



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

---

**LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA  
CONFIANZA, PUERTO MALDONADO PERIODO - 2016**

---

**PRESENTADO POR:**

Br. VALDIVIA ORÉ, YURICO VERONIKA

**TITULO A OPTAR:**

CONTADOR PÚBLICO

**ASESOR:**

CPCC. MANUEL GINES VITERY CASAPINO

**MADRE DE DIOS – PERÚ - 2017**



## PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL  
CUSCO.

### SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración el Plan de Tesis intitulada **“LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA, PUERTO MALDONADO PERIODO – 2016”**.

El Presente Trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Contador Público es producto de una investigación ardua y constante de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de mi Formación Profesional y Fortalecer mis habilidades para determinar que, La Morosidad es un Factor influyente con la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016 y así mejorar el Grato público en sus diferentes aspectos.

El Tesista.



## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco, y en especial a los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, por haberme formado como profesional.

Un agradecimiento singular a mi asesor CPCC. Manuel Gines Vitery Casapino, por sus orientaciones, apoyo y confianza incondicional que ha sobrepasado todas las expectativas que, como alumna, deposite en su persona como una buena guía a este gran objetivo y sueño que es ser profesional.

El Tesista.



## **DEDICATORIA**

Dedico a esta tesis a Dios, a mi Padre que está en el cielo y a mi Madre que siempre me apoyo incondicionalmente en la parte moral y económica para llegar a ser un profesional que aporte, para bien a la sociedad. A mi primo Jesús, por el apoyo que siempre me brindo día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.



**PÁGINAS DEL JURADO**

---

Mgt. RUIZ ZEGARRA, Igor Ángel  
PRESIDENTE

---

Mgt. CPCC. QUISPE QUISPE, Raquel lucimar  
SECRETARIO

---

CPCC.CHALLCO VERGARA, Melchor Gaspar  
DICTAMINANTE

---

Mgt. CPCC. SOLOGUREN CARRASCO, Julia Rita  
DICTAMINANTE

---

CPCC. VITERY CASAPINO, Manuel Gines  
ASESOR



ÍNDICE

PRESENTACIÓN ..... ii

AGRADECIMIENTO .....iii

DEDICATORIA..... iv

PÁGINA DEL JURADO.....v

ÍNDICE..... vi

ÍNDICE DE TABLAS..... viii

ÍNDICE DE GRÁFICOS .....x

RESUMEN..... xi

ABSTRACT... .....xii

**CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

1.1. Planteamiento del problema ..... 13

1.2. Formulación del problema..... 15

1.2.1. Problema general ..... 15

1.2.2. Problemas específico ..... 15

1.3. Objetivos de la investigación..... 15

1.3.1. Objetivo general..... 15

1.3.2. Objetivo específicos..... 15

1.4. Justificación de la investigación..... 15

1.4.1. Relevancia social ..... 16

1.4.2. Implicancias prácticas... ..... 16

1.4.3. Valor teórico... ..... 16

1.4.4. Utilidad metodológica..... 16

1.4.5. Viabilidad o factibilidad. .... 16

1.5. Delimitaciones de la investigación... ..... 16

1.5.1. Delimitación Temporal..... 16

1.5.2. Delimitación Espacial..... 17

1.5.3. Delimitación Conceptual..... 17

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la Investigación... ..... 18

2.1.1. Antecedentes Internacionales..... 18

2.1.2. Antecedentes Nacionales ..... 21



2.1.3. Antecedentes Locales ..... 26

2.2. Bases Legales... ..... 29

2.3. Bases teóricas..... 29

2.4. Marco Conceptual..... 47

2.5. Formulación de Hipótesis... ..... 49

    2.5.1. Hipótesis General..... 49

    2.5.2. Hipótesis Específicas... ..... 49

2.6. Variables de estudio..... 49

    2.6.1. Variable Morosidad... ..... 49

    2.6.2. Variable Rentabilidad... ..... 49

    2.6.3. Operacionalización de variables..... 50

**CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de Investigación... ..... 51

3.2. Enfoque de la Investigación..... 51

3.3. Diseño de la Investigación..... 51

3.4. Alcances de la Investigación... ..... 52

3.5. Población y muestra de la investigación ..... 52

    3.5.1. Población... ..... 52

    3.5.2. Muestra ..... 52

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos ..... 52

3.7. Procesamiento de datos..... 64

**CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1. Resultados respecto al Objetivo General... ..... 65

4.2. Resultados respecto a los Objetivos Específicos... ..... 72

**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos... ..... 86

5.2. Limitaciones del estudio ..... 88

**CONCLUSIONES..... 89**

**RECOMENDACIONES ..... 90**

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA ..... 91**

**ANEXOS... ..... 93**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA..... 94**

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS... ..... 95**



**ÌNDICE DE TABLAS**

Tabla N° 1: Baremo Variable Morosidad..... 54

Tabla N° 2: Baremo Dimensión Incumplimiento de Pago ..... 55

Tabla N° 3: Baremo Dimensión Deuda Vencida ..... 56

Tabla N° 4: Baremo Dimensión Cartera de Alto Riesgo..... 57

Tabla N° 5: Baremo Variable Rentabilidad..... 58

Tabla N° 6: Baremo Dimensión Utilidad ..... 59

Tabla N° 7: Baremo Dimensión Pérdida ..... 60

Tabla N° 8: Resumen del Procesamiento de los Casos ..... 62

Tabla N° 9: Alfa de Cronbach de la Variable Morosidad ..... 62

Tabla N° 10: Estadística de Escala ..... 62

Tabla N° 11: Resumen de Procesamiento de Casos ..... 63

Tabla N° 12: Alfa de Cronbach ..... 63

Tabla N° 13: Estadística de Escala ..... 64

Tabla N° 14: Variable Morosidad ..... 65

Tabla N° 15: Dimensión Incumplimiento de Pago..... 66

Tabla N° 16: Dimensión Deuda Vencida ..... 67

Tabla N° 17: Dimensión Cartera de Alto Riesgo ..... 68

Tabla N° 18: Variable Rentabilidad ..... 69

Tabla N° 19: Dimensión Utilidad..... 70

Tabla N° 20: Dimensión Pérdida..... 71

Tabla N° 21: Estadístico Descriptivo para la Variable Morosidad y sus Dimensiones..... 72

Tabla N° 22: Estadístico Descriptivo para la Variable Rentabilidad y sus Dimensiones.... 73

Tabla N° 23: Matriz de Correlaciones ..... 74

Tabla N° 24: Prueba de Normalidad..... 75

Tabla N° 25: Correlación entre Morosidad y Rentabilidad ..... 76

Tabla N° 26: Resumen del Modelo ..... 76

Tabla N° 27: Anova..... 76

Tabla N° 28: Coeficientes..... 77

Tabla N° 29: Correlación Morosidad y Utilidad ..... 79

Tabla N° 30: Resumen del Modelo ..... 79

Tabla N° 31: Anova..... 80





|  |    |
|--|----|
| Tabla N° 32: Coeficiente .....                           | 80 |
| Tabla N° 33: Correlación entre Morosidad y Pérdida ..... | 83 |
| Tabla N° 34: Resume del Modelo .....                     | 83 |
| Tabla N° 35: Anova.....                                  | 83 |
| Tabla N°36: Coeficientes.....                            | 84 |



**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

|  |    |
|--|----|
| Gráfico N° 1 Variable Morosidad.....               | 65 |
| Gráfico N° 2 Dimensión Incumplimiento de Pago..... | 66 |
| Gráfico N° 3 Dimensión Deuda Vencida.....          | 67 |
| Gráfico N° 4 Dimensión Cartera de Alto Riesgo..... | 68 |
| Gráfico N° 5 Variable Rentabilidad.....            | 69 |
| Gráfico N° 6 Dimensión Utilidad.....               | 70 |
| Gráfico N° 7 Dimensión Pérdida.....                | 71 |



