



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y  
FINANZAS**

**TESIS**

**MOROSIDAD CREDITICIA Y LA RENTABILIDAD  
FINANCIERA DE CAJA AREQUIPA, EN LA PROVINCIA  
DE CANCHIS - SICUANI, REGIÓN CUSCO EN EL 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PUBLICO**

**AUTOR:**

**Bach. TAPIA PUSA, MARIO**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. MARCELINO PAUCAR ÁLVAREZ**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
Presidente

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Secretario

---

**Dra. ANA CONSUELO TINEO MONTESINOS**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Al ser supremo, por concederme salud y ser mi guía para alcanzar este anhelo.

A las personas que me dieron la vida, mis padres, a mis hijos por su comprensión y ayuda para hacer de este trajinar académico más llevadero; a la persona incondicional con quien siempre caminamos juntos toda esta etapa de formación, María Magdalena (mi compañera, mi esposa).

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme dado la valentía para no rendirme y superar obstáculos a lo largo de toda mi vida. A mi madre por su apoyo incondicional, su paciencia y sus sabios consejos. Al Doctor Marcelino Paúcar, por su compromiso, apoyo y vocación de servicio que nos brindó a cada uno de sus graduandos, por su valiosa guía y asesoramiento en el desarrollo de la tesis, por su paciencia y por todo su apoyo. A la Universidad Privada Telesup porque me dio las herramientas necesarias para desarrollarme profesionalmente

## RESUMEN

La presente investigación titulada “morosidad crediticia y rentabilidad financiera de caja Arequipa agencia Sicuani 2018. según el estudio de la exploración se fijó un diseño no práctico, debido a que las variables en este proyecto no serán manipuladas, pero está adaptada por una localidad de 43 empleados que trabajan en la agencia de caja Arequipa sucursal Sicuani, para la demarcación de se aplicó una fórmula estadística, con un margen de error de 0.05, un nivel de confiabilidad del 95% y el total de registro cuestionada, 43 funcionarios, se formó 30 interrogaciones, para los numerarios de área relacionadas con la prórroga crediticia y de la renta financiera. para el proceso de datos y sondeo, se usó la vía tratamiento de la información en el Excel para la administración en las impuestas estadísticas con intención de efectuar un buen trabajo, una opción inspeccionada registrando y codificando datos la tabulación y el edicto de una información. práctica de conocimientos de análisis tanto razonables y descriptivos que se desplegarán para constatar la hipótesis general de la encuesta, el cual ha sido fundamentado por capacidad de experimentados de la universidad privada Telesup y por el factor de alfa de cronbach y el estadístico de chi- cuadrado.

Para la justificación de la conjetura se realizó a hacer valer rho de Spearman, y el estadístico del chi- cuadrado, según la fórmula puesta nos expresa la lista de nuestras variables y la ratificación de las hipótesis.

Como parte final de la encuesta se culminó que la moratoria solvente se induce representativamente con la renta monetaria de caja Arequipa dependencia, Sicuani por lo que este resultado adquirido influyera a precisar en perceptible que se conviene mejorar los procedimientos de inactividad y el seguimiento de los pagos en retraso, de esa manera se puede minimizar los índices de morosidad y mejorar la rentabilidad.

**palabras clave:** rentabilidad, provisión, interés, mora, retraso.

## ABSTRACT

This research entitled "credit delinquency and financial profitability of caja Arequipa agencia Sicuani 2018. according to the exploration study, a non-practical design was set, because the variables in this project will not be manipulated. it is adapted by a locality of 43 employees working in the box agency Arequipa branch Sicuani, for the demarcation a statistical formula was applied, with a margin of error of 0.05, a level of confidentiality of 95% and the total registration questioned, 43 officials, 30 interrogations were formed, for area numbers related to credit extension and financial income. for the processing of data and polling, the processing of excel information was used for administration in those imposed statistics with the intention of performing a good job, an option inspected by recording and encoding data tabbing and edicting an information. practice of analysis knowledge both reasonable and descriptive that were deployed to find the general hypothesis the survey, which has been based by the capacity of experienced private university Telesup and by the alpha factor of cronbach and the statistic of chi- square.

for the justification of the conjecture was made to assert spearman rho, and the statistic of the chi- square, according to the formula put forward expresses the list of our variables and the ratification of hypotheses.

as a final part of the survey, it was computed that the solvent moratorium is conducted representatively with the monetary income of Arequipa dependency, Sicuani so that this acquired result would influence the perceived need to improve inactivity procedures and the monitoring of late payments, so that delinquency rates can be minimized and profitability improved.

**keywords:** profitability, provision, interest, arrears, delay.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>17</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general .....	18
1.2.2. Problema específico.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.3.1 Justificación teórica .....	19
1.3.2. Justificación Práctica .....	19
1.3.3. Justificación Metodológica.....	19
1.3.4. Justificación Económica .....	19
1.3.5. Justificación Social .....	20
1.4. Objetivos de la investigación .....	20
1.4.1. Objetivo general .....	20
1.4.2. Objetivo específico .....	20
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	23
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Morosidad crediticia.....	26



2.2.2. Rentabilidad financiera .....	30
2.3. Definición de términos básicos .....	31
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>36</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	36
3.1.1. Hipótesis general.....	36
3.1.2. Hipótesis específica .....	36
3.2. Variables de estudio .....	37
3.2.1. Definición conceptual .....	37
3.2.2. Definición operacional .....	38
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	39
3.3.1. Tipo de investigación descriptivo correlacional .....	39
3.3.2. Nivel de investigación.....	39
3.3.3. Enfoque (Cuantitativo).....	39
3.3.4. Métodos .....	39
3.4. Diseño de la investigación .....	40
3.4.1. No experimental. ....	40
3.5. Población y muestra de estudio.....	40
3.5.1. Población .....	40
3.5.2. Muestra .....	41
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
3.6.1. Técnica de la recolección de datos .....	42
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	43
3.6.3. Validez.....	43
3.6.4. Fiabilidad .....	44
3.7. Métodos de análisis de datos .....	45
3.8. Aspectos Éticos .....	45
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
4.1. Análisis descriptivo de los ítems dimensiones y variables.....	46
4.2. Análisis inferencial.....	76
4.2.1. Prueba de normalidad .....	76
4.2.2. Prueba de hipótesis.....	78
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>88</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>90</b>

<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>91</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>95</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	96
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	97
Anexo 3: Instrumentos .....	98
Anexo 4: Validación de instrumento.....	101
Anexo 5: Base de datos.....	102
Anexo 6: Propuesta de valor.....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Calificación SBS .....	27
Tabla 2.	Porcentaje de créditos con mora .....	35
Tabla 3.	Variables de estudio definición conceptual.....	37
Tabla 4.	Definición operacional .....	38
Tabla 5.	Muestra .....	41
Tabla 6.	Técnicas e instrumentos de investigación .....	43
Tabla 7.	Validación de instrumentos .....	44
Tabla 8.	Baremo Alfa de Cronbach .....	44
Tabla 9.	Alfa de Cronbach.....	45
Tabla 10.	¿Tiene conocimiento cuando un cliente se declara insolvente? .....	46
Tabla 11.	¿Sabe Usted, en que tiempo prescribe la deuda de un cliente en mora? .....	47
Tabla 12.	¿Tiene Usted, conocimiento como afecta su rentabilidad en el no pago del deudor? .....	48
Tabla 13.	¿Tiene conocimiento Usted, que el pronto pago de una deuda evita los gastos por mora?.....	49
Tabla 14.	¿Tiene conocimiento Usted, que la recuperación de los créditos incobrables, ingresan a los activos de la entidad? .....	50
Tabla 15.	¿Tiene conocimiento Usted, como se calcula las razones de endeudamiento?.....	51
Tabla 16.	¿Tiene conocimiento, sobre los gastos de cobranza?.....	52
Tabla 17.	¿Sabe Usted, que las provisiones afectan en el balance general? .....	53
Tabla 18.	¿Tiene conocimiento usted, que la utilidad neta se distribuye equitativamente con los socios?.....	54
Tabla 19.	¿Considera Usted las ratios de endeudamiento durante la evaluación crediticia? .....	55
Tabla 20.	¿Se considera la antigüedad laboral y/o comercial del cliente durante la Evaluación Crediticia? .....	56
Tabla 21.	¿Se considera el Endeudamiento Total del cliente para la aprobación de créditos?.....	57
Tabla 22.	¿Se considera la Rotación de Inventario durante la Evaluación Crediticia? .....	58

Tabla 23. ¿Se considera el Margen Comercial para medir la solvencia económica de los clientes?.....	59
Tabla 24. ¿Se considera el método de prueba acida para medir la solvencia económica en las entidades y/o clientes? .....	60
Tabla 25. ¿Considera usted que la eficacia de las operaciones concretadas tiene relación con los ingresos de la entidad?.....	61
Tabla 26. ¿Se ve reflejado la rentabilidad de la entidad dentro de la misma? ....	62
Tabla 27. ¿Estima Usted que existen barreras para la generación de ingresos suficientes? .....	63
Tabla 28. ¿Tiene conocimiento cuando se pagan las utilidades a los trabajadores de la entidad? .....	64
Tabla 29. ¿Tiene conocimiento de que la utilidad neta ingresa directamente a las arcas de la entidad? .....	65
Tabla 30. ¿Usted estima que la entidad ha evolucionado en el último periodo? .	66
Tabla 31. ¿La entidad cuenta con un plan de inversión? .....	67
Tabla 32. ¿Tiene conocimiento Ud. acerca de los planes de inversión dentro de la entidad?.....	68
Tabla 33. ¿Se toman acciones para garantizar el cumplimiento de planes de inversión a corto plazo?.....	69
Tabla 34. Cree Usted ¿Que la situación actual de la entidad tiene algún impacto sobre su plan de inversión?.....	70
Tabla 35. ¿Considera Usted que la utilidad de la entidad está relacionada con los intereses de la misma?.....	71
Tabla 36. ¿Usted estima que, mientras más operaciones activas, existan hay más ingresos?.....	72
Tabla 37. Tiene conocimiento Usted. ¿Que el estado de resultados de la entidad es la única fuente que permite saber si existe una correcta gestión en el aumento de la rentabilidad? .....	73
Tabla 38. Estima Usted. ¿Qué las utilidades de la entidad están bien distribuidas? .	74
Tabla 39. Considera Usted. ¿Que el incremento de la cartera morosa influye de manera considerable en las utilidades? .....	75
Tabla 40. Prueba de normalidad morosidad crediticia .....	76
Tabla 41. Prueba de normalidad rentabilidad financiera .....	77

Tabla 42. Prueba de chi cuadrado .....	78
Tabla 43. Prueba chi cuadrado especifica 1.....	79
Tabla 44. Prueba chi cuadrado especifica 2.....	80
Tabla 45. Prueba de hipótesis específico 3.....	81
Tabla 46. Rho Spearman .....	82
Tabla 47. Baremo Rho Spearman.....	83
Tabla 48. Prueba de hipótesis especifica 1 utilizando rho Spearman. ....	84
Tabla 49. Prueba de hipótesis especifica 2 utilizando rho Spearman. ....	85
Tabla 50. Prueba de hipótesis específica 3 utilizando Rho de Spearman.....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de la provincia de Canchis.....	18
Figura 2. Modelo Estado de ganancias y perdidas.....	32
Figura 3. Modelo de balance general .....	32
Figura 4. Pregunta Nro 1 ¿Tiene conocimiento cuando un cliente se declara insolvente? .....	46
Figura 5. ¿Sabe Usted, en que tiempo prescribe la deuda de un cliente en mora? 47	
Figura 6. ¿Tiene Usted, conocimiento como afecta su rentabilidad en el no pago del deudor? .....	48
Figura 7. ¿Tiene conocimiento Usted, que el pronto pago de una deuda evita los gastos por mora?.....	49
Figura 8. ¿Tiene conocimiento Usted, que la recuperación de los créditos incobrables, ingresan a los activos de la entidad? .....	50
Figura 9. ¿Tiene conocimiento Usted, como se calcula las razones de endeudamiento?.....	51
Figura 10. ¿Tiene conocimiento, sobre los gastos de cobranza?.....	52
Figura 11. ¿Sabe Usted, que las provisiones afectan en el balance general? .....	53
Figura 12. ¿Tiene conocimiento usted, que la utilidad neta se distribuye equitativamente con los socios?.....	54
Figura 13. ¿Considera Usted los ratios de endeudamiento durante la evaluación crediticia? .....	55
Figura 14. ¿Se considera la antigüedad laboral y/o comercial del cliente durante la Evaluación Crediticia? .....	56
Figura 15. ¿Se considera el Endeudamiento Total del cliente para la aprobación de créditos?.....	57
Figura 16. ¿Se considera la Rotación de Inventario durante la Evaluación Crediticia? .....	58
Figura 17. ¿Se considera el Margen Comercial para medir la solvencia económica de los clientes?.....	59
Figura 18. ¿Se considera el método de prueba acida para medir la solvencia económica en las entidades y/o clientes? .....	60

Figura 19. ¿Considera usted que la eficacia de las operaciones concretadas tiene relación con los ingresos de la entidad?.....	61
Figura 20. ¿Se ve reflejado la rentabilidad de la entidad dentro de la misma? ....	62
Figura 21. ¿Estima Usted que existen barreras para la generación de ingresos suficientes? .....	63
Figura 22. ¿Tiene conocimiento cuando se pagan las utilidades a los trabajadores de la entidad? .....	64
Figura 23. ¿Tiene conocimiento de que la utilidad neta ingresa directamente a las arcas de la entidad? .....	65
Figura 24. ¿Usted estima que la entidad ha evolucionado en el último periodo? .	66
Figura 25. ¿La entidad cuenta con un plan de inversión? .....	67
Figura 26. ¿Tiene conocimiento Ud. acerca de los planes de inversión dentro de la entidad?.....	68
Figura 27. ¿Se toman acciones para garantizar el cumplimiento de planes de inversión a corto plazo?.....	69
Figura 28. ¿Que la situación actual de la entidad tiene algún impacto sobre su plan de inversión? .....	70
Figura 29. ¿Considera Usted que la utilidad de la entidad está relacionada con los intereses de la misma?.....	71
Figura 30. ¿Usted estima que, mientras más operaciones activas, existan hay más ingresos?.....	72
Figura 31. ¿Tiene conocimiento Usted. ¿Que el estado de resultados de la entidad es la única fuente que permite saber si existe una correcta gestión en el aumento de la rentabilidad? .....	73
Figura 32. Estima Usted. ¿Qué las utilidades de la entidad están bien distribuidas? .....	74
Figura 33. Considera Usted. ¿Que el incremento de la cartera morosa influye de manera considerable en las utilidades? .....	75

## INTRODUCCIÓN

Los problemas crecientes que confrontan las micro financieras de la región de Cusco y la provincia de Canchis , y en todo el Perú, tiene el elevado índice de morosidad, esto se observa plasmado en el trabajo de recupero frecuente que se efectúan con la idea de acorta la expresión, de cada mes, haciendo en juicio este dilema es que se realizó el análisis y búsqueda, denominado Morosidad crediticia y la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018.

El análisis de la presente investigación en la Caja Arequipa – con dependencia en Sicuani, se presenta en los siguientes capítulos: Capítulo I, se forjó el planteamiento del problema, problemas específicos, justificación del estudio, objetivo de la investigación, como eje estrategico y propósitos determinados, el problema, objetivos, justificación e importancia de la investigación, las variables y las hipótesis de la información. Luego se aborda en el capítulo II, los antecedentes de búsqueda, bases teóricas, dictamen de vocablos esenciales, para asir un mayor estudio acerca del repertorio del sistema financiero; en el capítulo III, se tiene a los procesos y elementos, se consigue aquí las hipótesis, variantes de estudio, tipo y nivel de indagación, así como la localidad y la muestra, las técnicas y herramientas de compendio de datos, los medios de investigación de cifras y los aspectos éticos; en el capítulo IV se tiene el producto de la investigación; capítulo V discusión; deducciones, recomendaciones, luego las citas bibliográficas y los anexos.



## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En los últimos años en el Perú, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito han mostrado un incremento sostenido y articulado, creciendo su participación dentro del sistema financiero a nivel nacional. Este incremento gradual, conlleva a su vez un aumento del índice de morosidad y en consecuencia tiene un riesgo mayor en sus operaciones de crédito.

La mora en sector financiero tiene su aparición en muchos de sus aspectos del proceso de la entrega del crédito, la no orientación apropiada de los analistas de crédito que laboran en dicha área de créditos, y una mala gestión de cobros. Otro factor influyente es el paso del tiempo, que normalmente el cliente moroso está a la espera, en otras palabras, inducir que la entidad financiera acreedora se olvide de alguna forma de la deuda celebrada y deje de efectuar y gestionar el cobro.

A este problema de morosidad no es ajeno el distrito de Sicuani, puesto que la morosidad en la Caja Arequipa tiene una cartera morosa con un nivel de créditos en mora atrasadas muy elevada, y esto afecta directamente la rentabilidad de la entidad, en consecuencia, los accionistas se verán en aprietos cuando a fin de año las utilidades anuales estén afectadas; tal realidad saca a la luz que la calidad de la cartera morosa de las entidades financieras a nivel regional y local se deteriora significativamente por el incremento de la morosidad.

El estudio realizado tuvo como objetivo principal determinar qué relación existe entre la morosidad crediticia con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco 2018, para así después dar con posibles soluciones. Por lo que es esencial buscar opciones factibles que permitan remediar la problemática, ya que el retraso de los pagos en la agencia, se está enfocando en implementar mejoras en calidad crediticia y una adecuada inducción al área de recuperaciones.



**Figura 1. Mapa de la provincia de Canchis**  
**Fuente:** Municipalidad provincial de Canchis

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

PG. ¿Qué relación existe entre la morosidad crediticia con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco 2018?

### 1.2.2. Problema específico

PE 1. ¿De qué manera los créditos incobrables se relacionan con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018?

PE 2. ¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la rentabilidad financiera de Caja A requipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018?

PE 3. ¿De qué manera la capacidad de pago del cliente se relaciona con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1 Justificación teórica**

Dicha investigación se realizó con el propósito de aportar teorías y conceptos ya existentes sobre índice alto de moratoria y hallar explicaciones lógicas y aceptables a la relación que existe con la rentabilidad financiera. Estas teorías permitirán contrastar diferentes conceptos de la relación entre morosidad crediticia en la financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco 2018.

Por otro lado, dicho proyecto nos permite plantear teorías, misma investigación que podrá ser usada para otros tesis que generen ciencia en los temas que se abordaron en este trabajo.

#### **1.3.2. Justificación Práctica**

De acuerdo a los objetivos de investigación, los resultados permitirán conocer el nivel de relación de la moratoria financiera y ver en qué medida éstas ayudan al desarrollo y cumplimiento de la financiera Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco 2018.

