.

Se recomienda al gerente del Banco Azteca agencia Jaén, revisar y mejorar los procesos de evaluación de créditos para asegurarse de que se otorgan a personas con capacidad financiera para cumplir con los pagos, estableciendo criterios claros para evaluar el riesgo de incumplimientos de los préstamos otorgado a clientes.

Se recomienda al gerente del Banco Azteca agencia Jaén, tomar medidas correctivas inmediatas para abordar su falta de rentabilidad; ello incluye una revisión profunda de la estructura de costos, la mejora de la eficiencia operativa y la diversificación de sus fuentes de ingresos; además, de realizar análisis detallados de las inversiones y activos para maximizar los rendimientos y reducir las pérdidas.

Se recomienda al administrador del Banco Azteca agencia Jaén, continúe implementando y fortaleciendo su estrategia de gestión de morosidad, ya que ha demostrado que ha sido efectiva al reducir significativamente la tasa de morosidad y mejorar la rentabilidad del banco. Además, se debe asegurar una adecuada contabilización de las provisiones para pérdidas crediticias, conforme a las NIIF, para reflejar con precisión la salud financiera del banco en los estados financieros.

Se recomienda al gerente del Banco Azteca agencia de Jaén, divulgue detalladamente la propuesta validada por los expertos; ello implica proporcionar una explicación completa en los estados financieros sobre las medidas específicas contempladas en la propuesta, su impacto proyectado en la reducción de la morosidad y el aumento consiguiente en la rentabilidad.

REFERENCIAS

- Acosta, S., & Sánchez, B. (2015). *Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A. sucursal Lambayeque -2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Aguirre, R. A. (2013). *Diseño de la línea de producción de jugo concentrado de uva de mesa*. Piura: Universidad de Piura.
- Álvarez, P. (2018). Ética e Investigación. *Boletín Virtual*, 122 - 149.
- Alzate, N. y. (2013). *Estudio de métodos y tiempos de la línea de producción de calzado tipo "Clásico de Dama"*. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Amores, O. y. (2011). *Estudio de tiempos y movimientos para mejorar la productividad de pollos eviscerados en la empresa H & N Ecuador ubicada en la Panamericana Norte Sector Lasso para el periodo 2011-2013*.
- Andina. (2014). *Exportaciones superaron los US\$ 400 millones el 2014*.
- Avolio, B. M. (2013). *Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (/MYPES)*. Lima: CENTRUM Católica.
- BAIN, D. (199). *Productividad la solución a los problemas de la empresa*. México: Mcgraw-Hill.
- Baltodano, R. (2014). *Las políticas 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*. Chepén: Universidad Nacional de Trujillo.
- Banco Central de Reserva del Perú. (noviembre de 2019). *Reporte de Estabilidad Financiera del Perú*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2019/noviembre/ref-noviembre-2019.pdf>
- Banco Mundial. (3 de abril de 2019). *Perú: Panorama General*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>
- Basilea, C. (2014). *Adecuada Gestión de los riesgos relacionados con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo*. México.
- BBVA. (Julio de 13 de 2015). *Observatorio Económico Colombia*. Obtenido de <https://www.bbvaesearch.com/category/geografias/latinoamerica/colombia/>

- Berger, A., & Mester, L. (1997). Inside the black box: What explains differences in the efficiencies of financial institutions. *Journal of Banking & Finance*, 21(7), 895-947.
- Boletín, E. (8 de agosto de 2016). *El Boletín: Diario de actualidad y finanzas*. Obtenido de <https://www.elboletin.com/mercados/137983/paises-bancos-problemas-morosidad.html>
- Brachfield, P. (2010). *La nueva Legislación contra la morosidad descodificada*. España: PROFIT.
- Brachfield, P. (2012). *Instrumentos para gestionar y cobrar impagos*. Barcelona: PROFIT Editorial y ACCID.
- Cabrera, Y. (2013). *“Análisis del sistema de créditos en microfinanzas y su incidencia en la rentabilidad de Edpyme Raíz agencia Juliaca 2008*. Juliaca, Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Calderón, B. (11 de noviembre de 2012). *Países emergentes en Latinoamérica*. Obtenido de <https://latierraesflat.wordpress.com/2012/01/11/paises-emergentes-Latinoamérica/>
- CASTANYER, F. (1999). *Como mejorar la productividad*. México: Alfaomega.
- Castañeda, E., & Tamayo, 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*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- CEPES. (2014). *Las exportaciones no tradicionales repuntaron en el 2013*. Lambayeque.
- Cervera, S., & López, R. (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chaibi, H., & Zied, F. (2015). Determinantes del riesgo de crédito: evidencia de un estudio comparativo entre países, *Research in International Business and Finance*, 1 - 16.
- Chapoñan, B. (2018). *Factores de Morosidad y su relación en la rentabilidad de Caja Sipán S.A. Agencia Chiclayo periodo 2017-2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

- Chavarín, R. (enero - junio de 2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71 - 83.
- Chen, G., & et al. (2010). Focus Note: Growth and Vulnerabilities in Microfinance. *CGAP Focus Note No. 61*, 35.
- Choy, & et al. (2015). *Radiografía del costo del crédito en el Perú. Serie Documentos de Trabajo*. Lima, Perú: Banco Central de Reserva del Perú.
- Class y Asociados. (2021). *Informe de clasificación de riesgos: Banco Azteca del Perú S.A.C.* Lima: Instituciones Financieras.
- Clavijo, F. (2016). *Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia*. Bogotá, Colombia: Banco de la República de Colombia.
- Correa, L. (2012). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad de las cajas municipales de la Región Libertad*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo
- Cubas, K. y. (2016). *En su tesis, incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Cubas, K., & Dávila, G. (2016). *En su tesis, incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Dietrich, A., & Wanzenried, G. (12 de junio de 2014). Los determinantes de la rentabilidad de la banca comercial en baja-países de ingresos medios y altos. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 1(54), 337 - 354.
- Escurra, F., & et al. (2016). Morosidad: Gestión, prevención y soluciones. *Escurra, F.; Escurra, A.; Ruiz, N.; Genové, P.; Barriando, M. y Morcilo, R.* Madrid, España: HISP AJURI.
- Firth, B., & Greene, M. (2014). *El Sobreendeudamiento: Abordando la Gestión de Riesgos*. Visión Fund International.
- Flores, J. (2016). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial: Teoría y práctica*. Lima: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas.
- Gana Más. (20 de mayo de 2015). *El 70% del número de créditos del sistema financiero peruano paga tasas entre 20% y 40% anual. Versión Electrónica*.