## RESUMEN

La Presente Investigación se elaboró con el objetivo de demostrar de qué manera influye la Morosidad por el Incumplimiento del Pago de los Créditos en la Rentabilidad de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado para el Periodo - 2016. El estudio es de tipo no experimental con diseño correlacional y presenta una muestra poblacional universal de 20 personas y un muestreo no probabilístico. Para la labor de Recolección de Datos, se utilizó dos cuestionarios, uno para medir el nivel de la Variable Morosidad y sus dimensiones y otro para medir los niveles de la Variable Rentabilidad y sus dimensiones. Los datos recopilados se procesaron a través de la estadística descriptiva para establecer los niveles de relación de cada una de las variables, y luego aplicar la estadística inferencial. Así mismo se comprobó que la Morosidad afecta en los resultados de la Entidad Financiera debido a la Colocación de créditos si bien cierto existen y crecen, la recuperación de los mismos se hace difícil al existir el Incumplimiento de Pago por parte de los Deudores, originando gastos para la Entidad, y Costo de la Entidad para poder recuperar el dinero invertido. De igual manera se procedió a efectuar la Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra de 20 unidades la significancia resultante es igual: Para la Variable Morosidad 0,62 y para la Variable Rentabilidad 0,20 es mayor a 0,05 por ello los datos tienen una distribución normal, por lo tanto se procedió a aplicar el coeficiente de correlación de Pearson. Finalmente se concluye que existe correlación positiva y significativa entre las variables Morosidad y su relación con la Rentabilidad de la Financiera Confianza de Puerto Maldonado año 2016, con una correlación de Pearson de 0.638 quedó demostrada la aceptación de la Hipótesis de investigación.

### **Palabras claves:**

Morosidad, Rentabilidad, Incumplimiento de Pago, Deuda Vencida, Cartera de Alto Riesgo, Utilidad y Pérdida.

**ABSTRACT**

The Present Research was developed with the objective of demonstrating how delinquency affects the non-payment of credits in the profitability of Financiera Confianza of the city of Puerto Maldonado for the Period - 2016.

The study is a non-experimental type with correlational design and presents a universal population sample of 20 people and a non-probabilistic sampling. For the data collection work, two questionnaires were used, one to measure the level of the delinquency variable and its dimensions and another to measure the levels of the variable Profitability and its dimensions. The data collected was processed through descriptive statistics to establish the relationship levels of each of the variables, and then apply the inferential statistics.

Likewise, it was proved that the delinquency affects the results of the Financial Institution due to the placement of credits, although they do exist and they grow, the recovery of them becomes difficult due to the default of payment by the debtors, originating expenses for the Entity, and Cost of the Entity to be able to recover the money invested.

Likewise, the Kolmogorov - Smirnov test was carried out for a sample of 20 units, the resulting significance is the same: For the variable delinquency 0.62 and for the variable Profitability 0.20 it is greater than 0.05, therefore the data have a normal distribution, therefore the Pearson correlation coefficient was applied.

Finally, it is concluded that there is a positive and significant correlation between the delinquency variables and their relationship with the profitability of the Financiera Confianza de Puerto Maldonado year 2016, with a Pearson correlation of 0.638 demonstrated the acceptance of the research hypothesis.

Keywords:

Default, Profitability, Default of Payment, Due Debt, High Risk Portfolio, Profit and Loss.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante los últimos años se puede apreciar en la realidad que las Entidades Financieras han realizado créditos de manera inadecuada, lo cual repercute en el nivel de recuperación de los créditos con niveles altos de morosidad, hecho que refleja una situación difícil que puede poner en riesgo la condición económica financiera de la organización prestadora. Estas inadecuadas colocaciones deben ser reducidas de manera óptima y efectiva para mejorar la operatividad y el nivel de eficiencia de la organización, a fin de no perder el mercado ganado y lo más importante la posibilidad de seguir apoyando al crecimiento de las MYPES en nuestro país.

En los últimos años la Financiera Confianza se enfocó en implementar diversas mejoras en la búsqueda de mantener una adecuada calidad crediticia. Lo anterior le permitió registrar indicadores ajustados (incluyen los castigos realizados en los últimos 12 meses) de Cartera de Alto Riesgo y de Cartera Pesada (Deficiente + Dudoso + Pérdida) de 7.8 y 7.6%, respectivamente, a diciembre 2016. (Superintendencia de Banca y Seguros 2016). Sin embargo todavía se requiere implementar medidas para mejorar la rentabilidad de la institución y disminuir los índices de morosidad.

La Financiera se constituyó en octubre de 1994, al amparo del Decreto Ley N° 25612 de julio de 1992 que establece el Régimen de Cajas Rurales de Ahorro y Crédito. Asimismo, su funcionamiento fue autorizado en febrero de 1995 por Resolución N° 198- 95 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, e inició sus operaciones en la Ciudad de Puerto Maldonado en el año 2014, brindando créditos agropecuarios, construyendo confianza y créditos de consumo.



Es importante señalar que además de la FMBBVA, la Financiera cuenta dentro de su accionariado con el IFC (International Finance Corporation), miembro del Grupo del Banco Mundial, el cual participa con el 13.1% de las acciones. Cabe mencionar que el IFC es la principal institución internacional de desarrollo, la cual centra su labor exclusivamente en el sector privado de los países en desarrollo.

La estrategia de la Financiera Confianza, Agencia Puerto Maldonado se enfocó en el otorgamiento de créditos menores, es decir, facilitar el acceso crediticio a los Micro y Pequeños Empresarios. Esto ha traído algunas consecuencias, pues los créditos a MYPES al ser de fácil acceso, cuentan con un Alto Riesgo, lo cual ha impactado seriamente en la cartera de la Financiera, en particular en la Agencia Puerto Maldonado, que hasta diciembre del Año 2016 tuvo una cartera morosa que había venido creciendo considerablemente año tras año, y que ha afectado seriamente en su rentabilidad.

Teniendo en cuenta los problemas antes mencionados, se realiza el estudio, con el objetivo de demostrar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la institución.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Problema general

**PG:** ¿Cuál es la relación que existe entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016?

### 1.2.2. Problema específico

**PE1:** ¿Cuál es la relación que existe entre la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período -2016?

**PE2:** ¿Cuál es la relación que existe entre la Morosidad y la Perdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período -2016?

## 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.3.1. Objetivo general

**OG:** Determinar la relación que existe entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.

### 1.3.2. Objetivos específicos

**OE1:** Determinar la relación que existe la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período -2016.

**OE2:** Determinar la relación que existe la Morosidad y la Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período -2016.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1. Relevancia social

Será relevante porque a través del Presente Trabajo de Investigación nos permitirá conocer la relación que existe entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.

#### **1.4.2. Implicancias prácticas**

La Investigación nos permitirá un conocimiento en el cual nos permitirá resolver problemas relacionados entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016, para que se tenga información de la Morosidad que existe en dicha Entidad Financiera.

#### **1.4.3. Valor teórico**

Al realizar este estudio de Investigación de la Entidad Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo – 2016, los resultados nos permitirán medir el Problema Real y presentarlo en forma directa con el propósito de que los resultados revelados sirvan como antecedente de temas relacionados.

#### **1.4.4. Utilidad metodológica**

Para lograr los objetivos de la investigación se utilizara las Técnicas de Observación, Revisión de Documentos y Recolección de Datos y las Entrevistas como herramientas para ayudar a la determinación la Aplicación la Morosidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.

#### **1.4.5. Viabilidad o factibilidad**

La Presente Investigación del proyecto es viable y servirá como punto de referencia para las futuras investigaciones ya que contamos con el acceso a la fuente y el conocimiento e identificación del problemática en este estudio.

### **1.5. Delimitaciones de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación Temporal**

La Presente Investigación se efectuó tomando en consideración la información en la Financiera Confianza Puerto Maldonado del Periodo - 2016.





### **1.5.2. Delimitación Espacial**

Esta Investigación está comprendida en el Departamento de Madre de Dios, Provincia de Tambopata, con los Asesores Comerciales en la Oficina Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo – 2016.

### **1.5.3. Delimitación Conceptual**

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales en la Morosidad y la Rentabilidad en la Oficina Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo - 2016 con sus respectivas Dimensiones e Indicadores.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

➤ **AUTOR:**

**Parrales C. (Guayaquil-Ecuador).**

**TÍTULO:**

“Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas -2013”.

**UNIVERSIDAD:**

Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil.