#### **1.3.3. Justificación Metodológica**

Para lograr los objetivos del estudio, se realizó un proceso metodológico ordenado y sistematizado, usando herramientas de investigación cuantitativa orientada al análisis de la relación de la cartera morosa crediticia con la rentabilidad financiera determinando en ambas variables el manejo de jerarquización de los factores descriptivos y explicativos.

#### **1.3.4. Justificación Económica**

Dicho estudio nos revela que se justifica de manera económica al identificar la relación que existe entre la morosidad crediticia con la rentabilidad financiera;

mismo que nos permitirá tener una mejor gestión crediticia en sus procesos y procedimientos para Caja Arequipa.

### **1.3.5. Justificación Social**

Se justifica socialmente porque el proyecto en cuestión repercutirá en las entidades dedicadas al mismo rubro, es decir, a los dueños, accionistas, al personal que labora y finalmente a los usuarios finales que vienen a ser sus clientes.

Por otro lado, se justifica puesto que durante la fase de investigación se busca resolver los problemas de investigación, los cuales permitirán tomar decisiones al directorio de la agencia, por lo que podrá ayudar a mejorar su marco administrativo, así como sus estrategias, mismas que deben ser reformuladas por medio de diversas formas, entre las que se encuentran los resultados de esta investigación.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. “Determinar qué relación existe entre la morosidad crediticia con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco 2018”.

### **1.4.2. Objetivo específico**

OG 1. “Determinar de qué manera los créditos incobrables se vinculan con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018”.

OG 2. “Determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la rentabilidad financiera de Caja A requipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018”.

OG 3. “Determinar de qué manera la capacidad de pago del cliente se asocia con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018”.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Bermúdez (2015) en su estudio titulado: *“La morosidad y su incidencia en la gestión de la Asociación de apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro”*, Chimbote, periodo 2013, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Arribó a la siguiente conclusión: El crecimiento considerable de morosidad y disminución de la rentabilidad; esto debido que la mercadería fue otorgada, al crédito causando por incumplimientos de sus pagos según las normas técnicas financieras.

Flores (2016) en su tesis titulada: *“La Gestión Financiera y la Rentabilidad de las Cajas de Ahorro y Crédito en el Distrito de la Victoria 2010-2015”*. Universidad San Martín de Porres.

Arribó a la siguiente conclusión: Las provisiones por deudas incrementaron, 2015, 186% más que en el 2008, en relación directa, la utilidad neta se incrementó a 2015, 27% más que el 2008, Que la gestión financiera influye en la rentabilidad.

Trujillo (2017) en su investigación realizado: *“La morosidad y su impacto en la empresa distribuidora Gumi S.A.C., en el distrito de San Martín de Porres 2016”*. (Trabajo de investigación parcial) Universidad Privada del Norte.

Arribó a la siguiente conclusión: Se pudo observar entre el 60% a 70% de trabajadores indicaron que la morosidad si impacta en la empresa debido a que no se están tomando con responsabilidad la venta de los productos.

Yerba (2016) en el trabajo de investigación que realizo: *“Índice de bancarización y su relación con la tasa de morosidad en el departamento de Lima, periodo 2006 – 2015”*. Universidad Cesar Vallejo.

Arribó a la siguiente conclusión: Los intermediarios financieros pues canalizan eficientemente los fondos de los agentes económicos excedentarios hacia los deficitarios para financiar proyectos de inversión. En el presente trabajo

de investigación se propuso como objetivo general determinar la relación que se halló entre el índice de bancarización y la tasa de morosidad en el departamento de Lima. Llegando a la conclusión de que los indicadores de la bancarización se relacionaron significativamente con el comportamiento de la tasa de morosidad.

Bardales (2017) en su estudio realizado de tesis de: *“Plan estratégico para reducir la morosidad en clientes de la Empresa Molitalia S.A., Chiclayo 2013”*, Universidad Señor de Sipan.

Arribó a la siguiente conclusión: El diagnóstico que se tomó con los factores internos y externos, mediante una matriz, resulta que la empresa no cuenta con un Plan Estratégico, en recuperación de cartera morosa.

Segura (2016) en su trabajo de investigación de: *“La evaluación financiera y su relación con la morosidad en la Empresa Financiera Confianza – agencias Lima Norte 1, año 2016”*. Universidad César Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar si la evaluación financiera se relaciona con la morosidad, se realizó con una población de 51 personas llegando a concluir, que la evaluación crediticia financiera tiene una relación significativa con el índice de morosidad de la entidad Financiera Confianza en sus agencias de Lima Norte 1.

Ugalde (2018) en sus tesis de investigación: *“La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mi banco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018”*. Universidad César Vallejo. Se aplicaron técnicas correspondientes para este trabajo con programa estadístico el resultado obtenida fue que existe influencia en la gestión de cobranza en los índices de morosidad crediticia, por ello tiene la misión de reforzar la gestión de cobranza.

Matamoros (2018) en su trabajo de investigación señaló: *“La implementación del modelo de costos ABC y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Central Zuan S.A.C”*. Universidad Continental, Huancayo, Perú.

Llegó a la conclusión: que el sistema de costos ABC que se basa en actividades como principal factor, el cual permite una mejor interpretación y análisis de la rentabilidad, del patrimonio y de todos los activos en la empresa, en donde se ha encontrado valores muy cercanos a 1 y, por ende, existe influencia significativa.

Aguilar (2017) en su investigación titulada: *“La morosidad y su relación con los estados financieros de los centros educativos particulares de Los Olivos, en el año 2017”*. Universidad César Vallejo. Arribó a la siguiente conclusión: Que viendo que el centro educativo cuenta con apoyo de cobranzas por lo mismo la morosidad tiene una relación con los estados financieros, ya que esto refleja el resultado negativo o positivo que ocasiona la morosidad.

Ramírez (2017) en su estudio de grado sobre: *“Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016”*. Universidad César Vallejo. Arribó a la siguiente conclusión: Esto sucede a que no existe relación entre el costo y la rentabilidad, de dichas instituciones educativas, no se maneja un software contable.

Narciso (2018) en su trabajo de investigación sobre el: *“Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de transporte de pasajeros ruta Huaraz-Caras, 2017”*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Concluyo que: las empresas tuvieron solvencia en muchos casos gracias al financiamiento del sector privado; y de esta forma las MYPE originaron una rentabilidad sólida.

Molina (2017) en su estudio de investigación: *“El financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro lavanderías de la provincia de Huaraz – periodo 2015”*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Concluyo que: las empresas de lavanderías tienen rentabilidad, y se obtuvieron información importante, el cual guarda una relación con los resultados empíricos que se obtuvieron de la muestra mediante del instrumento de medición.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

García, Marín & Martínez (2006-01) en su estudio investigación: *“División de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México”*.

Concluyo que: llevar a cabo sobre la contaduría estos resultados muestran que implantare un sistema de costos influye de manera significativa sobre la rentabilidad patrimonial de la PYME.

Daza (2016) en su estudio de investigación: "*Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. Universidad Nacional Autónoma de México*". Para comprobar se proponen un grupo de modelos lineales y no lineales para obtener estimaciones eficientes y sólidos. Donde se refleja pruebas de una relación entre crecimiento y rentabilidad en el sector industrial.

Magaña, Tavera & Salazar y Sanjinés (2016) en su trabajo de investigación para ver: "*Productividad de la apicultura en México y su impacto sobre la rentabilidad*". Arribó a la siguiente conclusión: Estudios realizados sobre la producción de miel, y evaluar la productividad que la influencia es menor sobre la rentabilidad en comparación con el precio de venta de la miel.

Olmedo & Gabilondo (2016) en su trabajo tesis sobre: "*El Indicador de la Rentabilidad Social en Comunicación (IRSCOM)*": Universidad de Málaga (España). Arribó a la siguiente conclusión: Este indicador es una propuesta que busca corregir a la carencia en la rentabilidad social de los medios para estabilizar modelos relacionados que respondan a lógicas centradas en la construcción democrática, la fortaleza de la pluralidad y la diversidad.

Asencio, Gonzales & Lozano (2017) en su estudio de investigación: "*El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas*". Universidad de Guayaquil.

Concluyo que: lo elementos determinantes sobre los costos y más que todo en la rentabilidad de las pymes farmacéuticas se observó las fallas que tienen en el control de inventarios la falta de por la falta de mecanismos de control, asociado al tiempo de rotación.

Zubiarre & otros (2016) en su trabajo de tesis: "*Sociedades cooperativas de trabajo asociado versus sociedades de capital*". Análisis comparado de fortaleza financiera y rentabilidad en el País Vasco. Universidad del País Vasco. El trabajo que realizó bajo un análisis comparativo sobre la estructura financiera, la solvencia,



la rentabilidad y la capacidad. Se observa que el cooperativismo industrial presenta datos de generación de riqueza y empleo.

Ortiz & otros (2015) en su estudio de tesis: *“Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de ahorros y Créditos Santa Ana Ltda”*. El riesgo de morosidad de sus socios. Universidad de Cuenca Ecuador. Las provisiones y el riesgo de morosidad de las cuentas incobrables de sus socios hacen que la empresa provisione por el retraso de sus pagos. Por ello propusieron un Plan reducir la morosidad.

Franco & Peñafiel (2018) en investigación realizado: *“Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas”*: universidad Católica Santiago de Guayaquil – Ecuador Este modelo Arima se presenta como una alternativa para analizar la anticipación del riesgo de morosidad de una obligación ubicar los indicadores macroeconómicos, estos modelos vienen ya dando resultados positivos en el ámbito empresarial.

Díaz (2009) realizó un estudio: *“determinantes de la ratio de morosidad de las entidades que conforman el sistema financiero de Bolivia”*. Universidad Mayor de San Simón Cochabamba. El método de datos de panel los 2001- 2008. En donde se incluyeron variables macroeconómicas y microeconómicas para realizar un análisis de la relación que existe en el periodo económico. Se halló una relación negativa entre los determinantes y la ratio de morosidad.

Goleman & otros (2018) en su trabajo de tesis: *“Qué determina la morosidad en las micro finanzas El caso de la Asociación Civil Avanzar”*. Universidad de Buenos Aires (Argentina). Se pueden permitir avanzar sobre los problemas de información existentes al momento de otorgar créditos para las instituciones con iguales particularidades a lo establecido.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Morosidad crediticia**

#### **2.2.1.1. Definición.**

Existen diferentes conceptos de morosidad crediticia: Guillén (2002) menciona que:

“la morosidad fue un elemento de fondo detrás de las crisis bancarias donde hubo varios capítulos de caídas financieras, los que ocasionaron el alto número de quiebras de la calidad de activos, que fue el retumbante de la crisis, al haber perjudicado la confianza en el sistema bancario”.

Dentro del Perú se percibe que la apreciabilidad de la morosidad a estas causas depende del tamaño de la entidad financiera, posiblemente debido a la conveniencia de la economía a nivel, en recursos e informaciones anexas a la evaluación y asiduidad del riesgo crediticio. Es por ello que las entidades bancarias medianas y pequeñas tienen dependencia de factores ajenos a sus actividades y son externos e internos; como la política de facilitar empréstito, competente y rentables en el caso de las entidades medianas, y la conducta asumida de exposición en el caso de las entidades pequeñas.

Así como también la tasa de interés, se repercuten en algunas instituciones que cobraban por sus préstamos más que el promedio del sistema alto, las cuentas por pagar aplazadas y/o atrasadas, seguramente, por el incremento en los problemas de información irregular.

También Aguilar & Camargo (2002) afirmaron de manera semejante donde, señalan que:

“los créditos en calidad de retraso, constituyen el principal origen de la insolvencia y descapitalización, lo que finalmente atenta contra la fortaleza y soporte de la institución, en el largo plazo. Las distintas conductas de la morosidad en las instituciones micro financieras, son resultado de las distintas políticas de gestión, su tecnología crediticia y la dinámica de sus plazas, el cual es evidenciado en las variables que afectan la morosidad de estas instituciones. Por otro lado, es importante tener en cuenta los altos

niveles de morosidad presentados por algunas instituciones, probablemente como reflejo de una mayor ineficiencia en su gestión en el largo plazo”.

Castillo (2017) señala que el:

“aumento de la morosidad en el pago en los créditos a las medianas, pequeñas, microempresas y de consumo pone en aviso a la Superintendencia de banca y seguros y a entidades financieras seguros y AFP (Sbs), a asesores comerciales y a entidades financieras por sus efectos dañinos sobre la economía”.

En ese sentido el administrador general de micro finanzas de la Sbs Martín Auqui, contó a El Comercio que la Sbs mantiene reuniones con las entidades financieras con la intención de supervisar el trámite de la cartera de crédito y exhortar que el aumento no sea con mucho juicio.

#### **2.2.1.2. Clasificación de los deudores.**

Se pueden definir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a los manejos del sistema financiera:

**Tabla 1.**  
*Calificación SBS*

Categoría	Rango
Normal	0 – 8 días
CPP	0 – 30 días
Deficiente	0 – 60 días
Dudoso	0 – 120 días
Perdida	> A 120 días

**Fuente:** Resolución S.B.S Nro. 11356

- 1) Normal: Son calificaciones de acuerdo a los pagos que hacen los usuarios, en esta categoría los clientes son puntuales.
- 2) Cpp: (Cliente con Problemas de Pago). Son procedimientos que, si bien no pueden ser determinado como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas falencias que pueden deducir la sospecha de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas generales otorgadas.

- 3) Dudoso: acciones que presentan un retraso en el pago por encima de los 90 días (3 meses).
- 4) Perdida: son aquellas operaciones, cuya recuperación se considera lejano, por lo que procede darlas de baja del activo.

#### **Tipos de provisiones:**

- 1) **Genérica:** van destinadas a cubrir las pérdidas de operaciones en riesgo normal.
- 2) **Específica:** van destinadas al acopio de operaciones en situación de riesgo dudoso o fallido.

#### **2.2.1.3. Dimensiones de la morosidad crediticia**

- **Dimensión 1 Créditos incobrables**

Cabe resaltar que el desembolso realizado por el usuario pasa a crédito irrecuperable que por algún motivo no es posible su recaudación, ya sea por quiebra del deudor o por haber dispuesto las acciones para su restauración. Cuando se ha declarado en quiebra, fracaso o estafa, en estas situaciones los créditos son incobrables. Y para efectos contables, se tiene que estar seguro y diferenciar entre las insolvencias posibles e insolvencias firmes. En primer lugar, el caso se trata de deuda de carácter variable, contabilizándose por medio de las provisiones. La que sigue son deudas concluyentes y deben ser consideradas como olvidos de forma definitiva. Autor: Ignacio López Domínguez

Brachfield Pierre (s/f), indica en sus comentarios como; “la principal causa de la morosidad es la Intencionalidad, es la principal causa de la morosidad más no así los problemas de liquidez del cliente para no poder pagar sus deudas en mora”.

- **Dimensión 2 Políticas de cobranza**

Las políticas de cobranza son las tácticas que utilizan las empresas financieras para cobrar los préstamos que se han otorgado a sus prestatarios. Todo sistema de cobros de una institución financiera, para tener éxito debe recaudar dinero de sus clientes que entran en retraso sea el motivo cual fuere. Este procedimiento se vuelve menos evidente y bastante menos probable de alcanzar

cuando se incrementa las exigencias sumado de retentiva del buen nombre, la recuperación del deficitario, el pronto pago y la acción económica. De acuerdo con la finalidad que se constituya en la empresa, referente a la recaudación del desembolso concedidos a los prestamistas, será el escenario de antecedente para establecer las políticas de cobro.

Las políticas de recaudo tienen distintas particularidades:

- **Restringentes.** Se caracterizan por la concesión de créditos en tiempos sumamente pequeños, las normas de crédito son exactas y por ello se usa una norma de cobranza agresiva.
- **Liberal.** En un sentido muy contrario a las políticas restrictivas, las liberales tienden a ser muy grandes, a otorgar créditos teniendo en cuenta las políticas que usan en las entidades financieras de la competencia, no presionan decididamente en el transcurso de cobranza y son menos exigentes en cláusulas y precisar el tiempo para su reintegro de las cuentas.
- **Razonables.** Se fija por conocer los créditos a plazos cautos según la particularidad de los clientes y los gastos de recaudo y más que todo en la evaluación de los analistas; se aplican teniendo en cuenta los cobros a efectuarse y que den un margen de beneficio considerable.
- **Dimensión 3 Capacidad de pago del cliente**

Casimiro (2019), afirma que la capacidad del pago del cliente es la cantidad alta de sus ingresos que puede dar solución al pago de la deuda. Para calcular su capacidad de pago debe saber el rendimiento de sus ingresos que estará comprometido al pago de gastos fijos y deudas. Qué el volumen de pago. Antes de obligarse más, es primordial hacer un balance general de sus ingresos, gastos y deudas actuales, así como de los intereses que tiene que pagar por el nuevo crédito”.

## **2.2.2. Rentabilidad financiera**

### **2.2.2.1. Definición**

Habiendo varios conceptos de rentabilidad financiera:

Apaza (2005) afirma que la: “Rentabilidad Financiera y precisa lo relativo al tema, se define rentabilidad financiera o rentabilidad propiamente dicha, la relación entre la utilidad neta y los capitales aportados por los propietarios”. (p.43)

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Si el objetivo es conseguir las máximas ganancias con concordancia al capital dado la empresa es codiciable que el valor de esta ratio sea el mayor aceptable. Sin embargo, es imprescindible indicar que es mejor orientarnos por las señales de la rentabilidad del sector exportador (MYPES), para realizar una meditación acerca de la rentabilidad de las inversiones.

Por otro lado, VISCIONE Jerry (1982) afirma que:

Diferencia de razones de productividad, se puede ver que es importante tanto el rendimiento sobre los activos como el rendimiento sobre la inversión. La razón que se utiliza para medir esta última es la utilidad neta después de impuestos entre la inversión. (p 61)

### **2.2.2.2. Dimensiones de la rentabilidad financiera.**

- **Dimensión 1 Utilidad neta**

Definimos la utilidad neta como el beneficio económico que obtiene los dueños de una entidad financiera. En ese entorno se toman en cuenta no solo los ingresos obtenidos sino también todos los gastos que fue necesario realizar para obtener dichos ingresos, además de las obligaciones con la administración tributaria, y otros. Los indicadores financieros que mejor lo definen. Como exactamente, mide la rentabilidad adquirida por la empresa sobre sus fondos propios. Su fórmula es la siguiente: ROE = Beneficio neto/Fondos propios medios.

Trata de medir la capacidad que tiene la empresa para remunerar a sus accionarios.