- Disponible en:* Obtenido de <http://revistaganamas.com.pe/el-70-del-numero-de-creditos-del-sistema-financiero-peruano-paga-tasas-entre-20>
- GARCIA CRIOLLO, R. (2009). *Estudio del Trabajo*. México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Gestión. (10 de diciembre de 2014). Colocaciones de Cajas Municipales crecen en 9% al cierre de octubre. *Gestión*.
- Gestión, D. (10 de diciembre de 2014). Colocaciones de Cajas Municipales crecen en 9% al cierre de octubre. *Gestión*.
- Giménez, F. (2016). *Determinantes de la rentabilidad de bancos comerciales en América Latina*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de San Andrés.
- Gómez, I. (2012). Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3763/gomez_v.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, J. &. (23 de Julio de 2012). *La morosidad un problema colateral de la crisis económica*. Obtenido de Docplayer: <http://docplayer.es/11476705-Lamorosidad-un-problema-colateral-de-la-crisis-economica.html>
- Heredia & Torres. (2018). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz-2018. *Tzhoecoen*, 92. doi: <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231309>
- Hermoza, H. H. (2019). "Gestión crediticia y la morosidad del banco pichincha del Perú, período 2019". *QUIPUKAMAYOC*, 69. doi: <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Hernández, R., & et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: McGraw – Hill /Interamericana Editores.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, México: Mc Graw Hill Education,.
- Hinostroza Hermoza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú en el periodo 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- HODSON, W. K. (2009). *Manual del Ingeniero Industrial*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huertas, D. (2015). Lima: Universidad de San Martín de Porres.

- Huertas, D. (2015). *La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- IBAÑES, J. R. (1996). *El estudio de los puestos de trabajo, la valoración de tareas y la valoración del personal*. Días de Santos.
- Irigoin, Y. (2016). *El control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC - Trujillo.2015*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Jaime, J. (2016). *Rentabilidad: Análisis de Costos y Resultados*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Johnson, E. (1995). Psychological Accounts and Economic Models of Savings Behavior. *Journal of Economic Psychology*, 16(3), 543-565.
- Jumbo, A. (2013). *análisis de la rentabilidad económica y financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "27 de abril" de la ciudad de Loja, periodo 2010 - 2011*. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Kanas, A., & et al. (2012). Revisando la rentabilidad de un banco: un enfoque semiparamétrico. *Journal of International Financial Markets*, 990 - 1005.
- Kon, J., & Moreno, J. (2014). *Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de San José – Lambayeque en el periodo 2010-2012*. Chiclayo: Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Lapo. (2021). "Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos". *Redalyc*, 18 -39. doi: Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Lee, C., & et al. (2014). ingresos no financieros, rentabilidad y riesgo en la industria bancaria: un análisis comparativo entre países. *North American Journal of Economics and Finance*, 48 - 67.
- Louzis, D., & et al. (2012). Factores determinantes macroeconómicos y específicos del banco de los préstamos improductivos en Grecia: un estudio comparativo de las carteras de préstamos hipotecarios, comerciales y de consumo. *Journal of Banking and Finance*, 1012 - 1027.
- Maldonado, O., & Torres, F. (2017). *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo*. Trujillo: Apoyo y Asociados.

- Martínez, Bucio, & Ortiz. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México". *Lúmina* 22, 02. doi: <https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4132.2021>
- Martínez, M. (2013). *Gestión de Riesgo en las entidades financieras: el riesgo de crédito y morosidad*. España: Universidad de Valladolid. Escuela Universitaria de Ciencias Empresariales y del Trabajo.
- Merton, R. (1973). An intertemporal capital asset pricing model. *Econometría*, 41(5), 867-887.
- MEYES, F. (2002). *Estudio de tiempos y movimientos*. México: Pearson. Miettinen, A. (2013). The Role of Credit Culture in Credit and Debt Management. *Qualitative Research in Financial Markets*, 5(1), 75-94.
- Moreno, E. (7 de agosto de 2013). *Metodología de Investigación: Pautas para hacer tesis*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Mundo, E. (10 de 18 de 2017). *La morosidad del sistema financiero repunta al 8,48%*. Obtenido de *ECONOMÍA*: <http://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.html>
- Murillo, K., & Huamán, B. (2012). *Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá - Caraz durante el periodo 2010*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- NIBEL B, F. (2001). *Métodos, estándares y diseño y del trabajo*. México: Alfaomega.
- NIEBEL, B. W. (1996). *Métodos, tiempos y movimientos*. Colombia: Alfa omega Colombia S.A.
- NIEBEL, B. W. (2009). *Métodos, estándares y diseño del trabajo*. México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Noreño, A., & Alcaráz, M. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Colombia: Universidad La Sabana - Aquichan.
- Ortiz, T., & Pillco, L. (2015). *Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana LTDA. y el riesgo de morosidad de sus socios*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.

- Paima, B., & Villalobos, M. (2013). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la Empresa AUTONORT Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Pérez, J. (2014). *Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizarez, durante el periodo 2010-2012*. Ocaña, Colombia: Universidad Francisco Paula Santander Ocaña.
- Periche, Ramos, & Chamboli. (2020). "la morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú". *Investigación Valdizan*, 206. doi: <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Perú, E. d. (2009). *Región Lambayeque exportara uva peruana por primera vez a China*. Lambayeque.
- Pretel, N. (2014). *Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito "Pakatnamu" de la ciudad de Chepén*. Chepén: Universidad Nacional de Trujillo.
- Producción, M. d. (2016). *Las MIPYMES en cifras*. Lima: Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y Competitividad Territorial - Ministerio de la Producción.
- PROMPERU. (2009). *Evaluación de las exportaciones peruanas*.
- Ramírez, C. y. (2016). *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*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ramírez, C., & Robles, M. (2016). *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*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- República, D. I. (2014). *Uva de la región se comercializa en 20 países*. Lambayeque.
- Rodríguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros - Un enfoque en la toma de decisiones*. México: Mc Graw Hill Educación.