**CONCLUSIONES:**

- La cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%.
- Las características del proceso de cobranzas del IECE-Guayaquil, determinan que se encuentran en la etapa de cobranzas en desarrollo.
- Las principales debilidades que presenta la actualidad el departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas.
- El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no puedan cancelar sus cuotas.



- Existe evidencia estadística para concluir que las siguientes variables afectan al NUMERO DE CUOTAS VENCIDAS que presenta un crédito educativo: Información recibida durante la firma del contrato, Información recibida durante etapa de estudios, Problemas presentados con el pago de los intereses de desembolso y gracia. Forma de notificación de cuotas vencidas, Percepción de la agilidad de gestión de cobranzas, Causas de cuotas vencidas y conocimientos de la fecha de vencimientos de la cuota.

➤ **AUTOR:**

**Díaz O, (2009).**

**TÍTULO:**

“Determinantes del Ratio de Morosidad en el Sistema Financiero Boliviano, señala”:

- Existe un conjunto de factores que afectan al comportamiento de la morosidad de la cartera créditos de una Institución Bancaria en Bolivia, que están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad; es decir, son factores microeconómicos o internos a cada entidad. Por ejemplo, la política de colocaciones que sigue, el tipo negocio que se desarrolla y el manejo del riesgo.
- En momento de expansión económica los bancos bajan los niveles de tasa de interés y suavizan sus patrones de exigencia en un esfuerzo para incrementar los préstamos, por lo que se vuelven excesivamente optimistas, causando que se menosprecie el riesgo asociado al incumplimiento de pago de nuevos créditos.
- El objetivo del trabajo fue analizar de manera empírica los determinantes de la morosidad del Sistema Financiero Boliviano, para el Periodo 2001- 2008, utilizando variables macro y microeconómicas. Debido a la persistencia de la



Variable dependiente y la inclusión de variables endógenas, la técnica econométrica empleada fue la de datos de panel dinámicos, utilizando la metodología planteada por A& B.

- El estudio abarcó el Periodo 2001-2008. La información utilizada es pública y se encuentra disponible en páginas web del INE ([www. Ine.gob.bo.](http://www.Ine.gob.bo)).
- Los resultados señalan que el ciclo económico es un factor importante para explicar la morosidad de cartera del SF. Así mismo, las restricciones de liquidez, medidas por las tasas de interés activas, la devaluación de la moneda nacional y el mayor endeudamiento de las empresas tienen efecto sobre la morosidad.
- De los resultados hallados, se podría decir que un crecimiento estable de la economía sin recesiones profundas que erosionen el sistema productivo y expansiones del crédito bajo políticas crediticias prudentes en las fases de auge económico, son condiciones que aseguran bajo niveles de morosidad.
- El autor señala que los créditos asignados a empresas y hogares son más riesgosos que la inversión en títulos del sector público. Así mismo el riesgo es diferente cuando se analiza la estructura de la cartera por tipo de crédito, siendo los créditos hipotecarios menos riesgosos que los créditos de consumo. Por otra parte, existen sectores económicos que implican un mayor riesgo para las entidades financieras, por ejemplo, el sector agropecuario. Por tanto, si la institución financiera concentra sus colocaciones en créditos y sectores de elevado riesgo, es probable que enfrente mayores niveles de morosidad que aquellas que lo diversifican.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

➤ **AUTORES:**

**Bermúdez O., Velásquez N. (Chimbote-Perú, 2015).**

**TÍTULO:**

La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios “Perpetuo Socorro” en Chimbote, 2013”.

**UNIVERSIDAD:**

Universidad San Martín de Porres.

**CONCLUSIONES:**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la Incidencia de la Morosidad en la Rentabilidad de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro, en Chimbote, Periodo - 2013. Este trabajo se realizó a base de una investigación de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, teniendo como población a los funcionarios y clientes morosos de la Asociación y como muestra a 30 clientes morosos de quienes se estudió cada caso.

Por medio de esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- El 36,67 % de la población morosa ha incurrido en este estado financiero por pérdida de empleo, accidente, robo y enfermedad, es decir, una situación fortuita.
- El 3,33% de la población morosa ha incurrido en este estado financiero por otras deudas, es decir, una falta de evaluación del sujeto de crédito.
- El 6,67% de la población morosa ha incurrido en este estado financiero por fallecimiento familiar, es decir, una situación fortuita.
- El 33,33% de la población morosa ha incurrido en este estado financiero por accidentes y pérdidas en el negocio, es decir, una falta de evaluación del sujeto de crédito.



- El 3,33% de la población morosa ha incurrido en este estado financiero por inversión en el negocio, es decir, falta de evaluación del sujeto de crédito.
- El 3,33% de la población morosa ha incurrido en este estado financiero por reducción de sueldo, es decir, una situación fortuita.
- El 3,33% de la población morosa ha incurrido en este estado financiero por retraso de pagos en el trabajo, es decir, una situación fortuita.
- El 3,33% de la población morosa ha incurrido en este estado financiero por divorcio es decir, una situación fortuita.
- El 6,67% de la población morosa ha incurrido en este estado financiero por préstamo para terceros, es decir, una falta de evaluación del sujeto de crédito.

Además, se puede observar que los factores, en la mayoría de los casos, obedecen a una situación fortuita en primer lugar.

Asimismo, es posible apreciar que también existe una falta de evaluación del sujeto de crédito.

➤ **AUTORES:**

**Ramírez C., Robles M. (Trujillo-Perú, 2016).**

**TÍTULO:**

“La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, Años 2014-2015”.

**UNIVERSIDAD**

Universidad Privada Antenor Orrego.

**CONCLUSIONES:**

La presente investigación tuvo por objetivo demostrar en qué medida la morosidad de la cartera de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, Años 2014-2015. Para realizar esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transaccional - descriptivo utilizando los métodos de análisis, síntesis e inducción- deducción.

Por medio de esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los resultados obtenidos después del análisis realizado a los EE. FF, ratios, entre otros, muestran que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Laredo, los cuales del total de cartera son representados por los créditos MYPES, en un 60%.
- Producto de analizar la morosidad de la empresa en estudio, se resuelve que la agencia tuvo una variación absoluta de 0.036, lo que da un 2406.67% de variación relativa con respecto al Año 2014 - 2015 de la cartera atrasada. La principal y más peligrosa causa que conlleva a que un crédito devenga en morosidad es la calidad de la evaluación que se le hace al cliente, ya que se consideran factores como la capacidad y voluntad de pago del deudor.
- La incidencia que ha tenido la morosidad en la rentabilidad ha sido negativa, ya que, por su incremento, provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Agencia. Laredo, lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio, durante el periodo de evaluación, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos.

➤ **AUTORES:**

**Castañeda E., Tamayo J., (Trujillo-Perú, 2013)**

**TÍTULO:**

“La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012”.

**UNIVERSIDAD:**

Universidad Privada Antenor Orrego.

**CONCLUSIONES:**

- La intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 indicadores en perspectivas los mismo que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo.
- La morosidad durante el 2010-2012 registró incremento de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigos en la cartera morosa, los mismo que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y perdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradores de la agencia de estudio.





- El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afecto las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamiento y del costo por riesgos crediticios, y el aumento de la Cartera de Alto Riesgo, con el consiguiente de sus activos.

➤ **AUTOR:**

**Ascoy, C. (2010).**

**TITULO:**

“Incidencia del Castigo de las Cuentas por Cobrar de Créditos Otorgados en la Rentabilidad de la Entidad Financiera Caja Nuestra Gente”.

**UNIVERSIDAD:**

Universidad Nacional de Trujillo.

**CONCLUSIONES:**

De acuerdo a la investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

- Cuando el crédito se encuentra en la tercera fase se provisionará como incobrable, para después ser castigado, dando por ende que sus políticas de cobranza respecto a los créditos morosos no son eficientes. Por ende, según la investigación realizada, llegamos a la conclusión que cuando Caja Nuestra Gente castiga cuentas por cobrar de créditos que otorga.

### 2.1.3. Antecedentes Locales

➤ **AUTOR:**

**Jara F., Jara M. (Puerto Maldonado-2017).**

**TÍTULO:**

“Estrategias Financieras y su Impacto en la Toma de Decisiones en MANUTATA S.A.C. de Puerto Maldonado Periodo -2016”.