- **Dimensión 2 Beneficio del activo total**

Consideración sobre los Activos. Tiene como finalidad medir la rentabilidad sobre el activo total. En otras palabras, la ganancia generada por el activo de la financiera. A una mayor ratio, se tiene mejores y mayores beneficios; en donde se ha generado el activo total, por ende, un valor más elevado significa una situación más óptimo para la empresa. ROA (Return on Assets) o Retorno sobre los activos se define como:  $ROA = \text{Utilidad Neta} / \text{Activo Total}$ . Es la relación entre el beneficio obtenido en un determinado período y los activos totales de una empresa.

- **Dimensión 3 Nivel de utilidad**

Utilidad es cualidad o propiedad de costo eficaz que se le proporciona a una acción o un objeto benéfico. El concepto 'utilidad' además significa beneficio, conveniencia, interés o ganancia que se recibe de algo. Proviene del latín utilitas, -ātis. Puede hacer alusión a los próximos términos: La capacidad de utilidad es una representación analítica de las prioridades de los clientes. La capacidad de utilidad sigue una dirección ascendente hasta que consigue un punto “la utilidad total”, ésta es la completa satisfacción de un consumidor obtenida con una porción definida de un bien. Siguiendo con el término de funcionalidad de utilidad, la utilidad marginal es el cambio decreciente en la capacidad de utilidad total una vez que un bien se consume y hay una satisfacción.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Activo.** Es la totalidad de todos los bienes y derechos con un valor monetario que son de propiedad de una empresa, entidad o sujeto. (Real Academia Española).

**Activo financiero.** Propiedad que viene a representar para su propietario derechos sobre bienes o rentas, y viene a ser un pasivo para el agente que lo ha emitido (Real Academia Española)

**Balance General.** El estado de situación financiera, es un informe detallado financiero contable que da evidencia de la situación económica y financiera de una entidad o empresa en un momento determinado.

**ESTADOS DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS**  
(en miles de soles)

ESTADOS DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2017	DICIEMBRE 2018	MAYO 2019
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	648,966	743,936	845,300	959,603	429,528
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	115,290	144,145	177,732	182,724	79,651
RESULTADO FINANCIERO	533,676	599,791	667,569	776,879	349,877
TOTAL OTROS INGRESOS	30,736	34,768	41,185	45,851	19,669
PROVISIONES Y DEPRECIACIÓN	136,112	127,409	158,282	202,655	104,520
OTROS GASTOS	302,522	365,496	400,064	438,347	189,186
UTIL. O PÉRD. ANTES DE IMPTO. A LA RENTA	125,777	141,655	150,407	181,727	75,839
IMPUESTO A LA RENTA	35,097	38,893	44,272	54,721	22,914
UTILIDAD Y / O PÉRDIDA NETA	90,680	102,662	106,134	127,006	52,926
Tipo de cambio (S/ por US\$)	3.411	3.356	3.241	3.373	3.369

**Figura 2.** Modelo Estado de ganancias y perdidas  
Fuente: Superintendencia de Mercados y Valores

**BALANCE GENERAL**  
(en miles de soles)

ACTIVO	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2017	DICIEMBRE 2018	MAYO 2019
DISPONIBLE	873,512	848,131	770,969	764,703	1,028,564
INVERSIONES	41,441	134,794	190,183	163,607	133,847
COLOCACIONES	2,954,215	3,457,115	3,902,280	4,372,500	4,483,392
Cartera Vigente	3,088,729	3,595,939	4,043,680	4,531,670	4,637,392
Cartera Atrasada	168,984	164,181	180,493	212,876	262,568
Provisión para Colocaciones MN	-277,940	-382,067	-304,934	-357,508	-402,840
Provisión para Colocaciones ME	-25,549	-20,939	-18,959	-14,458	-11,728
BIENES REALIZABLES Y ADJUDICADOS	467	3,080	3,401	13,802	10,810
ACTIVO FIJO	66,001	77,325	89,009	112,634	131,183
OTROS ACTIVOS	462,893	105,599	98,515	67,667	85,799
TOTAL ACTIVO	4,398,529	4,626,043	5,059,358	5,494,913	5,863,597
Tipo de cambio (S/ por US\$)	3.411	3.356	3.241	3.373	3.369

PASIVO	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2017	DICIEMBRE 2018	MAYO 2019
DEPÓSITOS	3,377,262	3,691,163	4,038,078	4,444,644	4,598,008
Depósitos de Ahorros	978,806	1,042,400	1,136,966	1,305,174	1,295,341
Depósitos a Plazo	2,376,563	2,613,804	2,895,683	3,110,110	3,238,534
Dep. del Sist. Financiero y Org. Internac.	21,894	35,159	5,429	29,360	64,113
ADEUDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS	186,044	149,163	203,210	221,768	287,951
OTROS PASIVOS	331,935	215,931	181,162	132,760	273,595
PROVISIONES	10,618	11,223	9,910	9,885	9,317
TOTAL PASIVO	3,905,858	4,067,490	4,442,360	4,799,065	5,168,669
PATRIMONIO	492,670	558,553	616,998	695,848	694,927
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,398,529	4,626,043	5,059,358	5,494,913	5,863,597
Tipo de cambio (S/ por US\$)	3.411	3.356	3.241	3.373	3.369



**Crédito.** Se define como una operación financiera en la que un individuo realiza un préstamo por una cantidad específica de dinero a otro individuo, y por tanto, este último, tiene el compromiso de devolver la cantidad prestada, también con el pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados, si los hubiere en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo (Real academia española)

**Capacidad de Pago.** Se define como la capacidad económica de asumir obligaciones financieras con terceros sin afectar sus gastos diarios, asumir sin problemas el crédito (el cronograma de pagos).

**Garante.** Obligación financiera (pagos de cuotas) que tiene un sujeto para responder la obligación de otra persona. (Real Academia Española).

**Financiera.** Pertenciente o relativo a la Hacienda pública, a las cuestiones bancarias y bursátiles o a los grandes negocios mercantiles. (Real Academia Española).

**Gasto.** Raffino (2014) afirma: “Se denomina gasto a la partida contable (de dinero) que cierta y directamente disminuye el beneficio, o en su defecto, aumenta la pérdida de los bolsillos, en el caso que esa partida de dinero haya salido de la cuenta personal de un individuo o bien de una empresa o compañía”.

**Insolvencia.** Real Academia Española (S/F) afirma: “Falta de solvencia, incapacidad de pagar una deuda”.

**Intencionalidad.** Fajardo (2015) afirma “Intencionalidad es un término filosófico que se refiere a la propiedad de los hechos con referencia de la mente por los que ésta indica, hace referencia o se dirige a un objeto. Es un tema que ha tomado relevancia desde la segunda mitad del siglo XX, y está en la raíz de la corriente fenomenológica”.

**Liquidez.** Gitman (2000) indica que “la relación entre el conjunto de dinero en caja y de bienes sencillamente modificables en dinero, y el total del activo, de un banco u otra entidad”.

**Morosidad.** Real Academia Española (S/F) “Lentitud, dilación, demora. Falta de actividad o puntualidad”.

**MYPE, S (Micro y pequeña empresa).** Es una entidad económica que opera una contribuyente natural o jurídica, bajo cualquier forma de ordenamiento o gestión empresarial, que acrecentó actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086).

**Interés.** Real Academia Española (S/F) “Lucro producido por el capital. Real Academia Española Productividad Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía”.

**Patrimonio.** Real Academia Española (S/F) “Conjunto de bienes pertenecientes a una persona natural o jurídica, o afectos a un fin, susceptibles de estimación económica”.

**Ratios.** Gitman, (2000) “Las ratios financieras también llamado razones financieras o indicadores financieros que facilitan unidades contables En las matemáticas la razón es una relación binaria entre magnitudes, generalmente se expresa como "a esa b" o  $a: b$ . En el caso de números toda razón se puede expresar como una fracción y eventualmente como un decimal”.

**Tabla 2**  
*Porcentaje de créditos con mora*

Al 31 de mayo de 2019

Empresas	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS <sup>2</sup> /
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento <sup>1</sup> /	Más de 120 días de incumplimiento	
CMAC Arequipa	5.73	4.83	4.26	3.73	5.44
CMAC Cusco	5.07	4.53	4.14	3.89	4.91
CMAC Del Santa	22.42	21.63	21.02	20.16	23.12
CMAC Huancayo	4.29	3.62	3.02	2.73	3.58
CMAC Ica	6.50	5.64	5.01	4.68	5.77
CMAC Maynas	7.55	6.63	5.91	5.57	6.82
CMAC Paíta	18.16	15.93	15.13	14.37	17.96
CMAC Piura	7.49	6.46	5.98	5.10	7.61
CMAC Sullana	17.63	16.24	15.42	13.54	17.53
CMAC Tacna	9.27	8.31	7.45	6.96	8.58
CMAC Trujillo	7.92	6.64	5.70	5.33	6.62

**Rentabilidad.** La rentabilidad financiera hace referencia a las ganancias obtenidas por una inversión.

«ROE» (por sus iniciales en inglés, Return on equity) relaciona el beneficio económico con los requerimientos indispensable para conseguir esa utilidad. Dentro de una empresa, muestra el retorno para los socios de la misma, que son los únicos abastecedores de capital que no tienen ingresos fijos.

La rentabilidad puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para producir ingresos. Suele expresarse como porcentaje.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

- H1.** “El atraso crediticio se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco 2018”.
- H0.** “La morosidad crediticia no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco 2018”.

##### **3.1.2. Hipótesis específica**

###### **Hipótesis específico 1**

- H1.** “Los créditos incobrables se vinculan significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018”.
- H0.** “Los créditos incobrables no se conectan significativa con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018”.

###### **Hipótesis específico 2**

- H1.** “Las políticas de cobranza se asocian significativamente con la rentabilidad financiera de Caja A requipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018”.
- H0.** “La política de cobranza no se enlaza significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018”.

### Hipótesis específica 3

- H1.** “La capacidad de pago del cliente se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018”.
- H0.** “La capacidad de pago del cliente no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018”.

### 3.2. Variables de estudio

En el estudio de investigación se trabajó con dos variables. La variable independiente Morosidad Crediticia y la variable dependiente Rentabilidad Financiera.

#### 3.2.1. Definición conceptual

Se detalla de la siguiente manera las dos variables de estudio.

**Tabla 3.**  
*Variables de estudio definición conceptual*

Variable	Concepto
Variable independiente Morosidad crediticia	Brachfield (2006). “La morosidad no es un fenómeno provocado por una sola causa, sino que es necesario considerar la existencia de varios condicionantes que interaccionando entre sí provocan el nivel de morosidad existente en un momento dado en la economía de un país o en un sector determinado. Por lo tanto, no estamos ante un solo determinante sin que se debe buscar el origen de la combinación y convergencia de varios determinantes”. Gómez (2017) “la evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A. Huánuco – 2017”.
Variable dependiente Rentabilidad financiera	Portocarrero, Maisch & Tarazona (2003) “concluyeron que dos productos generan pérdidas para las CRAC. los créditos agropecuarios y comerciales. Por otro lado, los créditos hipotecarios, personales y PYME son los que registran rentabilidades positivas. Estos dos últimos generan las mayores utilidades. Por su lado, los créditos otorgados en dólares ocasionan pérdidas. En cambio, los productos financiados en

moneda nacional muestran ser claramente rentables, como consecuencia de las mayores tasas de interés cobradas”.

(2015). “Determinantes de la rentabilidad de la CMAC Huancayo S.A. 2005 – 2012.

La rentabilidad es una condición de aquello que es rentable: es decir, que genera ganancia provecho, utilidad, o beneficio, es lo que se une a las finanzas vinculadas a los y caudales o el dinero. También conocido como ROE por la expresión inglesa, return on equity, suele referirse a las utilidades que reciben los inversionistas”.

### 3.2.2. Definición operacional

Se detalla de la siguiente manera las dos variables de investigación.

**Tabla 4.**  
*Definición operacional*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES CONCEPTUAL	INDICADORES
Morosidad crediticia	Guillén (2002), señala “que la morosidad fue un factor de fondo detrás de las crisis bancarias en donde el retraso o demora en los pagos de crédito afectando esto a la empresa”. APAZA (2005). Señala “sobre Rentabilidad Financiera y Precisa lo relacionado al tema, se define rentabilidad, la relación entre la utilidad neta y los capitales aportados por los dueños”.	Créditos incobrables  Políticas de cobranza  Capacidad de pago  Utilidad neta:	Insolvencia Prescrito Provisiones. Rentabilidad del deudor Pronto pago. Ingresos. Endeudamiento Balance genera Utilidad. Gastos. Las ratios.
Rentabilidad financiera		Beneficio del activo:  Nivel de utilidad	Activos. Rentabilidad Fondos propios Valor útil. Interés. Utilidad Marginal.

### **3.3. Tipo y nivel de investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación descriptivo correlacional**

El tipo del estudio de indagación es descriptivo, porque observamos el problema, siendo el objetivo general a determinar la conexión existente entre morosidad crediticia y la rentabilidad financiera.

#### **3.3.2. Nivel de investigación**

El nivel de búsqueda que se usará en el presente proyecto de investigación es básicamente descriptivo, dado la naturaleza del objetivo trazado. Porque lo que se buscó con dicho estudio es conocer cómo se relaciona las variables en cuestión

#### **3.3.3. Enfoque (Cuantitativo)**

El estudio de investigación que se trabajo es una investigación de enfoque cuantitativo. Se aplicó dicho enfoque debido a que se pretende analizar y determinar si existe una correlación entre ambas variables mediante informes obtenidos de las variables y la localidad señalada (Caja Arequipa provincia de Canchis - Sicuani); por lo que se hizo un análisis estadístico (donde se utilizará el Spss versión 25) por otra parte, se espera un resultado final que nos otorgue una perspectiva real y así contrastar la hipótesis planteada.

#### **3.3.4. Métodos**

**Método deductivo.** Dicho método se utilizó para realizar un análisis general de la cartera por cobrar, de esa forma se llegó a conclusiones particulares y así determinar la vinculación con la rentabilidad financiera.

**El método descriptivo.** Éste método consiste, puntualmente, en describir un acontecimiento en particular manifestando sus características más resaltantes, motivo por el cual dicho proyecto nos permitió detallar la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera.

**El método de científico.** Este método principalmente nos da el cimiento de la estadística para la constatación de las hipótesis.

### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **3.4.1. No experimental.**

En el estudio cuestión, se propone el diseño de indagación no experimental, mismo que nos sirve para describir las características de una población ya mencionada, situación o problemática que existe, por eso la atraso con las cuotas de los prestatarios y la rentabilidad financiera son variables, las cuales no se van a manipular ni modificar, nos enfocamos en la descripción (observación), para luego analizarlos tal cual como se originan en su realidad.

El diseño de la investigación es cuantitativo como ya se mencionó en párrafos anteriores porque se realizó la verificación de la hipótesis y comprobación de los objetivos mediante el análisis de datos adquirido y se basa en categorías numéricas que permiten realizar el análisis de los fenómenos a través de diversas formas estadísticas (Hernández 2014).

Asimismo, se trabajó con un grupo de usuarios (muestra), al cual, se le aplicó un instrumento que es el cuestionario, el cual fue formulado brindándonos un resultado óptimo, el cual no se alteró ni modificó en ningún aspecto a nuestra muestra de estudio.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Para Tamayo (2005) definió a la población como:

La incorporación total de un suceso de estudio, los cuales poseen características iguales y propias, además ayuda a decidir la respectiva unidad de análisis que integran, por un determinado estudio integrado, a un conjunto trabajadores que laboran en una determinada empresa y se le llama población y designar a una investigación. (p.25)

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de caja Arequipa de la sucursal Sicuani, en total 43 personas.



Como son: Gerente de agencia, analista Senior, analistas de créditos plataforma de atención al cliente, área de recuperaciones, jefe de plataforma y gestores de cobranza.

### 3.5.2. Muestra

Según Ñaupas (2011) citado por Maguiña (2013) la muestra es el subconjunto, o personas, elegidos por tácticas diferentes, pero siempre teniendo como la representación a la población. Es decir, una muestra lo característico si reúne las particularidades de las personas que conforman una población.

Esta muestra es censal porque la conformación de la muestra estará previamente determinada a la investigación a realizar, es decir, no se influirá en su conformación, asimismo la muestra se considera censal porque se selecciona al 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) “establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p.77).

Dicha muestra conformada por los 43 empleados con manejo de cartera de créditos para, esta investigación se utilizó el tipo de muestra no probabilístico teniendo el tamaño y localidad de Caja Arequipa Agencia Sicuani de la región Cusco.

**Tabla 5.**  
*Muestra*

Colaboradores	Cantidad	Total
Gerente de agencia	01	01
Analista Senior	03	03
Analistas de créditos	24	24
Jefe de Plataforma	01	01
Asistentes de Operaciones	10	10
Gestor Judicial	02	02
Gestor de Cobranzas	02	02

**Fuente:** Elaboración propia

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica de la recolección de datos**

El instrumento para la recopilación de cifras es la entrevista. Se recolectará las principales técnicas que se utilizará en la investigación son: Encuesta (técnica para recabar información acerca de una parte de la población o muestra a dirigirse, mediante el uso de un instrumento).

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), indican que: “un cuestionario es un instrumento en el cual se registran un conjunto de preguntas para medir las variables de estudio” (p. 217).

Para esta indagación se ha optado por la técnica de la encuesta, con el fin de efectuar la recolección de datos de los trabajadores de la entidad, se realizó un cuestionario de 30 preguntas dirigidas a todos los funcionarios de la caja Arequipa filial, Sicuani. La elaboración del cuestionario que se aplica al personal de caja Arequipa. Como manifiesta Hernández (2014) “todo instrumento de recogimiento de datos debe contar con tres condiciones básicos: confiabilidad, validez y objetividad” (p.200).

**Observación.** Es una técnica que consiste en el registro visual del fenómeno de investigación en el mismo dominio e impulsa la recabación de la información realizando una exhaustiva inspección de los problemas que existe en relación al proyecto.

**Entrevista.** Es una técnica que recaba de forma verbal la información utilizando una guía en la que se presenta una serie de preguntas basadas en el tema de investigación, facilitando la adquisición directa de datos y la ampliación de los mismos según la necesidad del entrevistador.

**Encuesta:** López (2014) indica que: “Técnicas en la cual se utiliza una agrupación de preguntas de las dos variables de estudio, con el fin de conseguir mediciones cuantitativas de las características objetivas y subjetivas de la población”. (p.9).

**Tabla 6.**  
*Técnicas e instrumentos de investigación*

<b>Técnicas Manera o forma de obtención de datos</b>	<b>Instrumentos Herramientas que se utiliza para la recolección de datos</b>
Observación	Ficha de observación
Entrevista	Guía de entrevista
Encuesta	Cuestionario

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Las herramientas a utilizar en este trabajo de indagación son:

**Ficha de observación.** Es el documento mediante el cual se realizará un registro de todos los hechos ocurridos en relación al problema a investigar, en la cual se deja evidencia por periodos definidos de datos recolectados a través de la observación.