- Sánchez, J., & Torres, C. (2012). *Propuesta de gestión del riesgo crediticio para mejorar la rentabilidad de MI BANCO S.A Chiclayo – 2012*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Saunders, A. (1981). The Determinants of Bank Interest Margins: Theory and Empirical Evidence. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 16(4), 581-600.
- Solidaridad, C. (2013). *Lambayeque:10 empresas concentran 82 % de las exportaciones y facturan 270,5 millones*. Lambayeque.
- Soriano, J. (2010). *Introducción a la Contabilidad y las Finanzas*. Barcelona, España: PROFIT Editorial.
- Stiglitz, J., & Weiss, A. (1981). Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. *The American Economic Review*, 71(3), 393-410.
- Talledo, J. (2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia*. Lima: ESAN.
- Ucañay, Z., & Iturria, C. (2012). *Análisis de los factores que influyen en la morosidad: aplicación a una entidad microfinanciera de la ciudad*. Chiclayo-Perú. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vaca, M. (2016). *Modelo de Gestión de Cobranza para la empresa eléctrica provincial COTOPAXI*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Vela, L. U. (2012). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011*. Chiclayo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. .
- Vela, L. y., & et al. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011. *Vela, L; Uriol, J., Medina, M., Palacios F. y Pintado, E.* Chiclayo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Velasco, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de Bancos Privados Grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016*. Quito, Ecuador: Universidad Internacional SEK.

Vidal, S. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile*. Valparaíso, Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.

ANEXOS

Anexo 1 Declaratoria de autenticidad del autor

Declaratoria de autenticidad

Yo, **DEYSI YANET MARTÍNEZ ROMERO** adscrito a la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN**, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N°47887592 Con la tesis **GESTIÓN DE LA MOROSIDAD EN EL BANCO AZTECA, PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD, AGENCIA JAÉN, 2019**.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 10 marzo de 2023.

.....

Firma de autor.

DNI: 47887592

Anexo 2: Declaratoria de autenticidad del asesor



DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD D TESIS

Yo, **ROSALES ABAD, PASCUAL** identificado con DNI. N°:....., Docente de la FACEN facultad de comunicación, Empresa y Negocios, Escuela profesional de CONTABILIDAD Y TRIBUTACION de la UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO.

DECLARO BAJO JURAMENTO que soy asesor de la tesis titulada:

GESTIÓN DE LA MOROSIDAD EN EL BANCO AZTECA, PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD, AGENCIA JAÉN, 2019., presentado por la Bach. **MARTÍNEZ ROMERO, DEYSI YANET**, identificada con DNI. N°: 47887592, para optar el título profesional de CONTADOR PUBLICO, es auténtica, original inédita y no vulnera los derechos intelectuales de terceros, por lo que asumo la responsabilidad si no se ajusta a la verdad, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 10 de marzo del 2023

C.P.C. ROSALES ABAD, PASCUAL

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición	Técnicase instrumentos	Fuente/ Informantes
V1. Gestión de la morosidad	Según Talledo (2014), la gestión de la morosidad es una métrica crucial para evaluar la gestión financiera de un banco. Para calcular esta métrica clave, se divide la suma total de préstamos en mora entre el total de préstamos activos durante un	Generar la capacidad de pago puntual de las obligaciones contraídas con la entidad financiera	Capacidad y garantía de pago	Créditos muy altos	Totalmente desacuerdo	Análisis documental /Ficha de registro documental	Estados financiero del BAZ
				Créditos a muy largo plazo			
				Endeudamiento			
				Historial crediticio			
			Mora vencida	Mora crédito personal	De acuerdo		
				Mora crédito pequeña y micro empresa			
				Mora crédito de consumo			
				Mora crédito hipotecario			
			Mora de Alto riesgo	Créditos refinanciados	Totalmente de acuerdo		
				Créditos judicializados			
			Disminuir morosidad	Medición costos de riesgos crediticos			

	<p>período determinado. Esta medida es ampliamente reconocida como la más efectiva para determinar la habilidad de un banco para administrar el riesgo asociado a los créditos (p. 62).</p>			Fortalecer patrimonio			
<p>V2. Rentabilidad</p>	<p>Según Flores (2016), la rentabilidad se define como la relación entre las utilidades obtenidas y la</p>	<p>Generar eficiencia y utilidad en relación a las inversiones realizadas</p>	Estados financieros	Estado de ganancias y pérdidas	<p>Totalmente desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Ni de acuerdo</p>	<p>Encuesta / Cuestionario</p> <p>Análisis de documentos</p>	<p>Administrador jefe de Créditos</p> <p>Personal de Crédito</p> <p>Cajera</p>
				Balance general			
			Utilidad	Utilidad Neta / Activos totales (ROA			
				Utilidad Neta /			

	inversión realizada . En otras palabras, se calcula dividiendo las utilidades entre la inversión			Patrimonio (ROE)	desacuerdo	os /Ficha Análisis			
				Margen de Utilidad Bruta					
			Eficiencia Cartera clientes	Créditos Atrasados				De acuerdo	
				Créditos reestructurados o refinanciados					Totalmente de acuerdo
				Créditos directos					

Anexo 4: Matriz de consistencia

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO						
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS – ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN						
MATRIZ DE CONSISTENCIA						
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
¿Cómo mejorará la rentabilidad en el Banco Azteca Agencia Jaén, a través de la gestión de la morosidad, 2019?	Determinar el impacto de la gestión de morosidad para mejorar la rentabilidad en el Banco Azteca agencia Jaén, 2019	Sí existe una gestión de la morosidad eficiente entonces mejorará la rentabilidad en el Banco Azteca Agencia Jaén, 2019	Variable 1: Gestión de Morosidad. Indicadores: Capacidad y garantía de pago, Mora vencida, Mora de alto riesgo y disminuir morosidad	Descriptiva	No experimental	Índices de morosidad del Banco Azteca, agencia Jaén
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS					
	Identificar el índice de morosidad de los créditos del Banco Azteca agencia Jaén, 2019. Analizar la rentabilidad a través de ratios (ROA y ROE) del Banco Azteca Agencia Jaén, 2019.			Variable 2: Rentabilidad. Indicadores: Estados financieros, utilidad y eficiencia cartera de clientes		

	<p>Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad del Banco Azteca Agencia Jaén, 2019.</p>					
INSTRUMENTOS				MÉTODO ANÁLISIS DE DATOS		
Cuestionario y análisis de documentos				Método de análisis de datos cuantitativos. Uso de tecnologías científicas para el procedimiento de los datos: Programa Microsoft Excel.		