**UNIVERSIDAD:**

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

**CONCLUSIONES:**

La presente tesis es importante para las empresas ya que tiene como objetivo principal resaltar la importancia de la administración financiera la cual debe ser maximizar los recursos de la empresa, generar valor, pronosticar ingresos y/o gastos y fijación de objetivos de desempeño.

El administrador Financiero es el encargado de administrar los recursos de una empresa para generar liquidez y rentabilidad; la maximización de recursos y la generación de valor de las empresas.

Según lo planteado se ha visto que el éxito de la empresa radica en la correcta administración de sus recursos a través del papel que pueda tener el administrador financiero en las decisiones de la empresa, a través de esta investigación se plantea la relación que existe entre las estrategias financieras y el impacto de la toma de decisiones de una empresa llegando a las siguientes conclusiones:

- La empresa Manutata S.A.C. cuenta con varias estrategias financieras y los más comunes son la planeación financiera, análisis financiero, administración de riesgos, opciones de financiamiento y la administración de capital de trabajo que han sido probadas mediante la comprobación de hipótesis después de haber



aplicado la entrevista; además cuenta con herramientas de análisis financiero que permite medir los resultados, en consecuencia tiene una base apropiada para emitir una opinión adecuada acerca de las condiciones financieras de la empresa y sobre la eficiencia de su administración en la toma de decisiones.

- Las decisiones de Manutata S.A.C. son tomadas por los Accionistas, Gerente y Administrador utilizando los mecanismos de inversión y financiamiento, esto debido a que muchas decisiones no han sido acertadas, por tal razón antes de tomar las decisiones, la empresa evalúa los riesgos que pueda ocasionar. Además hace uso de diversas herramientas de análisis para las decisiones. Los instrumentos más usados para mostrar la situación financiera de la empresa miden liquidez y solvencia, rotación de cobranzas, inventarios, activos, y la generación de valor; estos mejoran la interpretación de los estados financieros y ello ayuda a entender mejor a los usuarios sobre la operatividad de la empresa.
- La situación financiera de Manutata S.A.C., muestra la relación que existe entre las estrategias financieras y la toma de decisiones debido a que para tomar decisiones la empresa busca una estrategia financiera adecuada para cada oportunidad. Además siempre ha carecido de liquidez para afrontar sus obligaciones, sin embargo también ha mejorado su periodo de cobro respecto a la política implementada, siendo una de sus debilidades la rotación de activos en la generación de beneficios.

➤ **AUTOR:**

**Alzamora G. (Puerto Maldonado-2017).**

**TÍTULO:**

“La Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa Mi Financiera, Filial Puerto Maldonado - 2017”.

**UNIVERSIDAD:**

Universidad Andina del Cusco.

**CONCLUSIONES:**

La presente tesis es importante porque demostrará como se desarrolla la Gestión Administrativa en la Cooperativa Mi financiera, Filial Puerto Maldonado - 2017 y sustentará la relación que existe con el Desempeño Laboral, para que así se pueda tomar decisiones que mejoren los propósitos de la entidad.

Por medio de esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que existe un grado de correlación positiva alta entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cooperativa Mi Financiera Filial Puerto Maldonado, esto indica que si la gestión administrativa no se realiza adecuadamente o que el desempeño laboral no sea tomado como pieza fundamental para que los colaboradores cumplan de la mejor manera sus tareas pues esto repercutirá fuertemente en la organización.
- Se determinó que existe un grado de correlación positiva alta entre la Productividad y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cooperativa Mi Financiera, Filial Puerto Maldonado esto hace referencia que al no contar con los recursos necesarios para el logro de las metas la productividad será menor y afectará en su desempeño laboral de los colaboradores.”

## 2.2. BASES LEGALES

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702.

## 2.3. BASES TEÓRICAS

### 2.3.1. Morosidad

La morosidad en el Sistema micro-financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios **(Díaz, 2014)**.

Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de 3 meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor.

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de

aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costos financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor. (**Castañeda E., Tamayo J., Trujillo-2013**).

Es necesario especificar que, en el caso de los créditos a las microempresas, esta clasificación se efectúa en función de los días de morosidad. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS), según resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, establece las siguientes categorías: (a) Categoría Normal: hasta ocho días de atraso; (b) Categoría Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso; (c) Categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso; (d) Categoría Dudoso: hasta 120 días de atraso; y (e) Categoría Pérdida: más de 120 días de atraso. (**Superintendencia de Banca y Seguros, 2008**).

#### **Clasificación del deudor según SBS**

| <b>CATEGORÍA</b> | <b>RANGO</b> |
|------------------|--------------|
| NORMAL           | 0-8 DÍAS     |
| CPP              | 0-30 DÍAS    |
| DEFICIENTE       | 0-60 DÍAS    |
| DUDOSO           | 0-120 DÍAS   |
| PÉRDIDA          | > 120 DÍAS   |

Fuente: Resolución S.B.S N°11356

### 2.3.2. Crédito

Es una operación financiera, donde una persona física o jurídica (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona física o jurídica (deudor), en la cual éste último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados establecidos por la institución financiera.

#### 2.3.2.1. Clases de Crédito:

**2.3.2.1.1. Crédito Directo:** Es aquel que se otorga entre una institución y el cliente, donde éste último recibe recursos. Comprende operaciones que representan las acreencias por el dinero otorgado a los clientes bajo las distintas modalidades de crédito: préstamos, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente; así como las acreencias por las operaciones de arrendamiento financiero, venta de bienes recibidos en pago o adjudicados, venta de cartera, etc.

Estas operaciones si constituyen salidas de fondos de caja, las cuales deben estar registradas en las distintas cuentas del activo y pasivo de la entidad financiera.

**2.3.2.1.2. Crédito Indirecto:** Es aquella operación que no constituye una salida de fondos de caja, debido a que no existe desembolso de dinero de la entidad financiera, sino exclusivamente, el compromiso mediante una firma, y por lo tanto no forma parte del activo o pasivo de la entidad, siendo registrada en las diferentes cuentas de balance de las instituciones.

Representan los avales, las cartas fianzas, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados, otorgados por las empresas del sistema financiero. (Ramírez C., Robles M., Trujillo - 2016).

### 2.3.3. Tipos de créditos

#### 2.3.3.1. Créditos corporativos:

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/ 200 millones en los (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

Si las ventas anuales del deudor disminuyen a un nivel no mayor a S/ 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Se consideran como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales a las entidades del sector público, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios de seguro de crédito y a fondos de garantía constituido conforme la ley.

#### 2.3.3.2. Créditos a grandes empresas:

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- Ventas anuales mayores a S/.20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.



- El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el mercado de capitales.

#### **2.3.3.3. Créditos de medianas empresas:**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o grandes empresas.

Se considera créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que poseen endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/300,000 en los últimos (6) meses siempre que una o parte de dicho endeudamiento corresponda a los créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

#### **2.3.3.4. Créditos a pequeñas empresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los s/ 300,000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los

Créditos hipotecarios para vivienda) disminuye, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

#### **2.3.3.5. Créditos a microempresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los s/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de créditos que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

#### **2.3.3.6. Créditos de consumo resolvente**

En caso del deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que solo posean créditos de consumo (resolventes y/ o no resolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (resolventes y/o no resolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

### **2.3.3.7. Créditos de consumo no - revolvente**

Son aquellos créditos no revolvente otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

### **2.3.3.8. Créditos hipotecarios para vivienda**

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, aplicación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas, sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la sección séptima del libro segundo de la LEY N° 27287 del 17 de junio de 2000.

Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

### 2.3.3.9. Créditos por categoría de riesgo del deudor:

#### 2339.1. Créditos en categoría normal:

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario. Para los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario.

#### 2339.2. Créditos en categoría CPP (con problemas potenciales):

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60



días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, comprende los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 31 y 60 días calendario.

**23393. Créditos en categoría deficiente:**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas, cuya proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a cambios en variables significativas, y que muestran una escasa capacidad de generar utilidades; o registran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. En el caso de los créditos a las pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos a los deudores que registran atraso en el pago entre 31 y 60 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario.

**23394. Créditos en categoría dudoso:**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos mayores entre 121 y 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendario.