**Guía de entrevista.** Que es el documento de soporte nemotécnico consistente en una agrupación de incógnitas que orientará la adquisición de información relacionada a la indagación, misma que se realizó de manera directa con la muestra de investigación.

**Cuestionario.** Es un instrumento que consiste en un conjunto de preguntas estandarizadas que fueron realizadas de forma congruente a la matriz de recolección de información presentando alternativas de respuestas tanto abiertas como cerradas; ésta también va dirigida al tema en cuestión.

### **3.6.3. Validez**

La validez de los instrumentos de investigación se realizó por medio del asesoramiento de expertos en la materia a tratar, en este caso a dos personas con experiencia provenientes de la misma Universidad Privada TELESUP, conforme lo indica el siguiente doctrinario:

Martínez (S/F) determina:

El juicio de expertos con un dictamen concreta de personas con conocimientos muy altos en base a un tema de interés, por el cual son designados como expertos, a quienes se les asigna, capacidades intelectuales máximas como conceder valoraciones, juicios y evidencias. (p.62).

Se definió el juicio de expertos para los cuestionarios elaborados estuvieron a cargo de los siguientes profesionales y que valoraron el mismo de la siguiente manera:

**Tabla 7.**  
*Validación de instrumentos*

<b>Validador</b>	<b>Grado</b>	<b>Resultado</b>
Marcelino Paucar Álvarez	Doctor	89%
Tania Serruto Cahuana	CPCC	95%

#### **3.6.4. Fiabilidad**

La congruencia interna de las herramientas de investigación se realizó por medio del coeficiente Alfa de Cron Bach, tomando en cuenta para este la siguiente escala de estimación de confiabilidad del mismo:

**Tabla 8.**  
*Baremo Alfa de Cronbach*

Coeficiente alfa > .9 es excelente
Coeficiente alfa >.8 es bueno
Coeficiente alfa >.7 es aceptable
Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
Coeficiente alfa >.5 es pobre
Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

Del cuestionario analizado se tiene el presente resultado:

**Tabla 9.**  
*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<b>0,830</b>	<b>30</b>

**Interpretación:** Conforme a la tabla 6 de categorías el valor alcanzado fue 0,830, indicando que existe que la fiabilidad es buena, de lo cual se concluye que el mecanismo de investigación presenta un elevado nivel de fiabilidad en lo que respecta los resultados obtenidos.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Para la realización del análisis de datos, primero se aplicó los cuestionarios, el cual está compuesto por un conjunto de premisas que contienen una escala de valoración, a los cuales se les asignó un número representativo, en ese sentido es que una vez aplicados, se elaboró una base de datos en el Excel para posteriormente ser procesado en el programa estadístico SPSS versión 25, del cual se extrajeron las tablas de frecuencias, gráficos, el alfa de cronbach, las correlaciones bajo los coeficientes de Chi cuadrado y Spearman.

### **3.8. Aspectos Éticos**

Para la confección de dicho proyecto se respetó la confidencia de los datos recopilados con aprobación informada del Gerente de la agencia de la Cmac Arequipa – Agencia Sicuani, el mismo que posibilitó los reportes de morosidad y de rentabilidad, información importante y necesarios para la investigación de este trabajo.

Así también se realizó el citado correspondiente con el fin de valorar el rendimiento intelectual de los autores que acotaron en el marco bibliográfico del estudio.

## IV. RESULTADOS

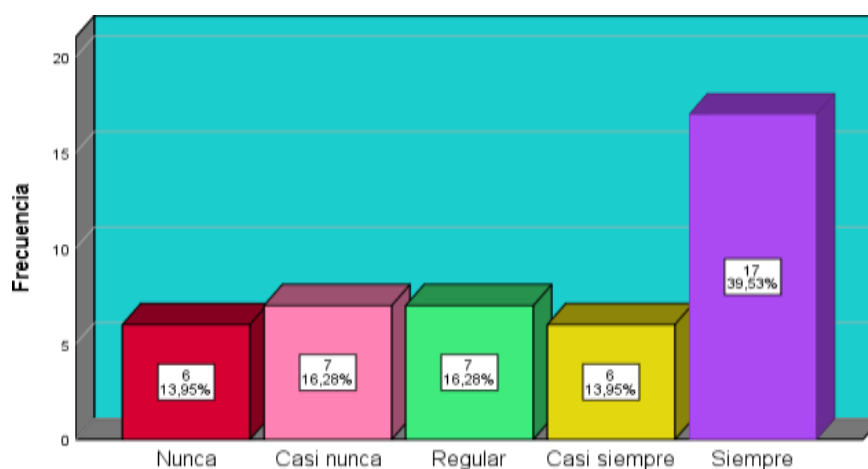
### 4.1. Análisis descriptivo de los ítems dimensiones y variables

**Tabla 10.**

*¿Tiene conocimiento cuando un cliente se declara insolvente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	7	16,3	16,3	30,2
	Regular	7	16,3	16,3	46,5
	Casi siempre	6	14,0	14,0	60,5
	Siempre	17	39,5	39,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



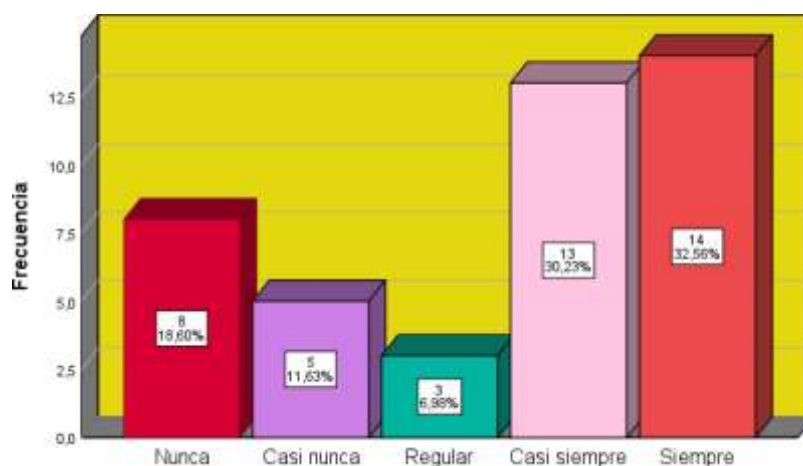
**Figura 4.** Pregunta Nro 1 ¿Tiene conocimiento cuando un cliente se declara insolvente?

**Interpretación:** Se observa en la tabla Nro. 10 y figura N°01, que el 14,0% de los encuestados reflejaron “nunca”, el 16% respondieron “casi nunca”, el 16,3% manifestaron “regular”, el 14,0% indicaron “casi siempre” y 39,5% señalaron “siempre”: el 60,5% profirieron que “no están satisfechos” cuando un cliente se declara insolvente para pagar, y el 39,5% afirmaron que siempre existe.

**Tabla 11.**

*¿Sabe Usted, en que tiempo prescribe la deuda de un cliente en mora?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valí	Nunca	8	18,6	18,6	18,6
	Casi nunca	5	11,6	11,6	30,2
	Regular	3	7,0	7,0	37,2
	Casi siempre	13	30,2	30,2	67,4
	Siempre	14	32,6	32,6	100,0
	Total		43	100,0	100,0



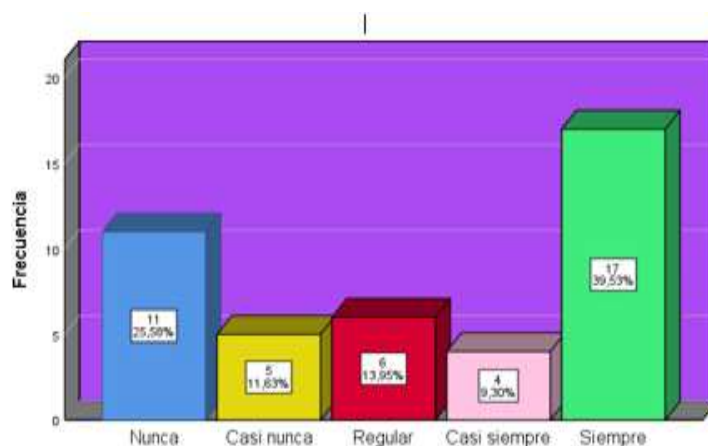
**Figura 5.** ¿Sabe Usted, en que tiempo prescribe la deuda de un cliente en mora?

**Interpretación:** Se observa en la tabla N°11 y figura N°02, que el 18,6% reflejaron “nunca”, 11,6% plasmaron “casi nunca”, el 7,0% mantuvieron “regular”, el 30,2% contestaron “casi siempre” y el 32,6% señalaron “siempre”: 67,4% concluyeron que no están satisfechos con él en que tiempo prescribe la deuda del usuario, y el 32,6% corroboraron que siempre existe.

**Tabla 12.**

*¿Tiene Usted, conocimiento como afecta su rentabilidad en el no pago del deudor?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	25,6	25,6	25,6
	Casi nunca	5	11,6	11,6	37,2
	Regular	6	14,0	14,0	51,2
	Casi siempre	4	9,3	9,3	60,5
	Siempre	17	39,5	39,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



**Figura 6.** *¿Tiene Usted, conocimiento como afecta su rentabilidad en el no pago del deudor?*

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla N°12 y figura N°03, que el 25,6% indican “nunca”, 11,6% señalaron “casi nunca”, el 14,0% mantuvieron “regular”, el 9,3% contestaron “casi siempre” y el 39,5% manifestaron “siempre”.: el 60,5% consideraron que no están satisfechos en cómo se ve reflejado en su rentabilidad en el no pago del deudor, y el 39,5% que siempre existe.

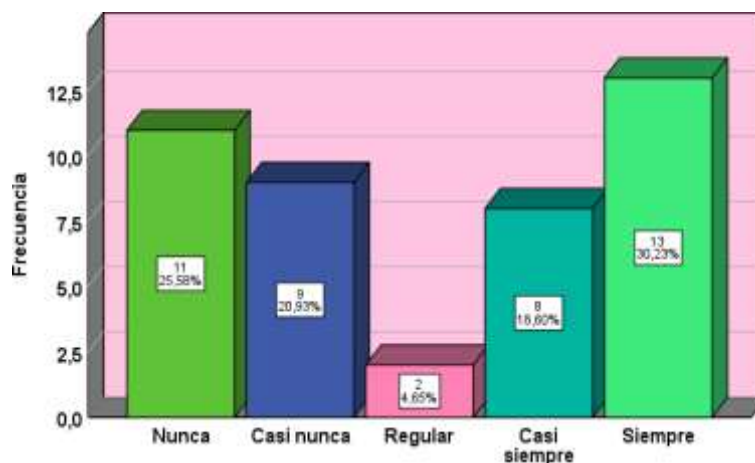


**Tabla 13.**

*¿Tiene conocimiento Usted, que el pronto pago de una deuda evita los gastos por mora?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	25,6	25,6	25,6
	Casi nunca	9	20,9	20,9	46,5
	Regular	2	4,7	4,7	51,2
	Casi siempre	8	18,6	18,6	69,8
	Siempre	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Interpretación:** Se refleja en la tabla N°13 y figura N°04, que el 25,6% indicaron “nunca”, 20,9% señalaron “casi nunca”, el 4,7% mantuvieron “regular”, el 18,6% contestaron “casi siempre” y el 30,2% manifestaron “siempre”: El 69,8% consideraron que no están satisfecho que el pronto pago de una deuda evita los gastos por mora, y el 30,2% siempre existe.

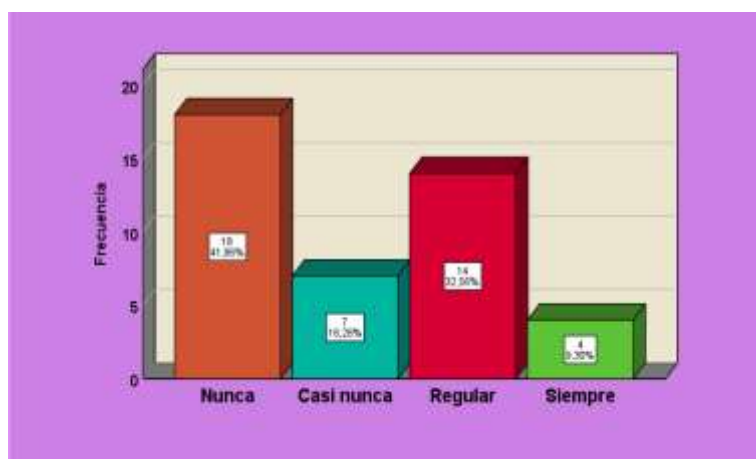


**Figura 7.** ¿Tiene conocimiento Usted, que el pronto pago de una deuda evita los gastos por mora?

**Tabla 14.**

*¿Tiene conocimiento Usted, que la recuperación de los créditos incobrables, ingresan a los activos de la entidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	18	41,9	41,9	41,9
Casi Nunca	7	16,3	16,3	58,1
Regular	14	32,6	32,6	90,7
Siempre	4	9,3	9,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	



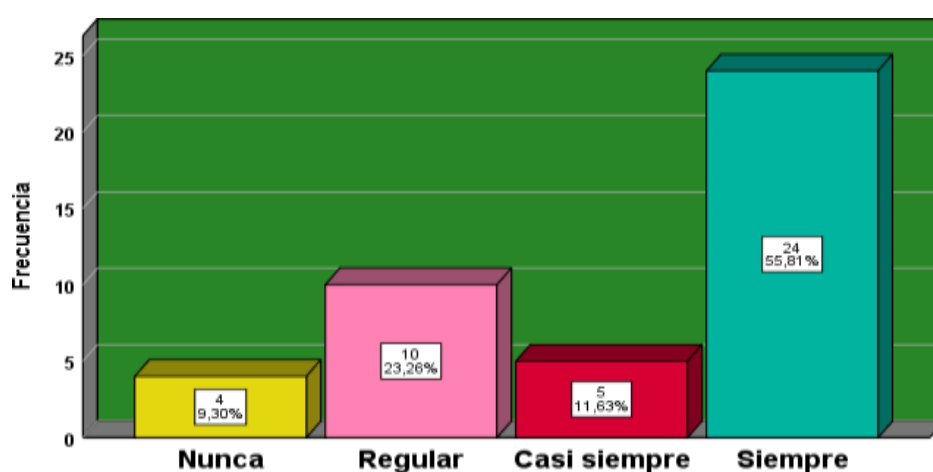
**Figura 8.** ¿Tiene conocimiento Usted, que la recuperación de los créditos incobrables, ingresan a los activos de la entidad?

**Interpretación:** Se observa en la tabla 14 y figura N°05, que el 18,6% indican “nunca”, 11,6% señalan “casi nunca”, el 7,0% mantienen “regular”, el 30,2% contestaron “casi siempre” y el 32,6% sostuvieron “siempre”: El 90,7% consideraron que no están satisfecho que los créditos incobrables ingresan a los activos de la entidad, y el 9,3 % reafirmaron que “siempre existe”.

**Tabla 15.**

*¿Tiene conocimiento Usted, como se calcula las razones de endeudamiento?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	9,3	9,3	9,3
	Regular	10	23,3	23,3	32,6
	Casi siempre	5	11,6	11,6	44,2
	Siempre	24	55,8	55,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



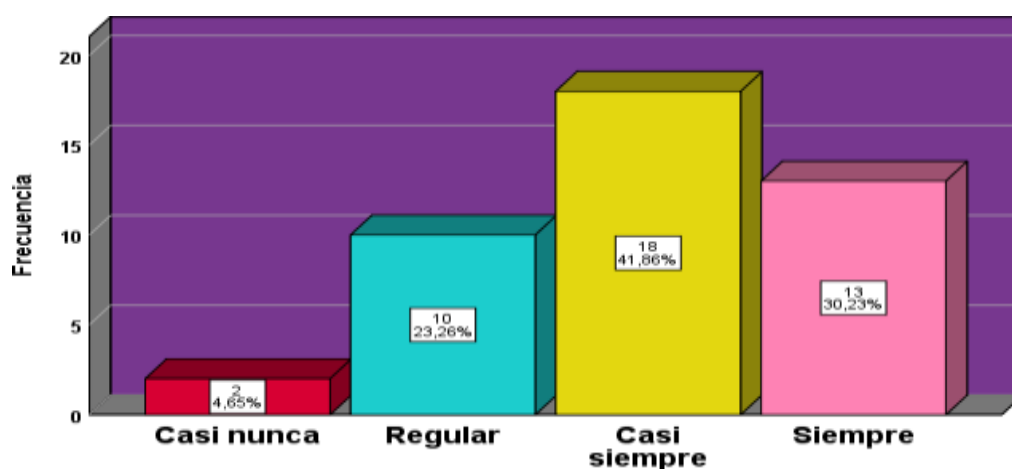
**Figura 9.** ¿Tiene conocimiento Usted, como se calcula las razones de endeudamiento?

**Interpretación:** Se aprecia en la tabla N°15 y figura N° 06, que el 9,3% indicaron “nunca”, 23,3% señalaron “casi nunca”, el 11,6% mantienen “regular” y el 55,8% respondieron “casi siempre”: El 44,2% consideraron que no están satisfechos como se calcula las razones de endeudamiento, y el 55,8% afirmaron que “siempre existe”.

**Tabla 16.**

*¿Tiene conocimiento, sobre los gastos de cobranza?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Regular	10	23,3	23,3	27,9
	Casi siempre	18	41,9	41,9	69,8
	Siempre	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

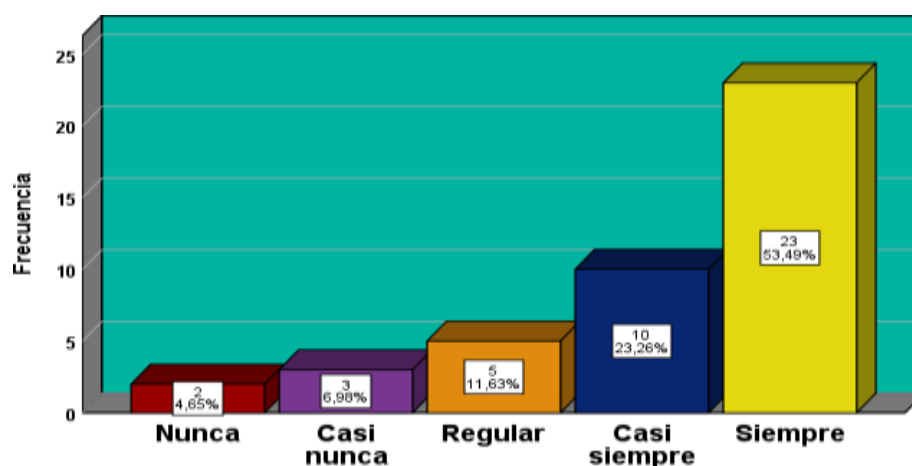


**Figura 10.** *¿Tiene conocimiento, sobre los gastos de cobranza?*

**Interpretación:** Se observa en la tabla N°16 y figura N°07, que el 4,7% indicaron “nunca”, 23,3% señalaron “casi nunca”, el 41,9% mantuvieron “regular” y el 30,2% digiero “casi siempre”: El 69,8% sostuvieron que no están satisfechos sobre los gastos que conlleva realizar las cobranzas, y el 30,2% apoyaron que “siempre existe”.