Anexo 5: Instrumentos de investigación

Ficha documental

FICHA: ANÁLISIS DE MOROSIDAD

AÑO	Préstamos		Variación vencida		Variación judicial		Variación total	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
2018								
2019								
2020								
2021								

FICHA DOCUMENTAL: ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD

AÑO	RATIO	Utilidad neta	Activo total	Resultado	Diferencia
2018	Activo total				
2019					
2020					
2021					

AÑO	RATIO	Utilidad neta	Patrimonio	Resultado	Diferencia
2018	Patrimonio				
2019					
2020					
2021					

AÑO	RATIO	Costo de ventas	Ventas netas	Resultado	Diferencia
2018	Margen de utilidad bruta				
2019					
2020					
2021					

AÑO	RATIO	Utilidad operativa	Ventas netas	Resultado	Diferencia
2018	Margen de utilidad operativa				
2019					
2020					
2021					

AÑO	RATIO	Utilidad neta	Ventas netas	Resultado	Diferencia
2018	Margen de utilidad operativa				
2019					
2020					
2021					

Anexo 6 Validación de expertos

VALIDACIÓN EXPERTO 01

Anexo 01: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Santa Cruz Mesa Herminio
- 1.2 Grado académico:
MBA, Maestro en administración de negocios
- 1.3 Cargo e institución donde labora:
Administrador de consorcio vial Lead
- 1.4 Título de la Investigación:
Gestión de la Morosidad en el Banco Azteca, para mejorar la Rentabilidad, Agencia Jaén, 2019
- 1.5 Autor del instrumento:
Martínez Romero, Deysi Yaret
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado:
Para obtener el grado de contador público
- 1.7 Nombre del instrumento:
Cuestionario para medir Gestión de la Morosidad en el Banco Azteca, para mejorar la Rentabilidad, Agencia Jaén, 2019

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				71%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				79%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					91%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			60%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				77%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					88%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					98%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas posturas en la investigación y construcción de teorías.				70%	
SUB TOTAL				60%	74%	92%
TOTAL (PROMEDIO)				Suficiente y Buena (75%)		

VALORACION CUANTITATIVA (75%):

VALORACION CUALITATIVA (Muy Buena)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable y responde al problema planteado.

Lugar y fecha: 07 de octubre 2021


Firma
DNI 47866604

VALIDACION EXPERTO 02

Anexo 01: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Bustamante León José Luis

1.2 Grado académico:

MBA. Maestro en Administración de Negocios

1.3 Cargo e institución donde labora:

Auditor: Municipalidad Provincial de Jaén.

1.4 Título de la Investigación:

"Gestión de la Morosidad en el Banco Azteca, para mejorar la Rentabilidad, agencia Jaén, 2019"

1.5 Autor del instrumento:

Martínez Romero, Deysi Yanet

1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado:

Para obtener el grado de contador público

1.7 Nombre del instrumento:

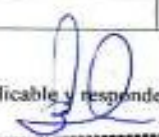
Cuestionario para medir "Gestión de la Morosidad en el Banco Azteca, para mejorar la Rentabilidad, agencia Jaén, 2019"

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				72%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				79%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					92%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			62%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				78%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					89%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					98%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				71%	
SUB TOTAL				62%	75%	93%
TOTAL (PROMEDIO)				Setenta y siete (77%)		

VALORACION CUANTITATIVA: (77%)

VALORACION CUALITATIVA: (Muy buena)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable y responde al problema planteado.


 PCC. J. Luis Bustamante León
 MAT. Nº 04-2325.
 Posfirma
 DNI: 27713940

Lugar y fecha: 24 de Enero 2022

VALIDACION EXPERTO 03

Anexo 03: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Yep Burga Roberto Andres

1.2 Grado académico:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

1.3 Cargo e institución donde labora:

Director del Instituto Tecnológico Privado Perú Francia.

1.4 Título de la Investigación:

"Gestión de la Morosidad en el Banco Azteca, para mejorar la Rentabilidad, agencia Jaén, 2019"

1.5 Autor del instrumento:

Martínez Romero, Deysi Yanet

1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado:

Para obtener el grado de contador público

1.7 Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir "Gestión de la Morosidad en el Banco Azteca, para mejorar la Rentabilidad, agencia Jaén, 2019"

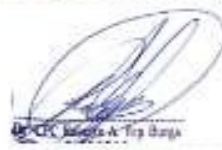
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				73%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				79%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					93%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			60%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				77%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					88%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					97%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				72%	
SUB TOTAL				60%	75%	93%
TOTAL (PROMEDIO)				Setenta y seis (76%)		

VALORACION CUANTITATIVA: (76%)

VALORACION CUALITATIVA: (Muy buena)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable y responde al problema planteado.

Lugar y fecha: 24 de Enero 2022



Posfirma

DNI: 16696020

Anexo 7 Validación de la propuesta

VALIDEZ DE LA PROPUESTA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE LA PROPUESTA

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del validador: **Gonzales Rafael Cledin**
I.2. Especialidad del Validador: **Contabilidad (Lic en Contabilidad)**
I.3. Institución donde labora: **Cmae Piura SAC**
I.4. Cargo que desempeña: **6 años**
I.5. Años de experiencia en el área:
I.6. Nombre del documento para evaluación: **PLAN DE GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA RESGATE LA RENTABILIDAD EN EL BANCO AZTECA AGUADA JAÉN**
I.7. Autor de la propuesta: **DON JAFET MARTINEZ ROYAL**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

Indicadores	No	Si
	0-50%	51-100%
El plan de gestión de la morosidad contiene las estrategias para disminuir la morosidad.		92
En el plan utiliza herramientas financieras pertinentes para medir la rentabilidad.		89
El plan de gestión de la morosidad logro incrementar la rentabilidad.		94
Los objetivos establecidos en la propuesta son alcanzables y medibles.		87
El plan de gestión de morosidad contiene todos los aspectos financieros para dar solución a la problemática identificada.		99
Promedio de valoración		92.2 %

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92.2 %

Jaén, 13 de noviembre del 2023.