**23395. Créditos en categoría pérdida:**

Esto quiere decir que las deudas son consideradas incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido su propia quiebra, presentando incumplimientos mayores a 120 días.

Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:



**Riesgo normal:** Aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.

**Riesgo su estándar:** Aquellas operaciones que, si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.

**Riesgo dudoso:** Son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).

**Riesgo fallido:** Son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales. (Pere Brachfield, 2000).<sup>1</sup>

### 2.3.4. Causas de la morosidad

#### 23411. Factores macroeconómicos

Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa, debido a la naturaleza de los problemas financieros. Aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad. (Saurina, 1998).<sup>2</sup>

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos; es decir si es la tasa de crecimiento corriente de la economía es la que determina la morosidad actual, o en periodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes y por lo tanto menores tasas de morosidad posteriores.

---

<sup>1</sup>Pere J. Brachfield, (2000).Las leyes Europeas y españolas Contra La Morosidad Descifradas y su Aplicación Práctica. Lucha Contra La Morosidad. Barcelona 2006 Edición: Gestión 2000.

<sup>2</sup>Saurina, Jesús y V. Salas. 1998 “Determinantes de la Morosidad de las Cajas de Ahorro Españolas”. En Investigaciones Económicas. Vol. XXII, No 3. p.393 - 426.





Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos puede reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago).

Mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos ya que niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional.

Utiliza la tasa de crecimiento del PBI, los salarios y precios reales de las materias primas, los tipos de interés y el ratio de endeudamiento sobre PBI para explicar el ratio de quiebras empresariales en algunos países de la OCDE. (Davis, 1992).<sup>3</sup>

### **23412 Factores microeconómicos**

El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia,

---

<sup>3</sup>Davis, E. (1992). *Fragilidad Financiera y Riesgo Sistemático*. 1ra Edición. Universidad de Oxford.



Incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes.

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables pero con mayores riesgos. **(Saurina, 1998)**.

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes. Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar ya que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad.

El número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador proxy de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados lo cual puede generar dificultades en el monitoreo y control con lo que se tiende a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación.

Un indicador bastante común es el monto colocado por empleado. Refleja el monto colocado que, en promedio, cada empleado debe



atender y se define como el ratio entre el total de colocaciones sobre el número de empleados. En principio se espera que el efecto de este indicador sobre la tasa de morosidad sea positivo. Sin embargo esta relación no es clara ya que incrementos en el monto colocado por empleado generan mayores tasas de morosidad siempre y cuando este empleado haya superado el punto de saturación de créditos que pueda monitorear eficientemente, es decir que hasta cierto monto colocado, el empleado puede aumentar o mantener la eficiencia de los controles, y que a partir de cierto punto y por el excesivo tamaño del monto que debe supervisar es posible que empiecen a generarse pérdidas de eficiencia en el control.

La relación entre tasa de morosidad y garantías es de signo incierto ya que las teorías tradicionales sostienen que los mejores prestamistas están dispuestos a aportar más garantías para señalar que son de riesgo bajo y a su vez, un mayor número de garantías aportadas limita el riesgo moral del cliente. Sin embargo, se han venido desarrollando teorías que plantean una relación positiva, ya que afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de optimismo entre los acreditados. **(Padilla y Requejo, 1998).**<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Padilla y Requejo. Privilegio salarial y reestructuración financiera: el papel del Fondo de Garantía Salarial.

Moneda y Crédito, 206 (1998), pp. 70-87

### 2.3.5. Rentabilidad

Considerado uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos. **(Ramírez C., Robles M., Trujillo-2016).**

El término rentabilidad también es utilizado para determinar la relación que existe entre las utilidades de una empresa y diversos aspectos, tales como las ventas, los activos, el patrimonio, el número de acciones, etc.

En este caso, para hallar esta rentabilidad simplemente debemos dividir las utilidades entre el valor del aspecto que queremos analizar, y al resultado multiplicarlo por 100 para convertirlo en porcentaje.

**Sánchez, J (2002).** Indica que con relación al cálculo de la rentabilidad:

- Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.
- Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados.
- En la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo, pues mientras el resultado es una variable flujo, que se calcula respecto a un periodo, la base de comparación, constituida por la inversión, es un variable stock que sólo

informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo. Por ello, para aumentar la representatividad de los recursos invertidos, es necesario considerar el promedio del periodo.

- También es necesario definir el periodo de tiempo al que se refiere la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio contable), pues en el caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una periodificación incorrecta.

**Cuervo (1994)<sup>5</sup>**. Afirma que el estado de resultados es el principal medio para medir la rentabilidad de una empresa a través de un periodo establecido, ya sea de un mes, tres meses o un año. En estos casos, el estado de ganancias y pérdidas debe mostrarse en etapas, ya que al restar a los ingresos los costos y gastos del periodo se obtienen diferentes utilidades hasta llegar a la utilidad neta. Esto no quiere decir que se excluirá el balance general a la hora del hacer un análisis financiero, puesto que para evaluar la operación de un negocio es necesario analizar conjuntamente los aspectos de rentabilidad y liquidez, por lo que es necesario elaborar tanto el estado de resultados como el estado de cambios en la posición financiera o balance general.

#### **2.3.5.1. Ratios de la rentabilidad**

Muestran la rentabilidad de la empresa en relación con las ventas, el patrimonio y la inversión, indicando además la eficiencia operativa de la gestión empresarial.

---

<sup>5</sup>Cuervo, A. Análisis y planificación financiera de la empresa, Ed. Cívitas, (Madrid – 1994)

#### **2.3.5.1.1. Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE)**

Este ratio mide la capacidad por generar utilidades netas con la inversión de los accionistas y lo que ha generado la propia empresa (capital propio).

#### **2.3.5.1.2. Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas**

Llamado también margen bruto sobre ventas, muestra el margen o beneficio de la empresa respecto a sus ventas.

#### **2.3.5.1.3. Ratio de rentabilidad neta sobre ventas**

Es un ratio más concreto ya que usa el beneficio neto luego de deducir los costos, gastos e impuestos.

#### **2.3.5.1.4. Medición de la rentabilidad**

En realidad, hay varias medidas posibles de la rentabilidad, pero todas tienen la siguiente forma:

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

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

Para calcular la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.

#### **2.3.5.2. Relación de la liquidez con la rentabilidad**

La relación entre liquidez, riesgo y rentabilidad es difícil de medir, los bancos otorgan mayor rendimiento por los depósitos a plazos que por los ahorros, un tesorero tendrá que pagar una mayor carga financiera por el

Financiamiento solicitado (menos rentabilidad si deseas tener mayor para los pagos futuros mayor liquidez).

Sustenta que están inadecuado no poder pagar las obligaciones a corto plazo como mantener una innecesaria liquidez, lo primero porque se perdería imagen frente a los acreedores y el segundo porque el dinero tiene un costo y ellos disminuirán la rentabilidad. (Wong, D, 1996).

### 2.3.5.3. Rentabilidad, fondos financieros y liquidez

Rentabilidad y utilidad no son términos equivalentes, pero en ocasiones sus resultados suelen ser coincidentes.

La rentabilidad es la ganancia contra el activo, mientras que la utilidad (beneficio o ganancia) es la diferencia entre egresos y gastos.

## 2.4. MARCO CONCEPTUAL

**Financiera Confianza:** Es una organización innovadora y líder en el segmento micro financiero peruano, con el compromiso de sus colaboradores y utilizando las finanzas productivas responsables como herramienta principal, acompaña los emprendimientos de sus clientes contribuyendo a su progreso. (Memoria Anual 2016 - Financiera Confianza).

**Financiera:** Es un intercambio en el mercado financiero pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito es decir que administran dinero.

**Morosidad:** Es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago.



**Mora:** Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada. ([www.cajatrujillo.com.pe](http://www.cajatrujillo.com.pe)).

**Mora Contable:** Es el indicador que se determina dividiendo la sumatoria de los saldos vencidos en más la cartera judicial entre el saldo total de la cartera de colocaciones; los días de atraso para que un crédito se considere vencido lo establece la SBS de acuerdo a los tipos de crédito; por agencia; por asesor de negocios. ([www.cajatrujillo.com.pe](http://www.cajatrujillo.com.pe)).