**Tabla 17.***¿Sabe Usted, que las provisiones afectan en el balance general?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	3	7,0	7,0	11,6
	Regular	5	11,6	11,6	23,3
	Casi siempre	10	23,3	23,3	46,5
	Siempre	23	53,5	53,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

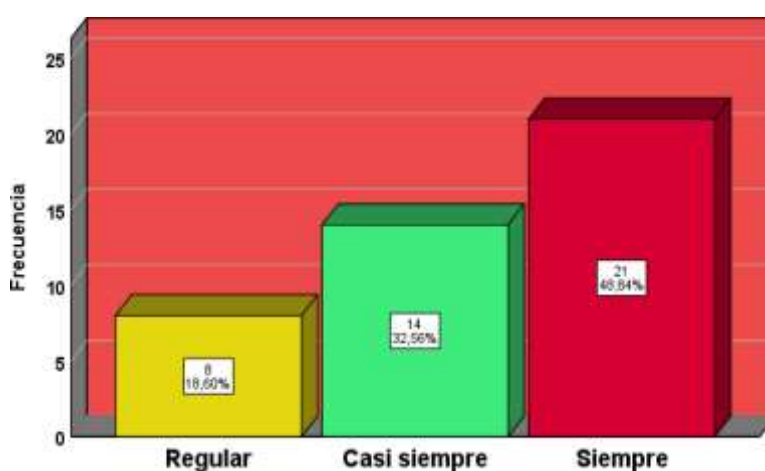
**Figura 11.** *¿Sabe Usted, que las provisiones afectan en el balance general?*

**Interpretación:** Se precisa en la tabla N°17 y figura N°08, que el 4,7% indicaron “nunca”, 7,0% señalaron “casi nunca”, el 11,6% mantiene “regular”, el 23,3% reafirmaron “casi siempre” y el 53,5% sostuvieron “siempre”: El 46,5% consideraron que no están satisfechos que las provisiones afectan en el balance general, y el 53,5% afirmaron que siempre existe.

**Tabla 18.**

*¿Tiene conocimiento usted, que la utilidad neta se distribuye equitativamente con los socios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	18,6	18,6	18,6
	Casi siempre	14	32,6	32,6	51,2
	Siempre	21	48,8	48,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



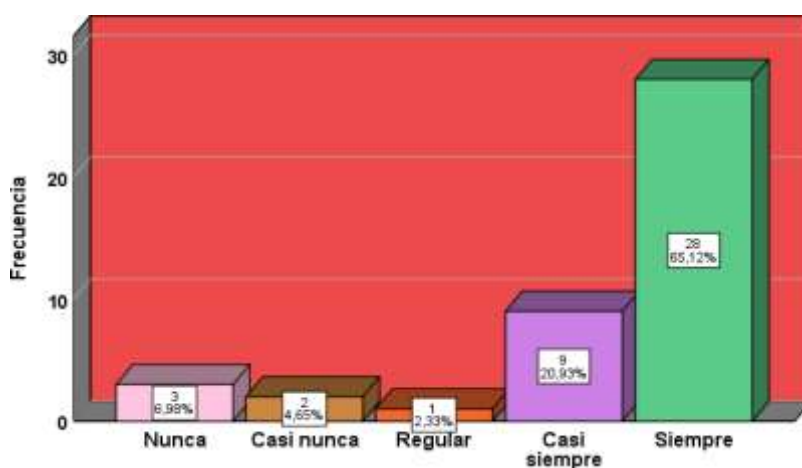
**Figura 12.** *¿Tiene conocimiento usted, que la utilidad neta se distribuye equitativamente con los socios?*

**Interpretación:** En la tabla N°18 y figura N°09 se visualiza, que el 18,6% indicaron “nunca”, 32,6% señalaron “casi nunca” y el 48,8% mantuvieron “regular”: El 51,2% sostuvieron que no están satisfechos que la utilidad neta se distribuye equitativamente con los socios, y el 48,8% contestaron que siempre existe.

**Tabla 19.**

*¿Considera Usted los ratios de endeudamiento durante la evaluación crediticia?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,0	7,0	7,0
	Casi nunca	2	4,7	4,7	11,6
	Regular	1	2,3	2,3	14,0
	Casi siempre	9	20,9	20,9	34,9
	Siempre	28	65,1	65,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



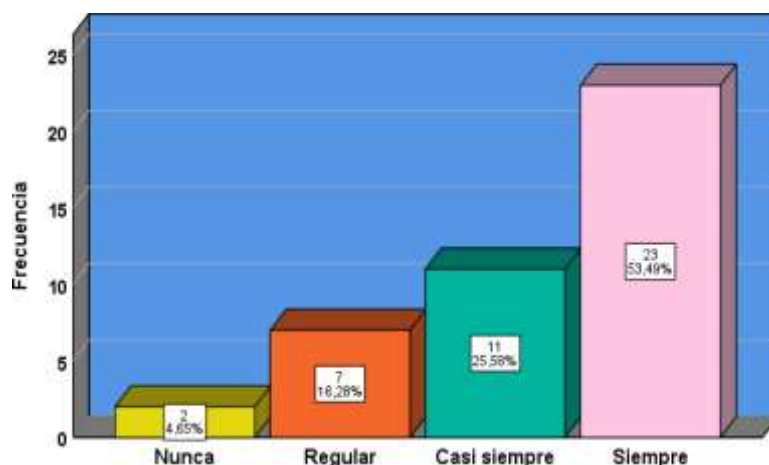
**Figura 13.** ¿Considera Usted los ratios de endeudamiento durante la evaluación crediticia?

**Interpretación:** Se logra notar en la tabla N°19 y figura N°10, que el 7,0% indicaron “nunca”, 4,7% señalaron “casi nunca”, el 2,3% mantuvieron “regular”, el 20,9% sostuvieron “casi siempre” y el 65,1% afirmaron siempre: El 34,9% examinaron que no están satisfechos con los ratios durante la evaluación crediticia, y el 65,1% afirmaron que “siempre existe”.

**Tabla 20.**

*¿Se considera la antigüedad laboral y/o comercial del cliente durante la Evaluación Crediticia?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Regular	7	16,3	16,3	20,9
	Casi siempre	11	25,6	25,6	46,5
	Siempre	23	53,5	53,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



**Figura 14.** ¿Se considera la antigüedad laboral y/o comercial del cliente durante la Evaluación Crediticia?

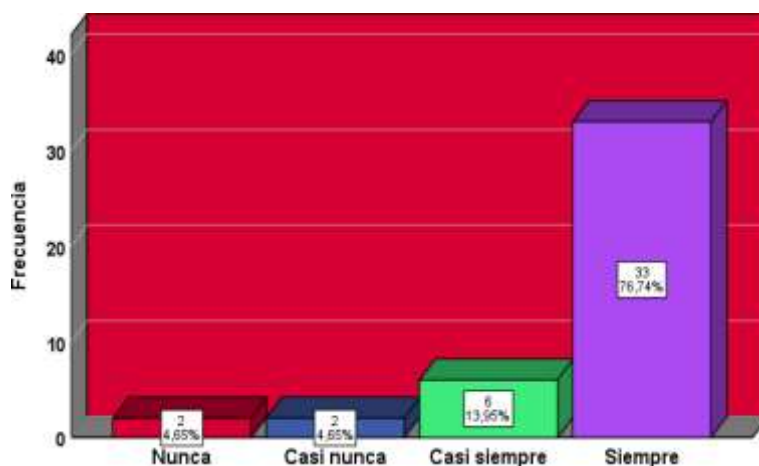
**Interpretación:** Se observa en la tabla N°20 y figura N°11, que el 4,7% indicaron “nunca”, 16,3% señalaron “casi nunca”, el 25,6% mantuvieron “regular” y el 53,5% afirmaron casi siempre: El 46,5% sostuvieron que no están satisfechos con la antigüedad laboral y/o comercial del usuario durante la evaluación crediticia, y el 53,5% que “siempre existe”.



**Tabla 21.**

*¿Se considera el Endeudamiento Total del cliente para la aprobación de créditos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	2	4,7	4,7	9,3
	Casi siempre	6	14,0	14,0	23,3
	Siempre	33	76,7	76,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



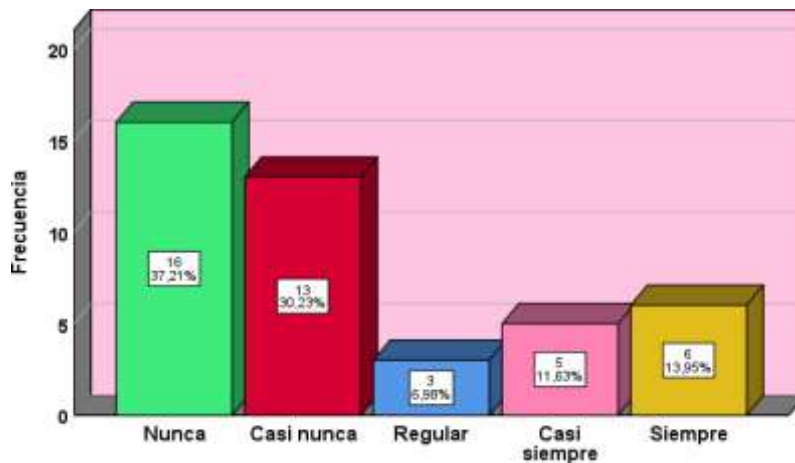
**Figura 15.** ¿Se considera el Endeudamiento Total del cliente para la aprobación de créditos?

**Interpretación:** Se observa en la tabla N°21 y figura N°12, que el 4,7% indicaron “nunca”, 4,7% señalaron “casi nunca”, el 14,0% mantuvieron “casi siempre”, y el 76,7% expresaron “siempre”: El 23,3% sostuvieron que no están satisfechos con el endeudamiento total del cliente para la aprobación de créditos.

**Tabla 22.**

*¿Se considera la Rotación de Inventario durante la Evaluación Crediticia?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	37,2	37,2	37,2
	Casi nunca	13	30,2	30,2	67,4
	Regular	3	7,0	7,0	74,4
	Casi siempre	5	11,6	11,6	86,0
	Siempre	6	14,0	14,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



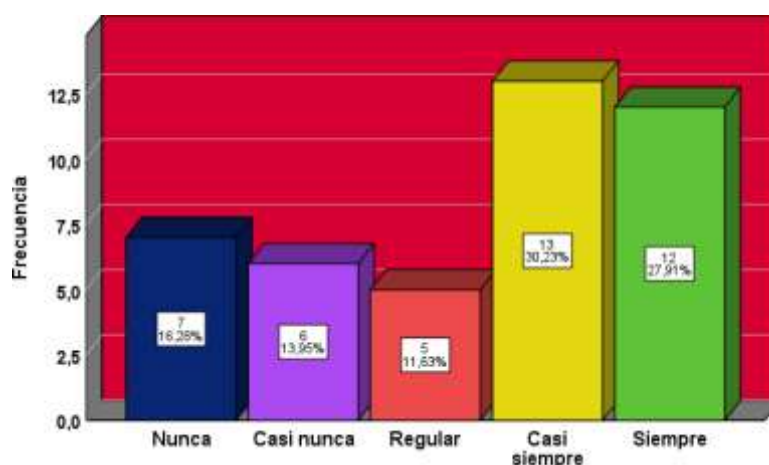
**Figura 16.** ¿Se considera la Rotación de Inventario durante la Evaluación Crediticia?

**Interpretación:** Se aprecia en la tabla N°22 y figura N°13, que el 37,2% indicaron “nunca”, 30,2% señalaron “casi nunca”, el 7,0% mantuvieron “regular”, el 11,6% afirmaron “casi siempre” y el 14,0% expresaron siempre: el 86,0% sostuvieron que no están satisfechos con la rotación de inventarios durante la evaluación crediticia, y el 14,0% afirmaron que siempre existe.

**Tabla 23.**

*¿Se considera el Margen Comercial para medir la solvencia económica de los clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	16,3	16,3	16,3
	Casi nunca	6	14,0	14,0	30,2
	Regular	5	11,6	11,6	41,9
	Casi siempre	13	30,2	30,2	72,1
	Siempre	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



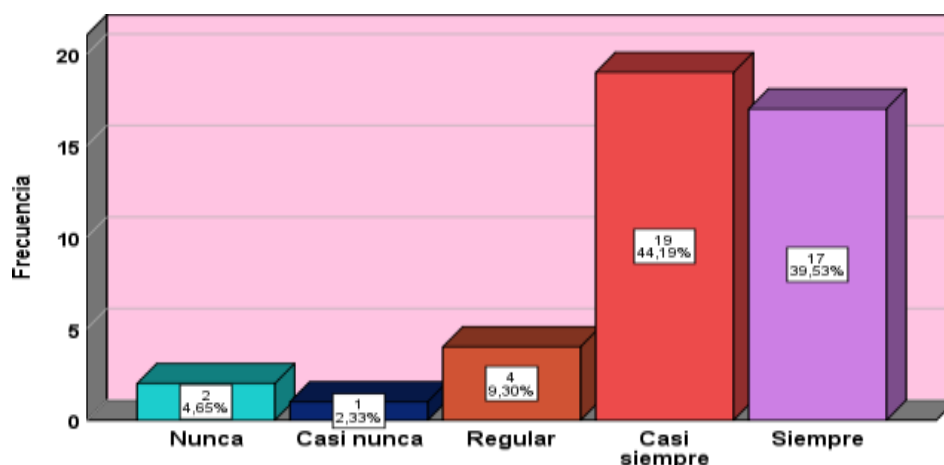
**Figura 17.** ¿Se considera el Margen Comercial para medir la solvencia económica de los clientes?

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla N°23 y figura N°14, que el 16,3% indicaron “nunca”, 14,0% señalaron “casi nunca”, el 11,6% mantuvieron “regular”, el 30,2% expresaron “casi siempre” y el 27,9% contestaron “siempre”: El 72,1% respondieron que no están satisfecho con el margen comercial para medir la solvencia económica de los usuarios, y el 27,9% sostuvo que “siempre existe”.

**Tabla 24.**

*¿Se considera el método de prueba acida para medir la solvencia económica en las entidades y/o clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	1	2,3	2,3	7,0
	Regular	4	9,3	9,3	16,3
	Casi siempre	19	44,2	44,2	60,5
	Siempre	17	39,5	39,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



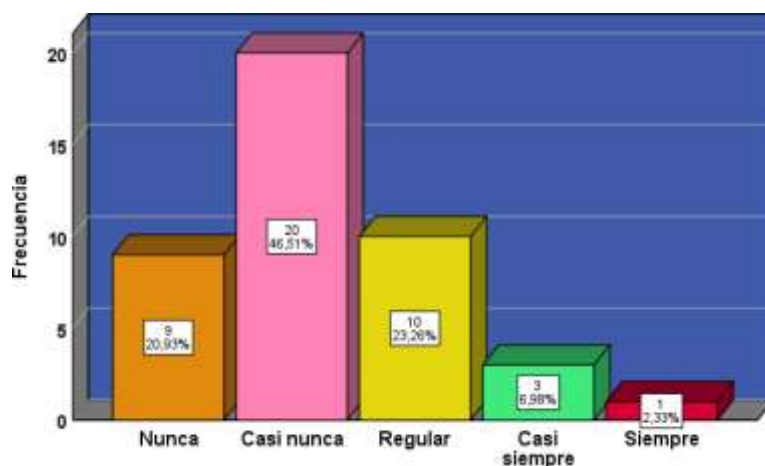
**Figura 18.** ¿Se considera el método de prueba acida para medir la solvencia económica en las entidades y/o clientes?

**Interpretación:** Se observa en la tabla N°24 y figura N°15, que el 4,7% indicaron “nunca”, 2,3% señalaron “casi nunca”, el 9,3% mantuvieron “regular”, el 44,2% expresaron “casi siempre” y el 39,5% contestaron “siempre”: El 60,5% respondieron que no están satisfechos sobre la forma de prueba acida para medir la capacidad económica en las entidades y/o consumidores, y el 39,5% afirmaron que “siempre existen”.

**Tabla 25.**

*¿Considera usted que la eficacia de las operaciones concretadas tiene relación con los ingresos de la entidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	20,9	20,9	20,9
	Casi nunca	20	46,5	46,5	67,4
	Regular	10	23,3	23,3	90,7
	Casi siempre	3	7,0	7,0	97,7
	Siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



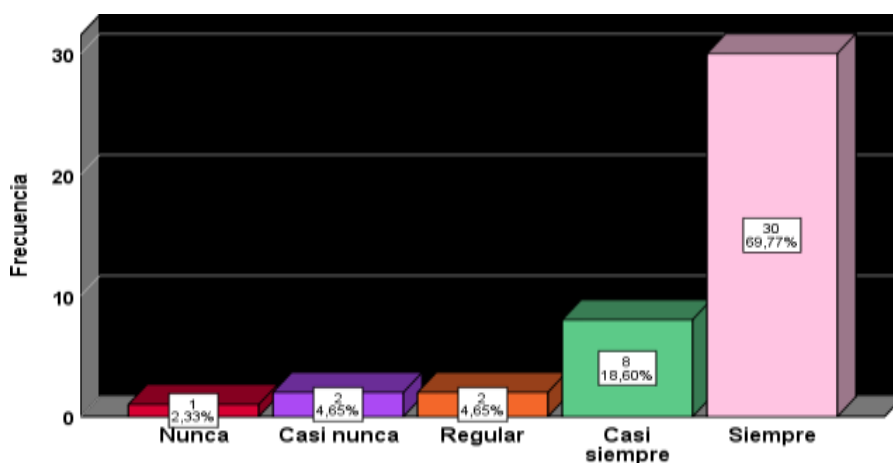
**Figura 19** ¿Considera usted que la eficacia de las operaciones concretadas tiene relación con los ingresos de la entidad?

**Interpretación:** Se señala en la tabla N°25 y figura N°16, que el 20,9% indicaron “nunca”, 46,5% señalaron “casi nunca”, el 23,3% mantuvieron “regular”, el 7,0% expresaron “casi siempre” y el 2,3% contestaron “siempre”: El 97,7% respondieron que no están satisfechos con la eficacia de las maniobras consumadas tienen conexión con los ingresos de la financiera, y el 2,3% afirmaron que “siempre existe”.