Rafael Cledin Gonzales
CMAE PIURA SAC
CAJA 001

Firma de experto informante

DN: 48300819

VALIDEZ DE LA PROPUESTA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE LA PROPUESTA

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del validador: JARA FERNÁNDEZ ALFONSO
I.2. Especialidad del Validador: LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
I.3. Institución donde labora: CASA LOS ANDES SAC.
I.4. Cargo que desempeña: ASESOR DE NEGOCIOS
I.5. Años de experiencia en el área: 9 AÑOS
I.6. Nombre del documento para evaluación: PLAN GESTION DE LA MOROSIDAD PARA RESOLVER LA CUENTA OCIDENTO EN EL BAHIO AZTECA AGUAFRÍAS
I.7. Autor de la propuesta: DEYSI YANET MARTINEZ ROMERO.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

Indicadores	No	Si
	0-50%	51-100%
El plan de gestión de la morosidad contiene las estrategias para disminuir la morosidad.		90
En el plan utiliza herramientas financieras pertinentes para medir la rentabilidad.		93
El plan de gestión de la morosidad logro incrementar la rentabilidad.		87
Los objetivos establecidos en la propuesta son alcanzables y medibles.		89
El plan de gestión de morosidad contiene todos los aspectos financieros para dar solución a la problemática identificada.		95
Promedio de valoración		90,8 %

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90,8 %

Jaén, 13 de noviembre del 2023.

CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO
LOS ANDES S.A.
ALFONSO JARA FERNÁNDEZ
LICENCIADO

Firma de experto informante

DNI: 46054728

VALIDEZ DE LA PROPUESTA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE LA PROPUESTA

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del validador: *MARCOS A. GONZ GUTIERREZ*
I.2. Especialidad del Validador: *CONTADOR*
I.3. Institución donde labora: *MIBANCO SAC*
I.4. Cargo que desempeña: *ASESOR DE NEGOCIOS*
I.5. Años de experiencia en el área: *15 AÑOS*
I.6. Nombre del documento para evaluación: *PLAN DE GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJOR LA RENTABILIDAD EN EL BANCO AZTECA AVANZA JAÉN*
I.7. Autor de la propuesta: *DÉJAS YANET RODRIGUEZ ROMERO*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:


Indicadores	No	Si
	0-50%	51-100%
El plan de gestión de la morosidad contiene las estrategias para disminuir la morosidad.		89
En el plan utiliza herramientas financieras pertinentes para medir la rentabilidad.		86
El plan de gestión de la morosidad logra incrementar la rentabilidad.		87
Los objetivos establecidos en la propuesta son alcanzables y medibles.		92
El plan de gestión de morosidad contiene todos los aspectos financieros para dar solución a la problemática identificada.		98
Promedio de valoración		90.4 %

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90.4 %

Jaén, 13 de noviembre del 2023.


Firma de experto informante
DNI: 43459051

Anexo 8: Índice de morosidad

Morosidad año 2018

Analista	Prestamos		Variación Vencida		Variación Judicial		Variación total		%
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	
1	26	79,526.78	5	2,380.83	3	4,421.55	8	6,802.38	8.6%
2	4	25,113.72	4	751.84	1	1,396.28	5	2,148.12	2.7%
3	29	37,670.58	3	1,127.76	4	2,094.42	7	3,222.18	4.1%
4	15	50,227.44	3	1,503.68	3	2,792.56	6	4,296.24	5.4%
5	27	46,041.82	4	1,378.38	4	2,559.84	8	3,938.22	5.0%
6	29	87,898.02	4	2,631.45	3	4,886.97	7	7,518.42	9.5%
7	23	54,413.06	3	1,628.99	6	3,025.27	9	4,654.26	5.9%
8	25	37,670.58	3	1,127.76	7	2,094.42	10	3,222.18	4.1%
Total	178	418,562.00	29	12,530.70	31	23,271.30	60	35,802.00	8.6%

Morosidad año 2019

Analista	Prestamos		Variación Vencida		Variación Judicial		Variación total		%
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	
1	26	80,986.36	5	2,800.98	3	5,201.82	8	8,002.80	10.1%
2	4	25,574.64	4	884.52	1	1,642.68	5	2,527.20	3.2%
3	29	38,361.96	3	1,326.78	4	2,464.02	7	3,790.80	4.8%
4	15	51,149.28	3	1,769.04	3	3,285.36	6	5,054.40	6.4%
5	27	46,886.84	4	1,621.62	4	3,011.58	8	4,633.20	5.8%
6	29	89,511.24	4	3,095.82	3	5,749.38	7	8,845.20	11.1%
7	23	55,411.72	3	1,916.46	6	3,559.14	9	5,475.60	6.9%
8	25	38,361.96	3	1,326.78	7	2,464.02	10	3,790.80	4.8%
Total	178	426,244.00	29	14,742.00	31	27,378.00	60	42,120.00	9.9%

Morosidad año 2020

Analista	Préstamos		Variación Vencida		Variación Judicial		Variación total		%
a	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Dic-21
1	26	88,488.32	4	1,400.49	3	2,600.91	7	4,001.40	5.0%
2	4	27,943.68	3	442.26	1	821.34	4	1,263.60	1.6%
3	29	41,915.52	2	663.39	4	1,232.01	6	1,895.40	2.4%
4	15	55,887.36	1	884.52	3	1,642.68	4	2,527.20	3.2%
5	27	51,230.08	4	810.81	4	1,505.79	8	2,316.60	2.9%
6	29	97,802.88	3	1,547.91	3	2,874.69	6	4,422.60	5.6%
7	23	60,544.64	4	958.23	6	1,779.57	10	2,737.80	3.4%
8	25	41,915.52	2	663.39	7	1,232.01	9	1,895.40	2.4%
Total	178	465,728.00	23	7,371.00	31	13,689.00	54	21,060.00	4.5%