**RENTABILIDAD:** Es la relación que existe entre utilidad y la inversión necesaria para lograrla, esta mide la efectividad de una empresa, se dice que una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio es decir cuando sus ingresos son mayores que sus gastos. **Sánchez, J. (2002).**

**INCUMPLIMIENTO DE PAGO:** Se produce cuando usted no realiza un pago durante 270 días. Menos de una vez al mes, el incumplimiento de pago se produce cuando usted no realiza un pago durante 330 días.

**DEUDA VENCIDA:** Son créditos mayores a 30 días, que no han sido cancelados.

**CARTERA DE CLIENTES:** Una cartera de clientes comprende varios grupos que forman parte de la base de clientes de una empresa, es decir, es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes. **Chan, A. (2014).**

**CARTERA DE ALTO RIESGO:** Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial.

**REPORTE DE CARTERA MOROSA:** Es un informe de los créditos mayores a 30 días que no fueron cancelados y permite conocer la relación de los clientes que se encuentran estado moroso.

**UTILIDAD:** Remanente del pago de todos los gastos de una compañía.





**PERDIDA:** Cualquier partida que pueda ser considera un gasto.

**SEGUIMIENTO DE GESTIÓN COMERCIAL:** Créditos vencidos y refinanciados.

## 2.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

### 2.5.1. Hipótesis General

**HG:** Existe relación entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo - 2016.

**Ho:** No existe relación entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo - 2016.

### 2.5.2. Hipótesis Específicos

**HE1:** Existe relación entre la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período – 2016.

**HE2:** Existe relación entre la Morosidad y la Perdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período – 2016.

## 2.6. VARIABLES DE ESTUDIO

### 2.6.1. VARIABLE I

Morosidad

### 2.6.2. VARIABLE II

Rentabilidad



2.6.3. Matriz de Operacionalización de las Variables

| TÍTULO : LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA , PUERTO MALDONADO PERIODO- 2016 |  |                                   |  |
|---|--|-----------------------------------|--|
| VARIABLES   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                       | INDICADORES  |
| <b>MOROSIDAD</b>  | La morosidad en el Sistema micro-financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.<br><br><b>Fuente: Díaz, (2014).</b>                             | <b>D1. INCUMPLIMIENTO DE PAGO</b> | I1. Reporte de Cartera Morosa.   |
|   |  | <b>D2. DEUDA VENCIDA</b>          | I2. Seguimiento de Gestión Comercial.  |
|   |  | <b>D3. CARTERA DE ALTO RIESGO</b> | I3. Ratio de Morosidad.  |
| <b>RENTABILIDAD</b>   | Es la relación que existe entre utilidad y la inversión necesaria para lograrla, esta mide la efectividad de una empresa, se dice que una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio es decir cuando sus ingresos son mayores que sus gastos.<br><br><b>Fuente: Sánchez, J. (2002).</b> | <b>D1.UTILIDAD</b>                | I1. Reportes de Gestión de Unidades de Negocio que incluye Pérdidas y Ganancias. |
|   |  | <b>D2.PERDIDA</b>                 | I2. Provisiones de Disminución de Dinero.  |

Operacionalización de la Variable

### CAPÍTULO III

#### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1. Tipo de Investigación

El Presente Trabajo de Investigación es de tipo no experimental se encuentra orientado a medir la relación entre la Morosidad y la Rentabilidad de la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo - 2016.

##### 3.2. Enfoque de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, es cuantitativo además, reúne condiciones por su nivel las características de un Estudio Descriptivo-Correlacional, de Corte Transversal, correlacionada debido a que se realiza en un periodo de tiempo, además se considera encuesta y opiniones, análisis de documentos sin contenidos semánticos con la finalidad de obtener información para la investigación.

##### 3.3. Diseño de la Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, es descriptivo correlacional además, reúne condiciones por su nivel las características de un Estudio - Correlacional, de Corte Transversal, correlacionada debido a que se realiza en un periodo de tiempo, además se considera encuesta y opiniones, análisis de documentos sin contenidos semánticos con la finalidad de obtener información para la investigación.

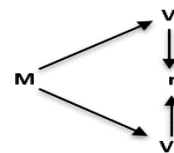
Donde:

M : Muestra.

V1 : Morosidad

V2 : Rentabilidad

R : Correlación



### 3.4. Alcances de la Investigación

El Presente Trabajo de Investigación consiste en determinar si Cual es la relación que existe entre la Morosidad y la Rentabilidad de la Financiera Confianza de Puerto Maldonado Periodo - 2016. Y así poder conocer los niveles de cada una de las variables para poder identificar cuales están en riesgo para el alcance de las metas y objetivos de la institución.

### 3.5. Población y muestra de la investigación

#### 3.5.1. Población

La Población está conformada por 20 los Asesores Comerciales en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.

#### 3.5.2. Muestra

La Muestra está conformada por 20 personas con los Asesores Comerciales de la Agencia Financiera Confianza, Puerto Maldonado.

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

#### a) Ficha técnica de los instrumento

- Recopilación y Análisis Documental.
- Observación Directa de la Productividad, Competitividad.

Técnicas: **Encuesta**

Instrumentos: **Cuestionario**

**b) Baremos**

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: El Cuestionario, que en éste casos son dos: Uno para la Variable Morosidad y otro cuestionario para la Variable Rentabilidad. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio y estos serán interpretados por niveles de las cuales se promediara los resultados para la estadística descriptiva. Siendo 16 preguntas de la primera variable.

**Especificaciones para la encuesta Morosidad**

El cuestionario se divide en 3 dimensiones.

El cual se estructuro como se indica:

Del ítem 01 al 08 pertenece a la Dimensión Incumplimiento de Pago,

Del ítem 09 al 13 pertenece a la Dimensión Deuda Vencida,

Del ítem 14 al 17 pertenece a la Dimensión Cartera de Alto Riesgo.

Se midió a través de los siguientes descriptores.

Tabla 1: Baremo Variable Morosidad

| <b>Categorías</b>   | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Descripción</b>   |
|---------------------|----------------|-------------------|--|
| <b>SIEMPRE</b>      | [73 – 87]      | 81%-100%          | Los Asesores Comerciales siempre están informados del Incumplimiento de Pago, Deuda Vencida y Cartera de Alto Riesgo, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.      |
| <b>CASI SIEMPRE</b> | [59 – 72]      | 61%-80%           | Los Asesores Comerciales casi siempre están informados del Incumplimiento de Pago, Deuda Vencida y Cartera de Alto Riesgo, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>REGULAR</b>      | [45 – 58]      | 41%-60%           | Los Asesores Comerciales regularmente están informados del Incumplimiento de Pago, Deuda Vencida y Cartera de Alto Riesgo, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>CASI NUNCA</b>   | [31 – 44]      | 21%-40%           | Los Asesores Comerciales casi nunca están informados del Incumplimiento de Pago, Deuda Vencida y Cartera de Alto Riesgo, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.   |
| <b>NUNCA</b>        | [17 – 30]      | 1%-20%            | Los Asesores Comerciales nunca están informados del Incumplimiento de Pago, Deuda Vencida y Cartera de Alto Riesgo, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.        |

Tabla N° 2: Baremo Dimensión Incumplimiento de Pago

| <b>Categorías</b>   | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Descripción</b>  |
|---------------------|----------------|-------------------|---|
| <b>SIEMPRE</b>      | [36 – 43]      | 81%-100%          | Los Asesores Comerciales siempre están informados del Reporte de Cartera Morosa, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.      |
| <b>CASI SIEMPRE</b> | [29 – 35]      | 61%-80%           | Los Asesores Comerciales casi siempre están informados del Reporte de Cartera Morosa, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>REGULAR</b>      | [22 – 28]      | 41%-60%           | Los Asesores Comerciales regularmente están informados del Reporte de Cartera Morosa, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>CASI NUNCA</b>   | [15– 21]       | 21%-40%           | Los Asesores Comerciales casi nunca están informados del Reporte de Cartera Morosa, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.   |
| <b>NUNCA</b>        | [8 – 14]       | 1%-20%            | Los Asesores Comerciales nunca están informados del Reporte de Cartera Morosa, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.        |