**Tabla 26.**

*¿Se ve reflejado la rentabilidad de la entidad dentro de la misma?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	2	4,7	4,7	7,0
	Regular	2	4,7	4,7	11,6
	Casi siempre	8	18,6	18,6	30,2
	Siempre	30	69,8	69,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



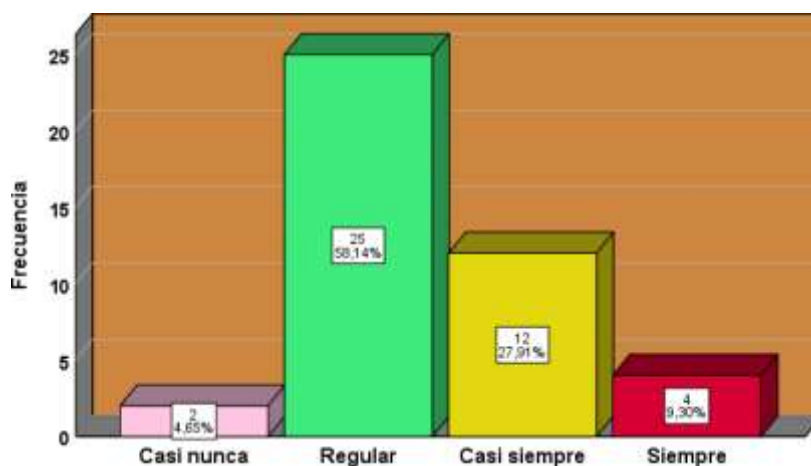
**Figura 20.** *¿Se ve reflejado la rentabilidad de la entidad dentro de la misma?*

**Interpretación:** Se observa en la tabla N°26 y figura N°17, que el 2,3% indicaron “nunca”, 4,7% señalaron “casi nunca”, el 4,7% mantuvieron “regular”, el 18,6% expresaron “casi siempre” y el 69,9% respondieron “siempre”.: el 30,2% contestaron que no están satisfechos: El 30,2% sostuvo que no está de acuerdo con que se ve reflejado la rentabilidad de la entidad dentro de la misma, y el 69,8% apoyaron que “siempre existe”.

**Tabla 27.**

*¿Estima Usted que existen barreras para la generación de ingresos suficientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Regular	25	58,1	58,1	62,8
	Casi siempre	12	27,9	27,9	90,7
	Siempre	4	9,3	9,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



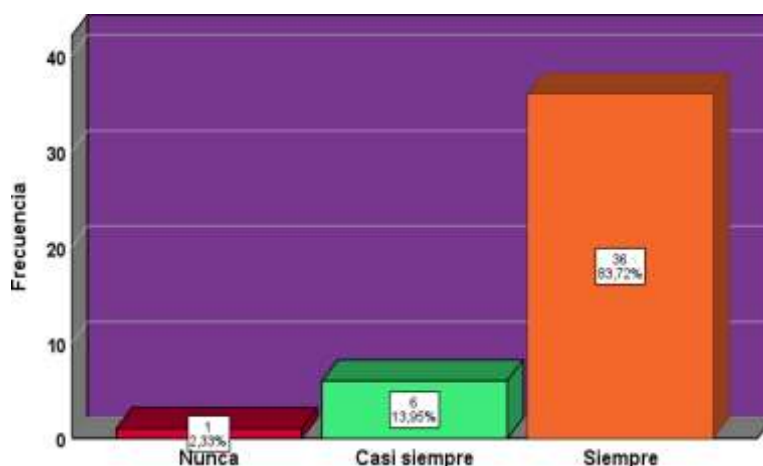
**Figura 21.** ¿Estima Usted que existen barreras para la generación de ingresos suficientes?

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla N°27 y figura N°18, que el 4,7% indicaron “nunca”, 58,1% señalaron “regular”, el 27,9% mantuvieron “casi siempre”; y el 9,3% confirmaron con un “siempre”: el 90,7% sostuvo que no están satisfechas con las barreras para la generación de ingresos suficientes, y el 9,3% contestaron que “siempre existen”.

**Tabla 28.**

*¿Tiene conocimiento cuando se pagan las utilidades a los trabajadores de la entidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi siempre	6	14,0	14,0	16,3
	Siempre	36	83,7	83,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



**Figura 22.** *¿Tiene conocimiento cuando se pagan las utilidades a los trabajadores de la entidad?*

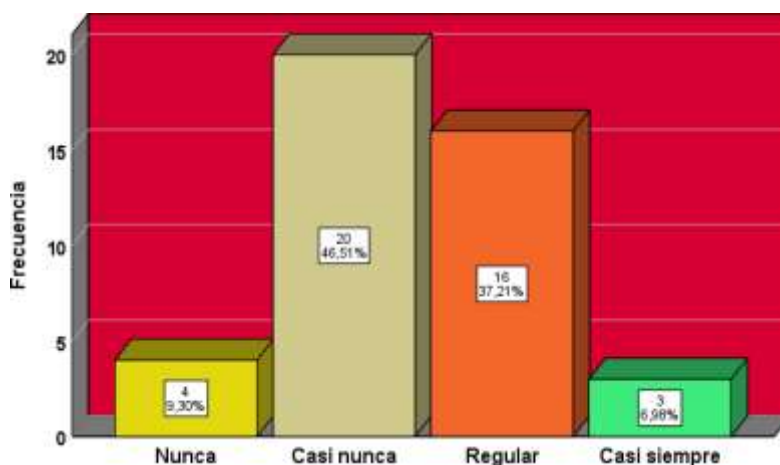
**Interpretación:** Se observa en la tabla N°28 y figura N°19, que el 2,3% indicaron “nunca”, 14,0% señalaron “casi siempre”, el 83,7% mantuvieron “regular”: el 16,3% sostuvieron que no está de acuerdo con el pago de utilidades a los empleados de la entidad, y el 83,7% expresaron que “siempre existen”.



**Tabla 29.**

*¿Tiene conocimiento de que la utilidad neta ingresa directamente a las arcas de la entidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	9,3	9,3	9,3
	Casi nunca	20	46,5	46,5	55,8
	Regular	16	37,2	37,2	93,0
	Casi siempre	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



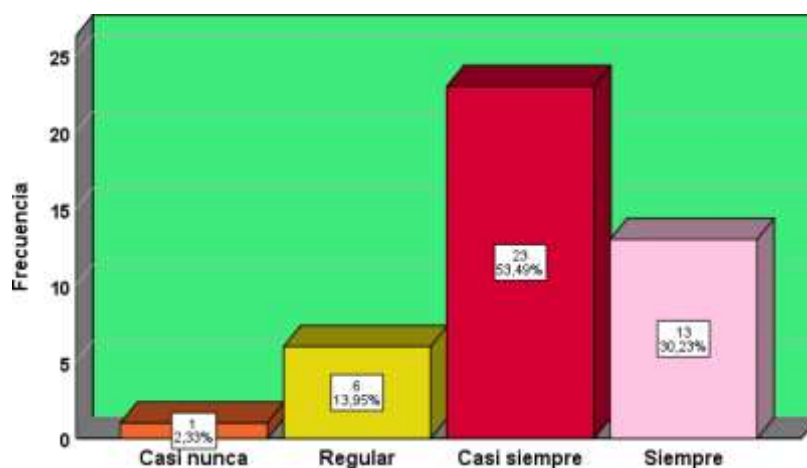
**Figura 23.** *¿Tiene conocimiento de que la utilidad neta ingresa directamente a las arcas de la entidad?*

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla N°29 y figura N°20, que el 9,3% indicaron “nunca”, 46,5% señalaron “casi nunca”, el 37,2% mantuvieron “regular”, el 30,2% afirmaron “casi siempre” y el 7,0% consideraron “siempre”: el 93,0% sostuvieron que no están satisfechos que la utilidad neta ingresa directamente a la caja de la entidad, y el 7,0% afirmaron que siempre existe.

**Tabla 30.**

*¿Usted estima que la entidad ha evolucionado en el último periodo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	6	14,0	14,0	16,3
	Casi siempre	23	53,5	53,5	69,8
	Siempre	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



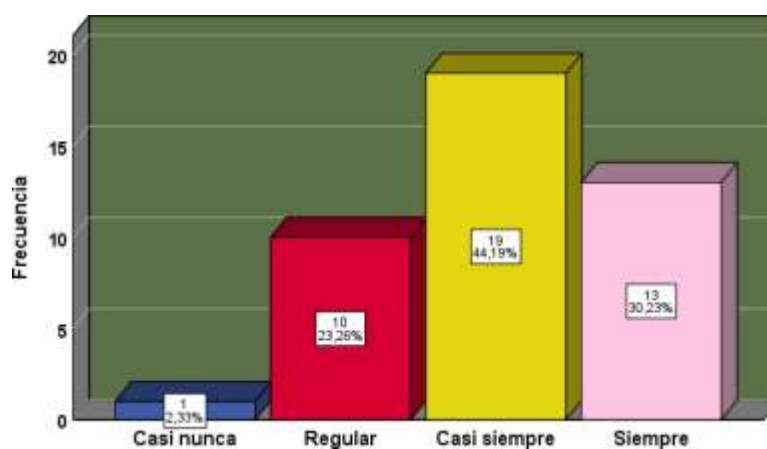
**Figura 24.** *¿Usted estima que la entidad ha evolucionado en el último periodo?*

**Interpretación:** Se aprecia en la tabla N°30 y figura N°21, que el 2,3% indicaron “casi nunca”, 14,0% señalaron “regular”, el 53,5% mantuvieron “casi siempre”, el 30,2% expresaron “siempre”: el 69,8% contestaron que no están satisfecho que la entidad ha evolucionado en el último periodo, y el 30,2% respondieron que “siempre existe”.

**Tabla 31.**

*¿La entidad cuenta con un plan de inversión?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	10	23,3	23,3	25,6
	Casi siempre	19	44,2	44,2	69,8
	Siempre	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

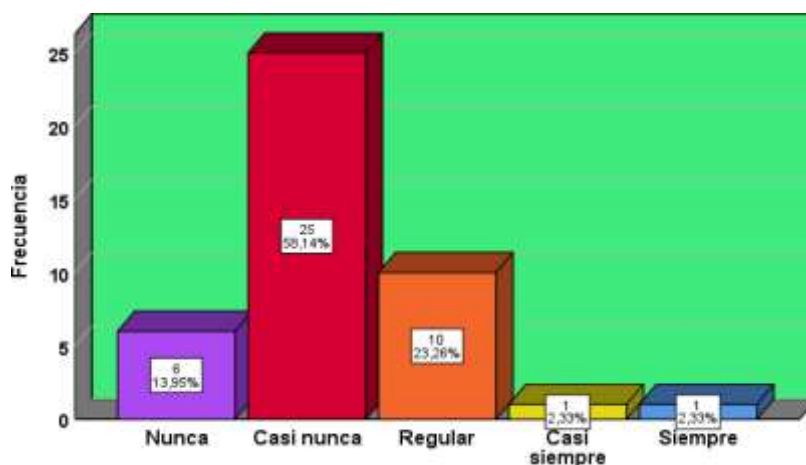


**Figura 25.** ¿La entidad cuenta con un plan de inversión?

**Interpretación:** Se observa en la tabla N° 31 y figura N°22, que el 2,3% indicaron “casi nunca”, 23,3% señalaron “regular”, el 44,2% mantuvieron “casi siempre”, el 30,2% expresaron “siempre”: el 69,8% pensaron que no están satisfechos que la entidad tiene un plan de inversión, y el 30,2% contestaron que “siempre existe.

**Tabla 32.***¿Tiene conocimiento Ud. acerca de los planes de inversión dentro de la entidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	25	58,1	58,1	72,1
	Regular	10	23,3	23,3	95,3
	Casi siempre	1	2,3	2,3	97,7
	Siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

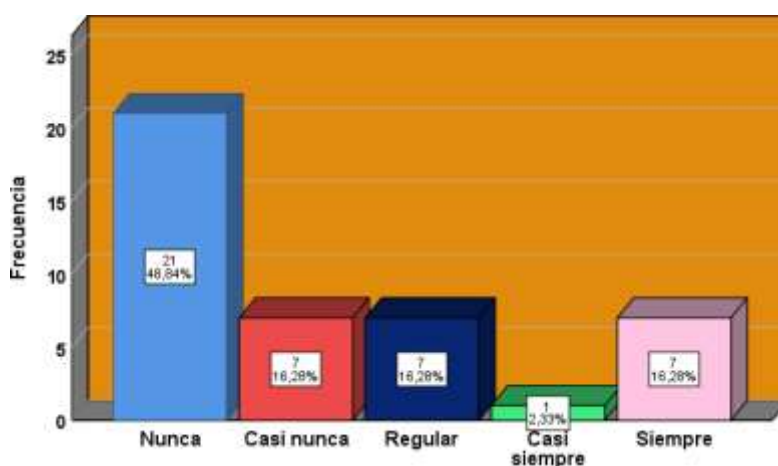
**Figura 26.** ¿Tiene conocimiento Ud. acerca de los planes de inversión dentro de la entidad?

**Interpretación:** Se observa en la tabla N°32 y figura N°23, que el 14,0% indicaron “nunca”, 58,1% señalaron “casi nunca”, el 23,3% sostuvieron “regular”, el 2,3% afirmaron “casi siempre” y el 2,3% contestaron “siempre”: el 97,7% respondieron que no están satisfechos acerca del plan de inversión dentro de la entidad, y el 2,3% sostuvieron que “siempre existe”.

**Tabla 33.**

*¿Se toman acciones para garantizar el cumplimiento de planes de inversión a corto plazo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	48,8	48,8	48,8
	Casi nunca	7	16,3	16,3	65,1
	Regular	7	16,3	16,3	81,4
	Casi siempre	1	2,3	2,3	83,7
	Siempre	7	16,3	16,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



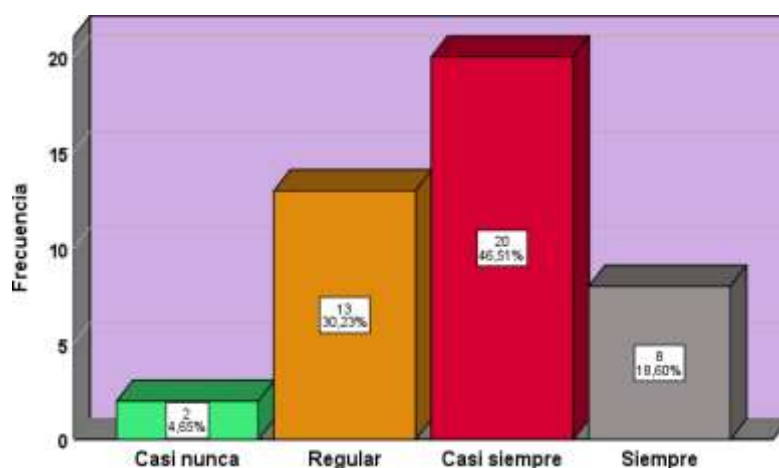
**Figura 27.** *¿Se toman acciones para garantizar el cumplimiento de planes de inversión a corto plazo?*

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla N°33 y figura N°24, que el 48,8% indicaron “nunca”, 16,3% señalaron “casi nunca”, el 16,3% mantuvieron “regular”, el 2,3% respondieron “casi siempre” y el 16,3% contestaron “siempre”: el 83,7% reflexionaron que no están satisfechos sobre las acciones para garantizar el cumplimiento del propósito de inversión a corto plazo y el 16,3% sostuvieron que “siempre existe”.

**Tabla 34.**

*Cree Usted ¿Que la situación actual de la entidad tiene algún impacto sobre su plan de inversión?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Regular	13	30,2	30,2	34,9
	Casi siempre	20	46,5	46,5	81,4
	Siempre	8	18,6	18,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



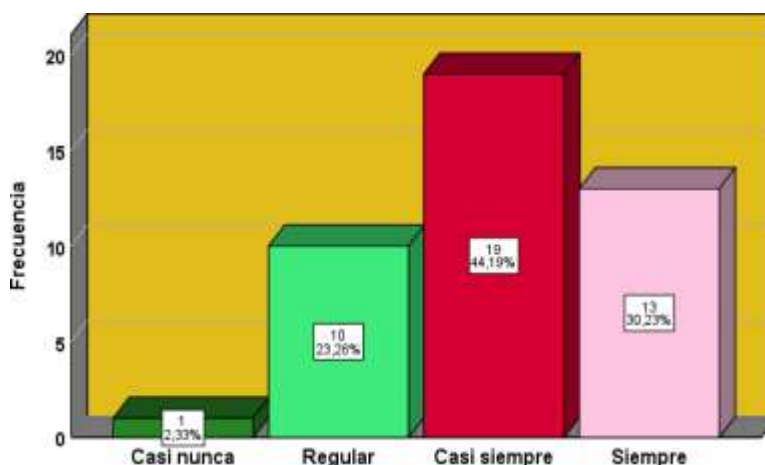
**Figura 28.** ¿Que la situación actual de la entidad tiene algún impacto sobre su plan de inversión?

**Interpretación:** Se observó en la tabla N°34 y figura N°25, que el 4,7% indicaron “casi nunca”, 30,2% señalaron “regular”, el 46,5%, expresaron “casi siempre”, y el 18,6% mantuvieron “siempre”: el 81,4% sostuvieron que no están satisfechos que la situación actual de la empresa tiene algún impacto dentro del plan de inversión, y el 18,6% respondieron que “siempre existe”.

**Tabla 35.**

*¿Considera Usted que la utilidad de la entidad está relacionada con los intereses de la misma?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	10	23,3	23,3	25,6
	Casi siempre	19	44,2	44,2	69,8
	Siempre	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



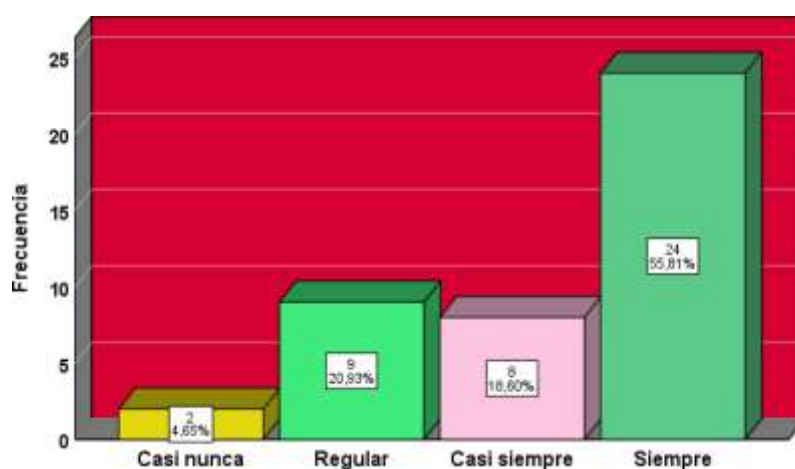
**Figura 29.** *¿Considera Usted que la utilidad de la entidad está relacionada con los intereses de la misma?*

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla N°35 y figura N°26, que el 18,6% indicaron “nunca”, 11,6% señalaron “casi nunca”, el 7,0% mantuvieron “regular”, el 30,2% afirmaron casi siempre y el 32,6% expresaron siempre: el 69,8% observaron que no está de acuerdo que la utilidad de la entidad está conectada con los intereses de la misma, y el 30,2% respondieron que “siempre existe”.