Morosidad año 2021

Analista	Préstamos		Variación Vencida		Variación Judicial		Variación total		%
a	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Dic-21
1	26	87,293.03	4	560.20	3	1,040.36	7	1,600.56	2.0%
2	4	27,566.22	3	176.90	1	328.54	4	505.44	0.6%
3	29	41,349.33	2	265.36	4	492.80	6	758.16	1.0%
4	15	55,132.44	1	353.81	3	657.07	4	1,010.88	1.3%
5	27	50,538.07	4	324.32	4	602.32	8	926.64	1.2%
6	29	96,481.77	3	619.16	3	1,149.88	6	1,769.04	2.2%
7	23	59,726.81	4	383.29	6	711.83	10	1,095.12	1.4%
8	25	41,349.33	2	265.36	7	492.80	9	758.16	1.0%
Total	178	459,437.00	23	2,948.40	31	5,475.60	54	8,424.00	1.8%

Anexo 9: Estados financieros del Banco Azteca

Estado de resultados Banco Azteca 2018

Estado de Ganancias y Pérdidas BAZ			
Al 31 de diciembre de 2018 (En miles de soles)			
	Banco Azteca Perú		
	MN	ME	TOTAL
INGRESOS FINANCIEROS	306,614	19	306,633
Disponible	119	19	138
Fondos Interbancarios	1,007	-	1,007
Inversiones	92	-	92
Créditos Directos	305,391	-	305,391
Diferencia de Cambio	5	-	5
GASTOS FINANCIEROS	22,773	44	22,817
Obligaciones con el Público	13,600	30	13,630
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	519	14	533
Pérdidas por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	6,885	-	6,885
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	1,764	-	1,764
Otros	5	-	5
MARGEN FINANCIERO BRUTO	283,841	-25	283,816
PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS	96,418	-	96,418
MARGEN FINANCIERO NETO	187,423	-25	187,398
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	23,561	1,321	24,882
Créditos Indirectos	720	-	720
Ingresos Diversos	22,841	1,321	24,162
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	2,088	147	2,235
Gastos Diversos	2,088	147	2,235
MARGEN OPERACIONAL	208,896	1,150	210,045
GASTOS ADMINISTRATIVOS	200,780	-	200,780
Personal	128,702	-	128,702
Servicios Recibidos de Terceros	62,197	-	62,197
Impuestos y Contribuciones	9,881	-	9,881
MARGEN OPERACIONAL NETO	8,116	1,150	9,265
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	15,890	-	15,890
Provisiones para Créditos Indirectos	-22	-	-22
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	687	-	687
Otras Provisiones	1,749	-	1,749
Depreciación	9,105	-	9,105
Amortización	4,371	-	4,371
OTROS INGRESOS Y GASTOS	1,507	-	1,507
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	-6,267	1,150	-5,118
IMPUESTO A LA RENTA	-2,012	-	-2,012
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	-4,255	1,150	-3,106

Estado de resultados Banco Azteca 2019

Estado de resultados BAZ			
Al 31 de diciembre de 2019 (En miles de soles)			
	Banco Azteca Perú		
	MN	ME	TOTAL
INGRESOS FINANCIEROS	300,284	19	300,303
Disponible	119	19	138
Fondos Interbancarios	1,007	-	1,007
Inversiones	92	-	92
Créditos Directos	299,061	-	299,061
Diferencia de Cambio	5	-	5
GASTOS FINANCIEROS	22,773	44	22,817
Obligaciones con el Público	13,600	30	13,630
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	519	14	533
Pérdidas por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	6,885	-	6,885
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	1,764	-	1,764
Otros	5	-	5
MARGEN FINANCIERO BRUTO	277,511	-25	277,486
PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS	96,418	-	96,418
MARGEN FINANCIERO NETO	181,093	-25	181,068
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	23,561	1,321	24,882
Créditos Indirectos	720	-	720
Ingresos Diversos	22,841	1,321	24,162
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	2,088	147	2,235
Gastos Diversos	2,088	147	2,235
MARGEN OPERACIONAL	202,566	1,150	203,715
GASTOS ADMINISTRATIVOS	200,780	-	200,780
Personal	128,702	-	128,702
Servicios Recibidos de Terceros	62,197	-	62,197
Impuestos y Contribuciones	9,881	-	9,881
MARGEN OPERACIONAL NETO	1,786	1,150	2,935
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	15,890	-	15,890
Provisiones para Créditos Indirectos	-22	-	-22
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	687	-	687
Otras Provisiones	1,749	-	1,749
Depreciación	9,105	-	9,105
Amortización	4,371	-	4,371
OTROS INGRESOS Y GASTOS	1,507	-	1,507
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	-12,597	1,150	-11,448
IMPUESTO A LA RENTA	-2,012	-	-2,012
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	-10,585	1,150	-9,436

Balance general Banco Azteca 2018

Balance General BAZ			
Al 31 de diciembre de 2018 (En miles de soles)			
Activo	Banco Azteca Perú		
	MN	ME	TOTAL
DISPONIBLE	65,706	15,495	81,201
Caja	46,224	9,656	55,880
Bancos y Corresponsales	10,253	3,189	13,442
Otros	9,229	2,650	11,879
FONDOS INTERBANCARIOS	35,000	-	35,000
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	36,239	125	36,364
Inversiones Disponibles para la Venta	35,040	-	35,040
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	1,199	125	1,324
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS	366,263	-	366,263
Vigentes	418,562	-	418,562
Tarjetas de Crédito	25,609	-	25,609
Préstamos	392,953	-	392,953
Atrasados	35,802	-	35,802
Vencidos	35,802	-	35,802
Provisiones	-88,101	-	-88,101
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	6,282	1	6,283
RENDIMIENTOS POR COBRAR	7,108	-	7,108
Fondos Interbancarios	9	-	9
Créditos	7,099	-	7,099
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO	23,924	-	23,924
OTROS ACTIVOS	95,848	4,058	99,906
TOTAL ACTIVO	636,370	19,679	656,049
PASIVO	MN	ME	TOTAL
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	448,004	16,912	464,916
Depósitos a la Vista	6,802	202	7,004
Depósitos de Ahorro	80,136	2,665	82,801
Depósitos a Plazo	358,694	13,085	371,779
Cuentas a Plazo	333,029	13,085	346,114
C.T.S.	25,665	-	25,665
Otras Obligaciones	2,373	959	3,332
A la vista	2,373	959	3,332
DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES	13,759	-	13,759
Depósitos a Plazo	13,759	-	13,759
CUENTAS POR PAGAR	18,831	124	18,955
INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR	7,109	197	7,307
Obligaciones con el Público	7,023	197	7,220
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Internacionales	87	-	87
OTROS PASIVOS	2,825	-	2,825
PROVISIONES	9,791	-	9,791
Créditos Indirectos	459	-	459
Otras Provisiones	9,333	-	9,333
TOTAL, PASIVO	500,320	17,233	517,553
PATRIMONIO	138,496	-	138,496
Capital Social	116,168	-	116,168
Reservas	21,146	-	21,146
Ajustes al Patrimonio	25	-	25
Resultados Acumulados	4,264	-	4,264
Resultado Neto del Ejercicio	-3,106	-	-3,106
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	638,816	17,233	656,049