Tabla N° 3: Baremo Dimensión Deuda Vencida

| Categorías          | Puntaje   | Porcentaje | Descripción   |
|---------------------|-----------|------------|---|
| <b>SIEMPRE</b>      | [21 – 25] | 81%-100%   | Los Asesores Comerciales siempre están informados del Seguimiento de Gestión Comercial, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo-2016.      |
| <b>CASI SIEMPRE</b> | [17 – 20] | 61%-80%    | Los Asesores Comerciales casi siempre están informados del Seguimiento de Gestión Comercial, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo-2016. |
| <b>REGULAR</b>      | [13 – 16] | 41%-60%    | Los Asesores Comerciales regularmente están informados del Seguimiento de Gestión Comercial, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo-2016. |
| <b>CASI NUNCA</b>   | [9- 12]   | 21%-40%    | Los Asesores Comerciales casi nunca están informados del Seguimiento de Gestión Comercial, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo-2016.   |
| <b>NUNCA</b>        | [5 – 8]   | 1%-20%     | Los Asesores Comerciales nunca están informados del Seguimiento de Gestión Comercial, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.       |



Tabla N° 4: Baremo Dimensión Cartera de Alto Riesgo

| <b>Categorías</b>   | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Descripción</b>   |
|---------------------|----------------|-------------------|--|
| <b>SIEMPRE</b>      | [20- 24 ]      | 81%-100%          | Los Asesores Comerciales siempre están informados de los Ratios de Morosidad, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.      |
| <b>CASI SIEMPRE</b> | [16-19]        | 61%-80%           | Los Asesores Comerciales casi siempre están informados de los Ratios de Morosidad, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>REGULAR</b>      | [12-15]        | 41%-60%           | Los Asesores Comerciales regularmente están informados de los Ratios de Morosidad, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>CASI NUNCA</b>   | [8-11]         | 21%-40%           | Los Asesores Comerciales casi nunca están informados de los Ratios de Morosidad, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.   |
| <b>NUNCA</b>        | [4- 7]         | %-20%             | Los Asesores Comerciales nunca están informados de los Ratios de Morosidad, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.        |

### Especificaciones para la encuesta Rentabilidad

El cuestionario está dividido en 2 dimensiones. Las mismas que se han estructurado de la siguiente manera: Del ítem 01 al 07 corresponden a la Dimensión Utilidad, del ítem 08 al 12 corresponden a la Dimensión Pérdida, a continuación se muestra:

Tabla N°5: Baremo Variable Rentabilidad

| <b>Categorías</b>   | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Descripción</b>   |
|---------------------|----------------|-------------------|--|
| <b>SIEMPRE</b>      | [48- 55]       | 81%-100%          | Los Asesores Comerciales siempre están informados sobre la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.      |
| <b>CASI SIEMPRE</b> | [39- 47]       | 61%-80%           | Los Asesores Comerciales casi siempre están informados sobre la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>REGULAR</b>      | [30- 38]       | 41%-60%           | Los Asesores Comerciales regularmente están informados sobre la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>CASI NUNCA</b>   | [21-29 ]       | 21%-40%           | Los Asesores Comerciales casi nunca están informados sobre la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.   |
| <b>NUNCA</b>        | [11- 20]       | 1%-20%            | Los Asesores Comerciales nunca están informados sobre la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.        |

Tabla N° 6: Baremo Dimensión Utilidad

| <b>Categorías</b>   | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Descripción</b>   |
|---------------------|----------------|-------------------|--|
| <b>SIEMPRE</b>      | [31- 37]       | 81%-100%          | Los Asesores Comerciales siempre están informados sobre los Reportes de Gestión de Unidades de Negocio que incluye Pérdidas y Ganancias con la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.      |
| <b>CASI SIEMPRE</b> | [25- 30]       | 61%-80%           | Los Asesores Comerciales casi siempre están informados sobre los Reportes de Gestión de Unidades de Negocio que incluye Pérdidas y Ganancias con la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>REGULAR</b>      | [19- 24]       | 41%-60%           | Los Asesores Comerciales regularmente están informados sobre los Reportes de Gestión de Unidades de Negocio que incluye Pérdidas y Ganancias con la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>CASI NUNCA</b>   | [13- 18]       | 21%-40%           | Los Asesores Comerciales casi nunca están informados sobre los Reportes de Gestión de Unidades de Negocio que incluye Pérdidas y Ganancias con la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.   |
| <b>NUNCA</b>        | [7 – 12]       | 1%-20%            | Los Asesores Comerciales nunca están informados sobre los Reportes de Gestión de Unidades de Negocio que incluye Pérdidas y Ganancias con la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.        |

Tabla N° 7: Baremo Dimensión Pérdida

| <b>Categorías</b>   | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Descripción</b>  |
|---------------------|----------------|-------------------|---|
| <b>SIEMPRE</b>      | [17- 20]       | 81%-100%          | Los Asesores Comerciales siempre están informados sobre las Provisiones de Disminución de Dinero en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.      |
| <b>CASI SIEMPRE</b> | [14 – 16]      | 61%-80%           | Los Asesores Comerciales casi siempre están informados sobre las Provisiones de Disminución de Dinero en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo-2016.  |
| <b>REGULAR</b>      | [11- 13]       | 41%-60%           | Los Asesores Comerciales regularmente están informados sobre las Provisiones de Disminución de Dinero en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. |
| <b>CASI NUNCA</b>   | [8- 10]        | 21%-40%           | Los Asesores Comerciales casi nunca están informados sobre las Provisiones de Disminución de Dinero en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.   |
| <b>NUNCA</b>        | [4- 7]         | 1%-20%            | Los Asesores Comerciales nunca están informados sobre las Provisiones de Disminución de Dinero en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.        |

### c) FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para **Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. (pág.243)**

“La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” Por lo tanto, la validación de instrumentos se obtendrá a través de juicio de experto y la Técnica de Alfa de Crombach.

Para la validez de contenido de los instrumentos de recojo de datos, se seleccionó un equipo de expertos, teniendo como experiencia el de haber realizado investigación. Con esta descripción se considera que el validador es experto en el tema.

### TÉCNICA DEL ALFA DE CROMBACH

En la investigación se tomó la lectura existente, para ello, se eligió la escala valorativa para establecer si los instrumentos aplicados tienen la validez y confiabilidad necesarias que aseveren la seguridad de la información recogida en los aspectos de avalar la sensatez y dificultad de las hipótesis y conclusiones que han de edificar.

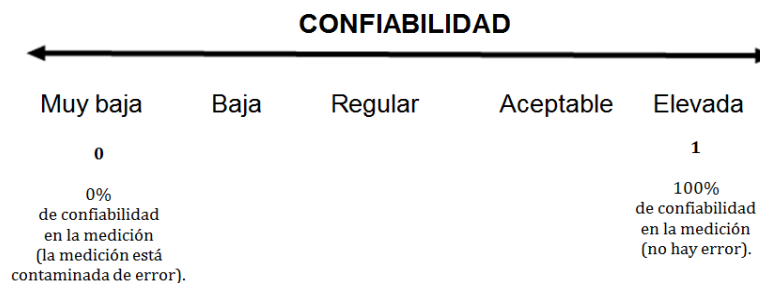


Tabla N°8: Resumen del Procesamiento de Casos

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b>                                      |                       |    |       |
|---|-----------------------|----|-------|
|   |                       | N  | %     |
| Casos   | Válido                | 20 | 100.0 |
|   | Excluido <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|   | Total                 | 20 | 100.0 |
| a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. |                       |    |       |

Fuente: SPSS v22

Tabla N°9: Alfa de Crombach de la Variable Morosidad

| <b>Estadísticas de Fiabilidad</b> |   |                |
|-----------------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | Alfa de Crombach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| .632                              | .729  | 12             |

Fuente: SPSS v22

Tabla N°10: Estadísticas de Escala

| <b>Estadísticas de Escala</b> |          |                     |                |
|-------------------------------|----------|---------------------|----------------|
| Media                         | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
| 48,4000                       | 37,621   | 6,13360             | 12             |

Fuente: SPSS v22

En la **Tabla N° 9**, Observamos que el valor de Alfa de Crombach es 0,632, se puede interpretar que cuando el valor de Alfa es mayor, indica que existe mucha más confianza en utilizar el instrumento para esta variable. Siendo 1 el valor más alto de Alfa. Existiendo un valor de carácter científico en la que se realizó.