**Tabla 36.**

*¿Usted estima que, mientras más operaciones activas, existan hay más ingresos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,7	4,7	4,7
	Regular	9	20,9	20,9	25,6
	Casi siempre	8	18,6	18,6	44,2
	Siempre	24	55,8	55,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



**Figura 30.** *¿Usted estima que, mientras más operaciones activas, existan hay más ingresos?*

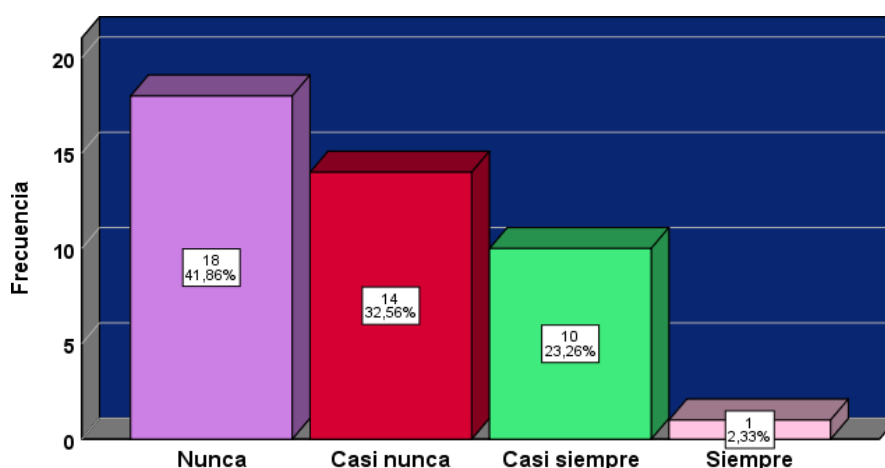
**Interpretación:** Se aprecia en la tabla N°36 y figura N°27, que el 4,7% indicaron “casi nunca”, 20,9% señalaron “regular”, el 18,6% mantuvieron “casi siempre”, el 55,8% sostuvieron “siempre”: el 44,2% sopesaron que no están de acuerdo con los que mientras más operaciones activas hayan, hay más ingresos, y el 55,8% reafirmaron que “siempre existe”.



**Tabla 37.**

*Tiene conocimiento Usted. ¿Que el estado de resultados de la entidad es la única fuente que permite saber si existe una correcta gestión en el aumento de la rentabilidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	41,9	41,9	41,9
	Casi nunca	14	32,6	32,6	74,4
	Casi siempre	10	23,3	23,3	97,7
	Siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

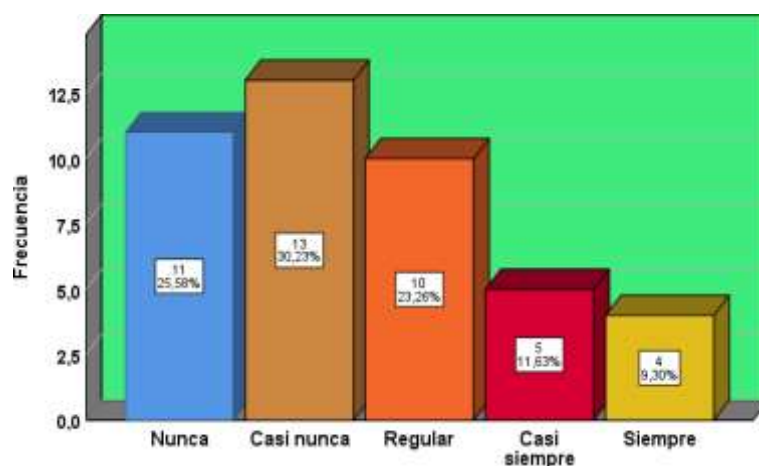


**Figura 31.** *¿Tiene conocimiento Usted. ¿Que el estado de resultados de la entidad es la única fuente que permite saber si existe una correcta gestión en el aumento de la rentabilidad?*

**Interpretación:** Se enfoca en la tabla N°37 y figura N°28, que el 41,9% indicaron “nunca”, 32,6% señalaron “casi nunca”, el 23,3% mantuvieron “casi siempre”, el 2,3% contestaron “siempre”: el 97.7% expresaron que no están satisfechos que el estado de resultados de la empresa es la única fuente que permite saber si existe una buena gestión en el aumento de la rentabilidad, y el 2,3% respondieron que “siempre existe”.

**Tabla 38.***Estima Usted. ¿Qué las utilidades de la entidad están bien distribuidas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	25,6	25,6	25,6
	Casi nunca	13	30,2	30,2	55,8
	Regular	10	23,3	23,3	79,1
	Casi siempre	5	11,6	11,6	90,7
	Siempre	4	9,3	9,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

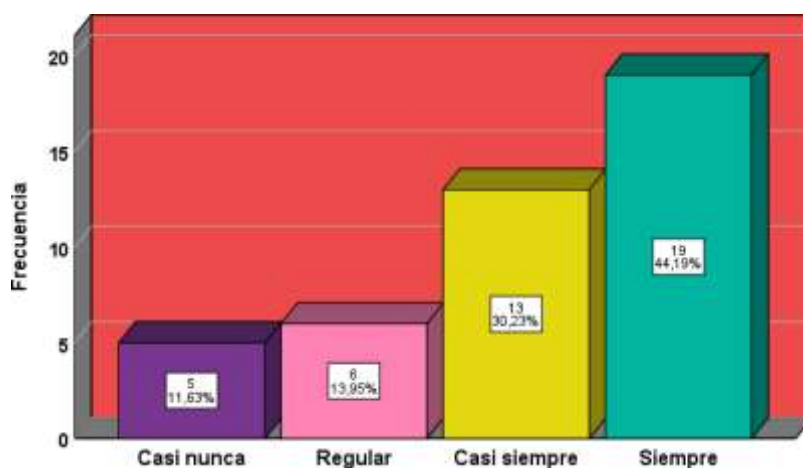
**Figura 32.** Estima Usted. ¿Qué las utilidades de la entidad están bien distribuidas?

**Interpretación:** Se observa en la tabla N°38 y figura N°29, que el 25,6% indicaron “nunca”, 30,2% señalaron “casi nunca”, el 23,3% mantuvieron “regular”, el 11,6% contestaron “casi siempre”, y el 9,3% respondieron “siempre”: el 90,7% estimaron que no están satisfechos que las utilidades de la entidad están bien distribuidas, y el 9,3% sostuvieron que “siempre existe”.

**Tabla 39.**

*Considera Usted. ¿Que el incremento de la cartera morosa influye de manera considerable en las utilidades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	11,6	11,6	11,6
	Regular	6	14,0	14,0	25,6
	Casi siempre	13	30,2	30,2	55,8
	Siempre	19	44,2	44,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



**Figura 33.** Considera Usted. ¿Que el incremento de la cartera morosa influye de manera considerable en las utilidades?

**Interpretación:** Se observa en la tabla N°39 y figura N°30, que el 11,6% indicaron “casi nunca”, 14,0% señalaron “regular”, el 30,2% mantuvieron “casi siempre”, y el 44,2% respondieron “siempre”: el 55,8% contestaron que no está satisfechos que el incremento de cartera morosa influye de manera considerable en las utilidades, y el 44,2% expresaron que “siempre existe”.

## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

H1: la distribución de los datos no tiene distribución normal

H0: la distribución de los datos tiene distribución normal

**Tabla 40.**

*Prueba de normalidad morosidad crediticia*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
<b>Morosidad crediticia</b>	0,245	43	0,000	0,836	43	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Prueba de hipótesis

Ha: la variable morosidad crediticia tiene distribución normal (sig >0.05)

H0: la variable morosidad crediticia no tiene la distribución normal (sig < 0.05)

**Nivel de significancia**  $\alpha = 0,05$  (5%)

### Valor de prueba

Shapiro-Wilk= 0,836 Comparación de p valor y  $\alpha$  P valor = 0,000 <  $\alpha = 0,05$

Decisión

Rechazo H0

### Conclusión

Los datos no son normales.

**Interpretación:** como el p valores 0,000 y este es menor que el nivel de significancia, 0,05 entonces se denegará la hipótesis, será nula y se admite la hipótesis alternativa: La disposición de los datos es normal.

En consecuencia, se utilizó el estadístico no paramétrico Chi cuadrado para precisar la correlación entre las variables; y para determinar el grado de correlación que se usó el Rho de Spearman. para las pruebas de la hipótesis.

**Tabla 41.**

*Prueba de normalidad rentabilidad financiera*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Con		
	Estadístico	GI	Sig.	Estadístico	GI	Sig.
Rentabilidad financiera	0,408	43	0,000	0,663	43	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Prueba de hipótesis

Ha: la variable morosidad crediticia tiene distribución normal (0,000 > 0.05)

H0: la variable morosidad crediticia no tiene la distribución normal (0,000 < 0.05)

### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%)

### Valor de prueba

Shapiro-Wilk = 0,663 Comparación de p valor y  $\alpha$  P valor = 0,000 <  $\alpha = 0,05$

Decisión

Rechazo H0

### Conclusión

Los datos no son normales

**Interpretación:** como el p valores 0,000 y este es menor que el nivel de significancia, 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: La distribución de los datos es normal.

En consecuencia, se usó el estadístico no paramétrico chi cuadrado para resolver la conexión entre las variables; y para precisar el grado de correlación usamos el R de Spearman. para las pruebas de la hipótesis.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis

**Ha:** La morosidad crediticia se conecta de modo relevante con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

**H0:** La morosidad crediticia no se relaciona de modo importante con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

##### 4.2.2.1 Prueba de hipótesis general (chi cuadrado)

**Tabla 42.**  
*Prueba de chi cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	59,037 <sup>a</sup>	6	0,000
<b>Razón de verosimilitud</b>	26,071	6	0,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	12,724	1	0,000
<b>N de casos válidos</b>	43		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02

#### Conclusión

Como el p valor es 0,000 y este es menor que el nivel de significancia 0,05, entonces declinamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa: la morosidad crediticia se asocia de modo valioso y esto acrecenta en la rentabilidad de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

#### 4.2.2.2. Prueba de hipótesis específico 1

**Ha:** Los créditos incobrables se conectan significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018.

**H0:** Los créditos incobrables no se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018.

##### 4.2.2.2.1. Prueba de chi cuadrado

**Tabla 43.**  
*Prueba chi cuadrado específica 1*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	28,755 <sup>a</sup>	8	0,000
<b>Razón de verosimilitud</b>	22,494	8	0,004
<b>Asociación lineal por lineal</b>	12,467	1	0,000
<b>N de casos válidos</b>	43		

a. 12 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El Recuento mínimo esperado es ,07.

#### Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

#### Valor de prueba

Chi- cuadrado = 0,000 Comparación de p valor y a P valor =  $0,000 < \alpha=0,05$  Decisión Se acepta la hipótesis alterna.

**Interpretación:** Como el nivel de significancia es menor que 0,05, (0,000, < 0,05) rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos deducir que a un nivel de importancia 0,05, los créditos incobrables se relacionan de modo relevante con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

## Conclusión

Como el p valor es 0,000 y este es menor que el nivel de significancia 0,05, entonces no aceptamos la hipótesis nula y asentimos la hipótesis alternativa: Concluyendo así que los cobros incobrables están relacionados de modo significativo con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

### 4.2.2.3. Prueba de hipótesis específico 2.

**Ha:** Las normas de cobranza se relaciona básicamente con la rentabilidad financiera de Caja A requipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018.

**H0:** La política cobranza no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja A requipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018.

#### 4.2.2.3.1. Prueba de chi cuadrado

**Tabla 44.**  
*Prueba chi cuadrado específica 2*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	6,861 <sup>a</sup>	4	0,143
<b>Razón de verosimilitud</b>	5,420	4	0,247
<b>Asociación lineal por lineal</b>	3,251	1	0,071
<b>N de casos válidos</b>	43		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.



### Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

### Valor de prueba

Chi cuadrado = 0,143 Comparación de p valor y  $\alpha$  P valor =0,0143 >  $\alpha=0,05$  Decisión

Se rechaza el  $H_0$

### Conclusión

Como el p valor es 0,143 y este es mayor que el nivel de significancia, 0,05, entonces rechazamos la hipótesis alterna y aprobamos la hipótesis nula: la política de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

#### 4.2.2.4. Prueba de hipótesis específico 3

**H<sub>0</sub>:** La capacidad de pago del usuario se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

**H<sub>a</sub>:** La capacidad de pago del cliente no se conecta significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

##### 4.2.2.4.1. Prueba de chi cuadrado.

**Tabla 45.**

*Prueba de hipótesis específico 3*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	23,944 <sup>a</sup>	6	0,001
<b>Razón de verosimilitud</b>	16,371	6	0,012
<b>Asociación lineal por lineal</b>	11,789	1	0,001
<b>N de casos válidos</b>	43		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

### Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

### Valor De prueba

Chi cuadrado =0,001 Comparación de p valor y a P valor = 0,001 <  $\alpha=0,05$  Decisión

Se rechaza el  $H_0$

### Conclusión

Como el p valor es 0,001 y este es menor que el nivel de significancia 0,05, entonces rechazamos la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alternativa: la capacidad de pago se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

#### 4.2.2.5. Prueba de hipótesis general con Rho de Spearman.

**Tabla 46.**  
*Rho Spearman*

			<u>Morosidad crediticia</u>	<u>Rentab. financi.</u>
Rho de Spearman	Morosidad crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	0,481**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	43	43
	Rentabilidad financiera	Coefficiente de correlación	0,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	43	43

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Prueba de hipótesis

**H<sub>a</sub>:** La morosidad crediticia se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

**H<sub>0</sub>:** La morosidad crediticia no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

## Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

## Valor de prueba

Rho Spearman = 0,001 Comparación de p valor y  $\alpha$  P valor = 0,001 <  $\alpha=0,05$

## Decisión

Se acepta la  $H_a$

## Conclusión

Como el p valor es 0,001 y este es menor que el nivel de significancia 0,05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa: la morosidad crediticia se relaciona significativamente y esto aumenta en la rentabilidad de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018. Se percibe también que existe un grado de correlación de 0,481 considerándose una correlación moderada positiva es decir cuando la morosidad aumenta hay mayor afectación a la rentabilidad y cuando existe menor morosidad hay beneficio a la rentabilidad

**Tabla 47.**

*Baremo Rho Spearman*

Valor	Criterio
R=1,00	Correlación grande, perfecta y positiva
0,90 ≤ R < 1,00	Correlación muy alta
0,70 ≤ R < 0,90	Correlación alta
0,40 ≤ R < 0,70	Correlación moderada
0,20 ≤ R < 0,40	Correlación muy baja
R= 0,00	Correlación nula
R= -1,00	Correlación grande perfecta y negativa

4.2.2.5.1. Pruebas de Spearman, para la hipótesis específica 1.

**Tabla 48.**

*Prueba de hipótesis específica 1 utilizando rho Spearman.*

			credit. Inco.	Rentab_fin
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Credit. Inco..</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000	0,524 **
		<b>Sig. (bilateral)</b>	.	0,000
		<b>N</b>	43	43
	<b>Rentab_fin</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	0,524 **	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0,000	.
		<b>N</b>	43	43

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Prueba de hipótesis**

Ha: Los créditos incobrables se relacionan significativa con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018.

H0: Los créditos incobrables no se relacionan significativa con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018.

**Nivel de significancia**

$\alpha=0,05$

**Valor de prueba**

Rho de Spearman = 0,000 Comparación de valor y a P valor= 0,000 <  $\alpha=0,05$

Decisión Se acepta Ha

## Conclusión

Como el coeficiente de Rho de Spearman es 0,524 y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman existe una correlación moderada. Y que el nivel de significancia es menor que 0,05, (0,000, < 0,05) rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05, los créditos incobrables se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

### 4.2.2.5.2. Prueba de hipótesis específica 2 utilizando la Rho de Spearman

**Tabla 49.**

*Prueba de hipótesis específica 2 utilizando rho Spearman.*

			<b>Polit. De cobran.</b>	<b>Rentab_fin</b>
Rho de Spearman	Polit. De cobran.	Coeficiente de correlación	1,000	0,260
		Sig. (bilateral)	.	0,092
		N	43	43
	Rentab_fin	Coeficiente de correlación	0,260	1,000
		Sig. (bilateral)	0,092	.
		N	43	43

**Ha:** La política cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja A requipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018.

**H0:** La política cobranza no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja A requipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018.

### Nivel de significancia

a=0,05

### Valor de prueba

Rho de Spearman 0,260 Comparación de p valor y a P valor = 0,092 > a= 0,05

### Decisión

Se rechaza la Ha

### Conclusión

Como el nivel de coeficiente de Rho de Spearman es 0,260 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación baja positiva, además el nivel de significancia es mayor que 0,05 la política de cobranza no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

#### 4.2.2.5.3. Prueba de hipótesis específica 3 utilizando Rho de Spearman

**Tabla 50.**

*Prueba de hipótesis específica 3 utilizando Rho de Spearman*

		Capac. De Pago.	Rentab_fin
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,510**
Capac. De Pago.	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	43	43
Rentab_fin	Coeficiente de correlación	0,510**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	43	43

**Ha:** La capacidad de pago del cliente no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

**H0:** La capacidad de pago del cliente no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

**Nivel de significancia**

$\alpha=0,05$

**Valor de prueba**

Rho Spearman = 0,510

Comparación de p valor y  $\alpha$  P valor = 0,000 <  $\alpha= 0,05$  Decisión Se acepta la  $H_a$

**Conclusión**

Como el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,510 y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman, existe una correlación moderada, además el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que existe una relación, luego podemos concluir que la capacidad de pago se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general es determinar la morosidad crediticia y su relación con la rentabilidad financiera de caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

De los resultados obtenidos en la tabla 46, admitimos la hipótesis alternativa, general que determina un nivel de correlación moderada positiva ( $\rho=0,481$ ), entre la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera, reflejando que las técnicas a realizar tienen una relación directa con la Caja Arequipa en la provincia Canchis – Sicuani región Cusco 2018. Información que al ser hallada guarda relación con Bardales (2017) Aguilar (2017) y Bermúdez (2015) en sus estudios realizados de tesis tienen mucha similitud en anticipar los pagos a fin de evitar los retrasos de éstos; en la actualidad, el índice de morosidad crediticia y su recuperación de la cartera morosa.