Balance general Banco Azteca 2019

Balance General BAZ			
Al 31 de diciembre de 2019 (En miles de soles)			
ACTIVO	Banco Azteca Perú		
	MN	ME	TOTAL
DISPONIBLE	48,706	15,495	64,201
Caja	32,224	9,656	41,880
Bancos y Corresponsales	8,253	3,189	11,442
Otros	8,229	2,650	10,879
FONDOS INTERBANCARIOS	35,000	-	35,000
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	33,239	125	33,364
Inversiones Disponibles para la Venta	32,040	-	32,040
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	1,199	125	1,324
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS	379,263	-	379,263
Vigentes	426,244	-	426,244
Tarjetas de Crédito	26,291	-	26,291
Préstamos	399,953	-	399,953
Atrasados	42,120	-	42,120
Vencidos	42,120	-	42,120
Provisiones	-89,101	-	-89,101
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	6,282	1	6,283
RENDIMIENTOS POR COBRAR	6,780	-	6,780
Fondos Interbancarios	9	-	9
Créditos	6,771	-	6,771
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO	23,924	-	23,924
OTROS ACTIVOS	95,848	4,058	99,906
TOTAL ACTIVO	629,042	19,679	648,721
PASIVO	MN	ME	TOTAL
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	448,004	16,912	464,916
Depósitos a la Vista	6,802	202	7,004
Depósitos de Ahorro	80,136	2,665	82,801
Depósitos a Plazo	358,694	13,085	371,779
Cuentas a Plazo	333,029	13,085	346,114
C.T.S.	25,665	-	25,665
Otras Obligaciones	2,373	959	3,332
A la vista	2,373	959	3,332
DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES	13,759	-	13,759
Depósitos a Plazo	13,759	-	13,759
CUENTAS POR PAGAR	18,831	124	18,955
INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR	7,109	197	7,307
Obligaciones con el Público	7,023	197	7,220
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Internacionales	87	-	87
OTROS PASIVOS	2,825	-	2,825
PROVISIONES	8,791	-	8,791
Créditos Indirectos	459	-	459
Otras Provisiones	8,333	-	8,333
TOTAL, PASIVO	499,320	17,233	516,553
PATRIMONIO	132,168	-	132,168
Capital Social	116,168	-	116,168
Reservas	21,146	-	21,146
Ajustes al Patrimonio	25	-	25
Resultados Acumulados	4,264	-	4,264
Resultado Neto del Ejercicio	-9,434	-	-9,434
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	631,488	17,233	648,721

Estado de resultados Banco Azteca 2020

Estado de Ganancias y Pérdidas BAZ			
Al 31 de diciembre de 2020 (En miles de soles)			
	Banco Azteca Perú		
	MN	ME	TOTAL
INGRESOS FINANCIEROS	321,344	19	321,363
Disponible	119	19	138
Fondos Interbancarios	1,007	-	1,007
Inversiones	92	-	92
Créditos Directos	320,121	-	320,121
Diferencia de Cambio	5	-	5
GASTOS FINANCIEROS	22,773	44	22,817
Obligaciones con el Público	13,600	30	13,630
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	519	14	533
Pérdidas por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	6,885	-	6,885
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	1,764	-	1,764
Otros	5	-	5
MARGEN FINANCIERO BRUTO	298,571	-25	298,546
PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS	57,916	-	57,916
MARGEN FINANCIERO NETO	240,655	-25	240,630
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	23,561	1,321	24,882
Créditos Indirectos	720	-	720
Ingresos Diversos	22,841	1,321	24,162
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	2,088	147	2,235
Gastos Diversos	2,088	147	2,235
MARGEN OPERACIONAL	262,128	1,150	263,277
GASTOS ADMINISTRATIVOS	200,780	-	200,780
Personal	128,702	-	128,702
Servicios Recibidos de Terceros	62,197	-	62,197
Impuestos y Contribuciones	9,881	-	9,881
MARGEN OPERACIONAL NETO	61,348	1,150	62,497
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	15,890	-	15,890
Provisiones para Créditos Indirectos	-22	-	-22
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	687	-	687
Otras Provisiones	1,749	-	1,749
Depreciación	9,105	-	9,105
Amortización	4,371	-	4,371
OTROS INGRESOS Y GASTOS	1,507	-	1,507
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	46,965	1,150	48,114
IMPUESTO A LA RENTA	-2,012	-	-2,012
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	48,977	1,150	50,126