Estos autores expresan que la morosidad perjudica a las entidades financieras y su rentabilidad económica financiera. Pero, en lo que no se concuerda, es que ellos mencionan que la gestión de cobros no forma parte de la venta, ser estricto en el recaudo de dinero en este estudio no se encuentra relación alguna. En cambio, Segura (2016) Brachfield (2012) señalan que la morosidad es la intencionalidad, donde acotan que es la principal causa de morosidad mas no, los problemas de liquidez.

A partir de los resultados obtenidos en la tabla 48 aceptamos la hipótesis alternativa para la hipótesis específica 1, existe una correlación moderada ( $\rho=0,524$ ) entre los créditos incobrable y la rentabilidad financiera Caja Arequipa provincia de Canchis – Sicuani región Cusco 2018 Esta relación se da, ya que los créditos incobrables afectan en la rentabilidad.

Las investigaciones encontradas de Segura (2016) realizó el trabajo de investigación de: La evaluación financiera y su relación con la morosidad en la Empresa Financiera Confianza agencias Lima Norte 1, año 2016 la evaluación financiera tiene una relación fuerte con la cartera por cobrar. Por otro lado, Casa, Vélchez (2013 –el 2015), también señalaron que los créditos incobrables también



tienen que ver, cuál será su plan de inversión del préstamo como va ser invertido tal vez realice una mala inversión, o sufren, estafa, robo, enfermedades y estos factores son señales donde el cliente no pueda cumplir con sus obligaciones.

Luego de apreciar en la tabla 49. Para La hipótesis específica 2, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula,  $Rho= 0,260$ , existe relación baja positiva entre las políticas de cobranza la y rentabilidad financiera de Caja Arequipa provincia de Canchis – Sicuani región Cusco 2018. Para lo cual los resultados de la presente investigación guardan relación con: Ugalde (2018) En sus tesis de investigación: La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018. Existe influencia en la gestión de cobranza en los índices de morosidad crediticia, por ello las empresas financieras tienen la tarea de reforzar nuevos modelos de gestión de cobranza.

Luego de analizar en la tabla 50 Para La hipótesis específica 3 , aprobamos la hipótesis alternativa  $Rho=0,510$  existe relación moderada positiva entre la capacidad de pago y la rentabilidad financiera Caja Arequipa provincia de Canchis – Sicuani región Cusco 2018 con referencia la importancia que se debe tener en cuenta sobre la capacidad de pago del cliente, se debe tener en consideración cuanto de deuda presenta el cliente , cuánto son sus gastos familiares y cuánto percibe, todo esto debe ser tomado en cuenta por el analista de crédito y sacar los ratio de endeudamiento. Y así evitas los riesgos dentro de la caja Arequipa.

Los resultados de la presente investigación guardan relación con:

Ramírez (2017) en su estudio de grado sobre: Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016 que no existe relación entre el costo y la rentabilidad, de dichas instituciones educativas.

También sugieren, Pancca (2012), indica también que “el destino del crédito tiene que ser bien direccionado hacia una buena inversión, de tal forma que sus ingresos sean superiores para el pago de sus desembolsos”.

## VI. CONCLUSIONES

- 1) Concorde se apunta en la tabla N°46; como el p valor es 0,001 y este es menor que el nivel de significancia 0,05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa: la morosidad crediticia se relaciona significativamente y esto aumenta en la rentabilidad de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018. Se percibe también que existe un grado de correlación de 0,481 teniéndose en cuenta una correlación moderada positiva es decir cuando la morosidad se incrementa hay mayor riesgo en la rentabilidad y cuando existe menor morosidad hay beneficio a la rentabilidad
- 2) Como lo señala la tabla N° 48, el coeficiente de Rho de Spearman es 0,524 y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman existe una correlación moderada. Y que el nivel de significancia es menor que 0,05, (0,000, < 0,05) rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05, los créditos incobrables se repercuten con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.
- 3) Como lo indica en la tabla N°49, el nivel de coeficiente de Rho de Spearman es 0,260 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación baja positiva, por otro lado, el nivel de significancia es mayor que 0,05, la política de cobranza no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.
- 4) Tal como se observa en la tabla N°50, el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,510 y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman, existe una correlación moderada, además el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que existe una relación, luego podemos concluir que la capacidad de pago se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la institución Caja Arequipa del distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, Cusco:

- 1) Considerando que entre la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera existe una enorme relación, se sugiere realizar un conjunto de campañas de sensibilización por medio de incentivos dirigido a los usuarios a los que se prestan dinero para que pueda incentivarse una cultura de la responsabilidad frente a las fechas de sus pagos.
- 2) Teniendo en cuenta que existe una relación considerable entre los créditos incobrables y la rentabilidad financiera, se recomienda la capacitación de mejor manera al personal que realiza el análisis crediticio a fin de que puedan mayores capacidades frente a la realización de su trabajo.
- 3) Se recomienda fortalecer la política de cobranza mediante trabajo colectivo de las principales áreas de la organización, a fin de que por medio de un conjunto de decisiones pueda implementarse planes estratégicos que responden y a su vez solucionen a los principales problemas.
- 4) Se aconseja incitar técnicas de análisis crediticio novedosas que permitan y faciliten estimar de mejor forma la capacidad de pago de los prestamistas a través de un conjunto de capacitaciones con personal de experiencia de otras localidades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. (2017). *La morosidad y su relación con los estados financieros de los centros educativos particulares de Los Olivos, en el año 2017.*
- Asencio, L., González, E. & Lozano, M. (2017). *El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 7(13), 231- 250.* <https://dx.doi.org/10.17163/ret.n13.2017.08>
- Molina, D. (2017). *El financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro lavanderías de la provincia de Huaraz – periodo 2015.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Bardales, L., & Manay, N. (2017). *Plan estratégico para reducir la morosidad en clientes de la Empresa Molitalia S.A., Chiclayo 2013.* Universidad Señor de Sipán.
- Bermúdez, O. (2015). *La morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios “Perpetuo Socorro”, en Chimbote, periodo 2013.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Daza, J. (2016). *Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. Contaduría y administración, 61(2), 266-282.* <https://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001>
- Chaparro, M., Olmedo, S. & Gabilondo, V. (2016). *El Indicador de la Rentabilidad Social en Comunicación (IRSCOM): medir para y transformar. CIC. Cuadernos de Información y Comunicación, 21, 47-62*
- García, D., Marín, S., Martínez, F (2006). *La contabilidad de costos y rentabilidad en la PYME. Contaduría y administración, (218): enero 2006.* ISSN 0186-1042
- Guillen, E. & Peñafiel, L. (2018). *Modelo predictor de la morosidad con variables macroeconómicas // Debt predictor models using macroeconomic variables. CienciaUnemi, 11(26), 13-24.* doi:<http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp13-24p>.

- Golman, M. & Bekerman, M. (2018) *¿Qué determina la morosidad en las micro finanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar*. Problemas del desarrollo, 49(195), 127-151.  
<https://dx.doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.6252>
- Flores, O. (2016) *La Gestión Financiera y la Rentabilidad de las cajas de ahorros y créditos en el distrito de la Victoria 2010- 2015*. (Tesis de Grado), Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2447>
- Matamoros, C. (2018). *La implementación del modelo de costos ABC y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Central Zuan S.A.C*. Universidad Continental.
- Macedo, G. (2017). *Procedimiento para la determinación y cobranza en entidades empleadoras morosas y su relación con la cobranza coactiva EsSalud periodo 2014 - 2015*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Magaña, M., A., Tavera, M., Salazar, R., Lucila, L. & Sanginés, J. (2016). *Productividad de la apicultura en México y su impacto sobre la rentabilidad*. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 7(5), 1103-1115. Recuperado en 15 de marzo de 2019, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-09342016000501103&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342016000501103&lng=es&tlng=es).
- Ortiz, T. & Pilco, L. (2015). *Tesis*. Recuperado a partir de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21624>
- Narciso, J. (2018). *Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de transporte de pasajeros ruta Huaraz-Caraz, 2017*. Universidad Católica.
- Ramírez, E. (2017). *Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016*. Universidad César Vallejo.
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.

- Segura, L. (2016). *La evaluación financiera y su relación con la morosidad en la Empresa Financiera Confianza – agencias Lima Norte 1, año 2016*. Universidad César Vallejo.
- Trujillo, S. & Matías, F (2017). *La morosidad y su impacto en la empresa distribuidora Gumi S.A.C., en el distrito de San Martín de Porres 2016*. (Trabajo de investigación parcial). Universidad Privada del Norte.
- Ugalde, A. (2018). *La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mi banco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Yerba, D. (2016). *Índice de bancarización y su relación con la tasa de morosidad en el departamento de Lima, periodo 2006 – 2015*. Universidad César Vallejo.
- Zubiaurre, M.A., Andicoechea, L. & Saitua, a. (2016): *Sociedades cooperativas de trabajo asociado versus sociedades de capital. Análisis comparado de fortaleza financiera y rentabilidad en el País Vasco*, CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Socialy Cooperativa, 86, 155-194.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la morosidad crediticia con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>Problema específico 1</b> ¿De qué manera los créditos incobrables se relacionan con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la rentabilidad financiera de Caja A requipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿De qué manera la capacidad de pago del cliente se relaciona con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar qué relación existe entre la morosidad crediticia con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> <b>Objetivo específico 1</b> Determinar de qué manera los créditos incobrables se relacionan con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la rentabilidad financiera de Caja A requipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar de qué manera la capacidad de pago del cliente se relaciona con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La morosidad crediticia se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco 2018.</p> <p><b>Hipótesis específico 1</b> H1. Los créditos incobrables se relacionan significativa con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018. H0. Los créditos incobrables no se relacionan significativa con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco 2018.</p> <p><b>Hipótesis específico 2</b> H1. La política cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja A requipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018. H0. La política cobranza no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> H1. La capacidad de pago del cliente se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018. H0. La capacidad de pago del cliente no se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis – Sicuani, región Cusco en el 2018.</p>	<p>Variable indep. Morosidad crediticia</p> <p>Variable dep. Rentabilidad financiera</p>	<p>Créditos incobrables</p> <p>Políticas de cobranza</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Utilidad neta</p> <p>Beneficio del activo</p> <p>Nivel de utilidad</p>	<p>Insolvencia Prescrito Provisiones Rentabilidad del deudor Pronto pago.</p> <p>Ingresos. Endeudamiento. Balance genera</p> <p>Utilidad. Gastos. Las ratios.</p> <p>Activos. Rentabilidad Fondos propios</p> <p>Valor útil. Interés. Utilidad Marginal</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo Correlacional El nivel de investigación Descriptivo. Diseño de la investigación No experimental. Enfoque (Cuantitativo). Población: Caja Arequipa provincia de Canchis Muestra: 43 trabajadores.</p>



## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
		Insolvencia
	Créditos incobrables	Prescrito Provisiones
		Rentabilidad del deudor
Morosidad crediticia.	Políticas de cobranza	Pronto pago.
		Ingresos.
	Capacidad de pago	Endeudamiento. Balance genera
		Utilidad neta
		Utilidad. Gastos. Las ratios.
Rentabilidad financiera	Beneficio del activo	Activos. Rentabilidad Fondos propios
	Nivel de utilidad	Valor útil. Interés. Utilidad Marginal.

### Anexo 3: Instrumentos

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	REGULAR	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

VARIABLE 1: LA MOROSIDAD CREDITICIA		1	2	3	4	5
1	<b>DIMENSION 1: CREDITOS INCOBRABLES</b>					
1	¿Tiene conocimiento, cuando un cliente se declara insolvente?			4	0	5
2	¿Sabe Ud., en que tiempo prescribe la deuda de un cliente en mora?			1	4	
3	¿Tiene Ud., conocimiento como afecta su rentabilidad en el no pago del deudor?			0	2	5
4	¿Tiene conocimiento Ud., que el pronto pago de una deuda evita los gastos por mora?				1	5
5	¿Tiene conocimiento Ud., que la recuperación de los créditos incobrables, ingresan a los activos de la entidad?					5
	<b>DIMENSION 2: POLITICAS DE COBRANZA</b>					
1	¿Tiene conocimiento Ud., como se calcula las razones de endeudamiento?		4	3	0	1
2	¿Tiene conocimiento, sobre los gastos de cobranza?			3	0	4
3	¿Sabe Ud., que las provisiones afectan en el balance general?					5
4	¿Tiene conocimiento Ud., que la utilidad neta se distribuye equitativamente con los socios?			4	0	
5	¿Considera Ud. las ratios de endeudamiento durante la evaluación crediticia?			4	0	4
	<b>DIMENSION 3: CAPACIDAD DE PAGO</b>					
1	¿Se considera la antigüedad laboral y/o comercial del cliente durante la Evaluación Crediticia?				0	5

2	¿Se considera el Fidejuminante Total del cliente para la aprobación de créditos?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	¿Se considera la Rotación de Inventario durante la Evaluación Crediticia?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	¿Se considera el Margen Comercial para medir la solvencia económica de los clientes?				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	¿Se considera el método de prueba acida para medir la solvencia económica en las unidades y/o clientes?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CUESTIONARIO:

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUR:

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE CAJA AREQUIPA

NIVEL OCUPACIONAL: Funcionario () Profesional () Técnico () Auxiliar ()

SEXO: Masculino () Femenino ()

CONDICION LABORAL: Nombrado () Contratado ()

TIEMPO DE SERVICIO: 7 años 10 meses 1 día

### ESCALA DE VALORACION

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	REGULAR	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

19

VARIABLE 2: LA RENTABILIDAD FINANCIERA						
ITEM	DIMENSION 1: UTILIDAD NETA	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la eficacia de las operaciones concretadas tienen relación con los ingresos de la entidad?				✓	
2	¿Se ve reflejado la rentabilidad de la entidad dentro de la misma?					✓
3	¿Estima Usted que existen barreras para la generación de ingresos suficientes?			✓		
4	¿Tiene conocimiento cuando se pagan las utilidades a los trabajadores de la entidad?					✓
5	¿Tiene conocimiento de que la utilidad neta ingresa directamente a las arcas de la entidad?				✓	
DIMENSION 2: BENEFICIO DEL ACTIVO TOTAL						
1	¿Usted estima que la entidad ha evolucionado en el último periodo?				✓	
2	¿La entidad cuenta con un plan de inversión?			✓		
3	¿Tiene conocimiento Ud. acerca de los planes de inversión dentro de la entidad?	✓				
4	¿Se toman acciones para garantizar el cumplimiento de planes de inversión a corto plazo?			✓		
5	¿Cree Ud. Que la situación actual de la entidad tiene algún impacto sobre su plan de inversión?		✓			
DIMENSION 3: NIVEL DE UTILIDAD						
1	¿Considera Usted que la utilidad de la entidad está relacionada con los intereses de la misma?				✓	
2	¿Usted estima que, mientras más operaciones activas, existan hay más ingresos?					✓
3	¿Tiene conocimiento Ud. Que el estado resultados de la entidad es el única fuente que permite saber si existe una correcta gestión en el aumento de rentabilidad?					✓
4	¿Estima Ud. Que las utilidades de la entidad están bien distribuidos?			✓		
5	¿Considera Ud. Que el incremento de la cartera morosa influye de manera considerable en las utilidades?					✓

## Anexo 4: Validación de instrumento.

Apendice de Ficha de evaluación por juicio de expertos  
Instrumento cuestionario

Título: "Morosidad crediticia y Rentabilidad financiera de Caja Arequipa Agencia Sicuani Provincia de Cuzco - Cusco, 2018"

### DATOS GENERALES:

1.1 Docente Experto: Doctor Marcelino Paucar Álvarez

1.2 Cargo o Institución donde Labora: UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente (0 - 20)				Regular (21 - 40)				Buena (41 - 60)				Muy Buena (61 - 80)				Excelente (81 - 100)			
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				
ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios de la tecnología educativa.																				
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																				
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el servicio educativo.																				
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.																				
COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones.																				
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.																				
PERTINENCIA	El cuestionario es aplicable.																				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*positivamente al trabajo de investigación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

*89%*

FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

DNI: 10578521

LUGAR Y FECHA:

*02-05-19*

## Anexo 5: Base de datos

	V1. MOROSIDAD CREDITICIA															V2 RENTABILIDAD FINANCIERA														
	D1					D2					D3					D1					D2					D3				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
2	3	1	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	2	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4
4	5	3	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5
5	2	4	2	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
6	5	1	5	2	3	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4
7	5	2	3	5	2	4	4	2	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
8	5	4	1	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5
9	3	5	4	5	1	5	3	4	5	5	5	1	5	2	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	2	5	4	3	3
10	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5
11	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5
12	2	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4
13	1	2	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	2	4	5	5	4	5
14	3	4	2	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
15	4	5	5	2	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4
16	5	5	3	5	2	1	4	1	5	5	5	5	5	4	1	2	5	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	5	4	5
17	2	4	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	2	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5
18	5	1	2	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	2	4	5	5	2	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	5
19	5	5	5	2	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4
20	5	3	3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
21	3	4	1	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5
22	5	1	4	5	1	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3
23	4	2	5	4	3	5	5	5	2	1	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5
24	2	4	5	4	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
25	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4
26	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5

27	3	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5
28	5	1	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	2	5	4	5	3	5	2	4	5	4
29	1	2	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5
30	2	4	2	5	5	3	5	1	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
31	1	5	5	2	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4
32	3	5	3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
33	4	4	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5
34	5	1	2	5	5	3	5	3	4	2	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
35	2	2	5	2	3	5	4	5	4	4	1	4	5	1	5	4	2	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4
36	5	4	3	5	2	4	4	5	5	5	5	2	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
37	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5
38	4	5	2	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
39	2	4	5	2	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4
40	5	1	3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
41	1	5	1	5	5	5	5	2	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5
42	3	3	4	5	1	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3
43	5	4	5	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5

## Anexo 6: Propuesta de valor

---

Nombre de la propuesta	<b>La morosidad crediticia y la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2019.</b>
Proponente	<b>Bach. Mario Tapia Pusa</b>
Valor total del proyecto	<b>S/. 8.000.00 soles</b>
Departamento – ciudad de intervención	<b>Cusco, Canchis, Sicuani</b>
Objetivo general	<b>Evaluar la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera de Caja Arequipa, en la provincia de Canchis - Sicuani, región Cusco en el 2019.</b>
Tiempo de duración del proyecto	<b>Aproximadamente 1 año</b>

---