Estado de resultados Banco Azteca 2021

Estado de Ganancias y Pérdidas BAZ			
Al 31 de diciembre de 2021 (En miles de soles)			
	Banco Azteca Perú		
	MN	ME	TOTAL
INGRESOS FINANCIEROS	333,980	19	333,999
Disponible	119	19	138
Fondos Interbancarios	1,007	-	1,007
Inversiones	92	-	92
Créditos Directos	332,757	-	332,757
Diferencia de Cambio	5	-	5
GASTOS FINANCIEROS	22,773	44	22,817
Obligaciones con el Público	13,600	30	13,630
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	519	14	533
Pérdidas por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	6,885	-	6,885
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	1,764	-	1,764
Otros	5	-	5
MARGEN FINANCIERO BRUTO	311,207	-25	311,182
PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS	57,916	-	57,916
MARGEN FINANCIERO NETO	253,291	-25	253,266
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	23,561	1,321	24,882
Créditos Indirectos	720	-	720
Ingresos Diversos	22,841	1,321	24,162
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	2,088	147	2,235
Gastos Diversos	2,088	147	2,235
MARGEN OPERACIONAL	274,764	1,150	275,913
GASTOS ADMINISTRATIVOS	200,780	-	200,780
Personal	128,702	-	128,702
Servicios Recibidos de Terceros	62,197	-	62,197
Impuestos y Contribuciones	9,881	-	9,881
MARGEN OPERACIONAL NETO	73,984	1,150	75,133
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	15,890	-	15,890
Provisiones para Créditos Indirectos	-22	-	-22
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	687	-	687
Otras Provisiones	1,749	-	1,749
Depreciación	9,105	-	9,105
Amortización	4,371	-	4,371
OTROS INGRESOS Y GASTOS	1,507	-	1,507
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	59,601	1,150	60,750
IMPUESTO A LA RENTA	-2,012	-	-2,012
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	61,613	1,150	62,762

Balance general Banco Azteca 2020

Balance General BAZ			
Al 31 de diciembre de 2020 (En miles de soles)			
Activo	Banco Azteca Perú		
	MN	ME	TOTAL
DISPONIBLE	48,706	15,495	64,201
Caja	32,224	9,656	41,880
Bancos y Corresponsales	8,253	3,189	11,442
Otros	8,229	2,650	10,879
FONDOS INTERBANCARIOS	35,000	-	35,000
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	33,239	125	33,364
Inversiones Disponibles para la Venta	32,040	-	32,040
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	1,199	125	1,324
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS	460,058	-	460,058
Vigentes	465,728	-	465,728
Tarjetas de Crédito	26,291	-	26,291
Préstamos	439,437	-	439,437
Atrasados	21,060	-	21,060
Vencidos	21,060	-	21,060
Provisiones	-26,730	-	-26,730
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	6,282	1	6,283
RENDIMIENTOS POR COBRAR	10,351	-	10,351
Fondos Interbancarios	9	-	9
Créditos	10,342	-	10,342
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO	23,924	-	23,924
OTROS ACTIVOS	95,848	4,058	99,906
TOTAL ACTIVO	713,408	19,679	733,087
PASIVO	MN	ME	TOTAL
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	448,004	16,912	464,916
Depósitos a la Vista	6,802	202	7,004
Depósitos de Ahorro	80,136	2,665	82,801
Depósitos a Plazo	358,694	13,085	371,779
Cuentas a Plazo	333,029	13,085	346,114
C.T.S.	25,665	-	25,665
Otras Obligaciones	2,373	959	3,332
A la vista	2,373	959	3,332
DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES	13,759	-	13,759
Depósitos a Plazo	13,759	-	13,759
CUENTAS POR PAGAR	18,831	124	18,955
INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR	7,109	197	7,307
Obligaciones con el Público	7,023	197	7,220
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Internacionales	87	-	87
OTROS PASIVOS	2,825	-	2,825
PROVISIONES	1,791	-	1,791
Créditos Indirectos	459	-	459
Otras Provisiones	1,333	-	1,333
TOTAL PASIVO	492,320	17,233	509,553
PATRIMONIO	223,534	-	223,534
Capital Social	116,168	-	116,168
Reservas	21,146	-	21,146
Ajustes al Patrimonio	25	-	25
Resultados Acumulados	36,069	-	36,069
Resultado Neto del Ejercicio	50,126	-	50,126
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	715,854	17,233	733,087

Balance general Banco Azteca 2021

Balance General BAZ			
Al 31 de diciembre de 2020 (En miles de soles)			
Activo	Banco Azteca Perú		
	MN	ME	TOTAL
DISPONIBLE	48,706	15,495	64,201
Caja	32,224	9,656	41,880
Bancos y Corresponsales	8,253	3,189	11,442
Otros	8,229	2,650	10,879
FONDOS INTERBANCARIOS	35,000	-	35,000
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	33,239	125	33,364
Inversiones Disponibles para la Venta	32,040	-	32,040
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	1,199	125	1,324
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS	467,422	-	467,422
Vigentes	485,728	-	485,728
Tarjetas de Crédito	26,291	-	26,291
Préstamos	459,437	-	459,437
Atrasados	8,424	-	8,424
Vencidos	8,424	-	8,424
Provisiones	-26,730	-	-26,730
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	6,282	1	6,283
RENDIMIENTOS POR COBRAR	10,351	-	10,351
Fondos Interbancarios	9	-	9
Créditos	10,342	-	10,342
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO	23,924	-	23,924
OTROS ACTIVOS	95,848	4,058	99,906
TOTAL ACTIVO	720,772	19,679	740,451
	Banco Azteca Perú		
PASIVO	MN	ME	TOTAL
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	448,004	16,912	464,916
Depósitos a la Vista	6,802	202	7,004
Depósitos de Ahorro	80,136	2,665	82,801
Depósitos a Plazo	358,694	13,085	371,779
Cuentas a Plazo	333,029	13,085	346,114
C.T.S.	25,665	-	25,665
Otras Obligaciones	2,373	959	3,332
A la vista	2,373	959	3,332
DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES	13,759	-	13,759
Depósitos a Plazo	13,759	-	13,759
CUENTAS POR PAGAR	18,831	124	18,955
INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR	7,109	197	7,307
Obligaciones con el Público	7,023	197	7,220
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Internacionales	87	-	87
OTROS PASIVOS	2,825	-	2,825
PROVISIONES	1,791	-	1,791
Créditos Indirectos	459	-	459
Otras Provisiones	1,333	-	1,333
TOTAL PASIVO	492,320	17,233	509,553
PATRIMONIO	230,898	-	230,898
Capital Social	116,168	-	116,168
Reservas	21,146	-	21,146
Ajustes al Patrimonio	25	-	25
Resultados Acumulados	30,797	-	30,797
Resultado Neto del Ejercicio	62,762	-	62,762
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	723,218	17,233	740,451