Tabla N°11: Resumen de Procesamientos de Casos

| <b>Resumen de Procesamiento de Casos</b> |                       |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  |                       | N  | %     |
| Casos                                    | Válido                | 20 | 100.0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|  | Total                 | 20 | 100.0 |

Fuente: SPSS v22

Tabla N°12 Alfa de Crombach

| <b>Estadísticas de Fiabilidad</b> |   |                |
|-----------------------------------|---|----------------|
| Alfa de Crombach                  | Alfa de Crombach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| .890                              | .729  | 12             |

Fuente: SPSS v22

Tabla N°13: Estadística de Escala

| Estadísticas de Escala |          |                     |                |
|------------------------|----------|---------------------|----------------|
| Media                  | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
| 48.4000                | 37.621   | 6.13360             | 12             |

Fuente: SPSS v22

En la **Tabla N° 12**: Observamos que el valor de Alfa de Cronbach es 0,890.

Se puede interpretar que cuando el valor de Alfa es mayor, indica que existe mucha más confianza en utilizar el instrumento para esta variable. Siendo 1 el valor más alto de Alfa.

Existiendo un valor de carácter científico en la que se realizó.

### 3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS

Las Técnicas para el Análisis e Interpretación de resultados se procederán con el procesamiento estadístico descriptivo e inferencias mediante el análisis de regresión lineal múltiple a un nivel de significancia del 5% de error y una confianza del 95%. Para el procesamiento de datos se realizó en el paquete estadístico SPSS Versión 22.



## CAPITULO IV:

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos después de aplicar a la muestra el instrumento validado.

## 4.1. Resultados respecto a los objetivos general

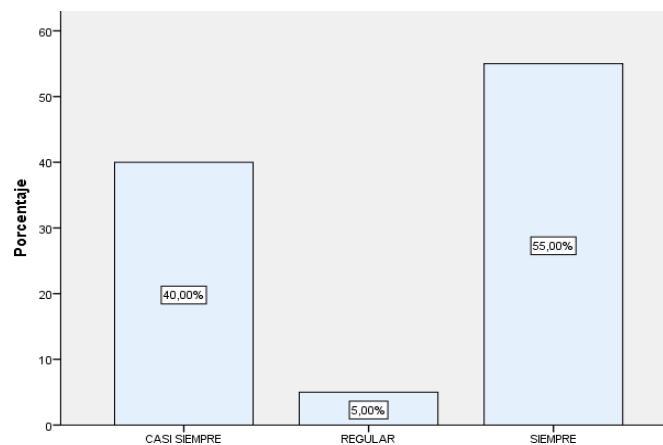
## 4.1.1. Resultados para la variable Morosidad y sus Dimensiones

Tabla N° 14: Variable Morosidad

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI SIEMPRE | 8          | 40,0       | 40,0              | 40,0                 |
|        | REGULAR      | 1          | 5,0        | 5,0               | 45,0                 |
|        | SIEMPRE      | 11         | 55,0       | 55,0              | 100,0                |
|        | Total        | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: SPSS v22

Gráfico N° 1: Variable Morosidad



Fuente: SPSS v22

**ANÁLISIS:**

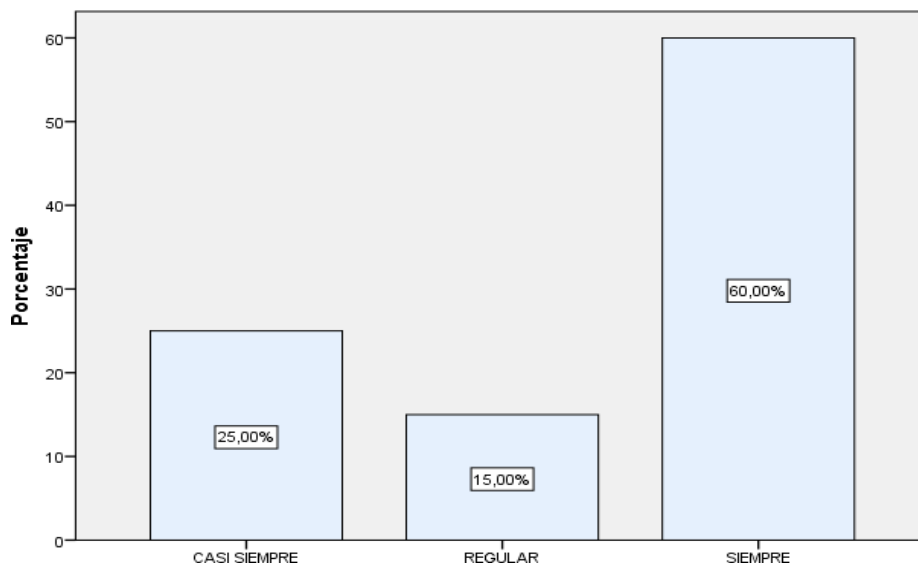
En la Tabla N° 14: El grafico 1, se puede observar que el 55% de los encuestados señala que los Asesores Comerciales siempre están informados del Incumplimiento de Pago, Deuda Vencida y Cartera de Alto Riesgo, en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016. Asimismo, un 40 % se encuentra en el nivel casi siempre.

Tabla N° 15: Dimensión Incumplimiento de Pago

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI SIEMPRE | 5          | 25.0       | 25.0              | 25.0                 |
|        | REGULAR      | 3          | 15.0       | 15.0              | 40.0                 |
|        | SIEMPRE      | 12         | 60.0       | 60.0              | 100.0                |
|        | Total        | 20         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: SPSS v22

Gráfico N°2: Dimensión Incumplimiento de Pago



Fuente: SPSS v22

**ANÁLISIS:**

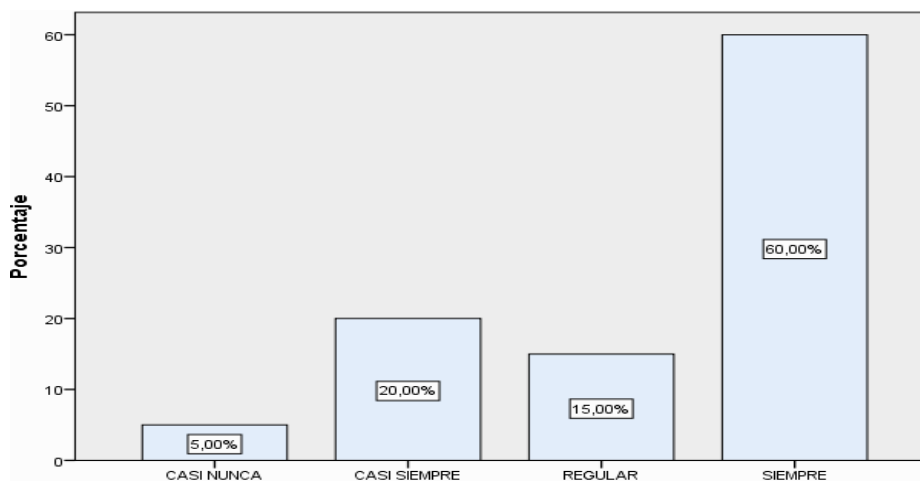
En la Tabla N° 15: El gráfico 2, se observa que el 60 % de los encuestados señalan que siempre están informados sobre el Reporte de Cartera Morosa, así mismo un 25% que nos dice que casi siempre están informados sobre el Reporte de Cartera Morosa.

Tabla N° 16: Dimensión Deuda Vencida

| DEUDA VENCIDA |              |            |            |                   |                      |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido        | CASI NUNCA   | 1          | 5.0        | 5.0               | 5.0                  |
|               | CASI SIEMPRE | 4          | 20.0       | 20.0              | 25.0                 |
|               | REGULAR      | 3          | 15.0       | 15.0              | 40.0                 |
|               | SIEMPRE      | 12         | 60.0       | 60.0              | 100.0                |
|               | Total        | 20         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: SPSS v22

Gráfico N° 3: Dimensión Deuda Vencida



Fuente: SPSS v22

**ANÁLISIS:**

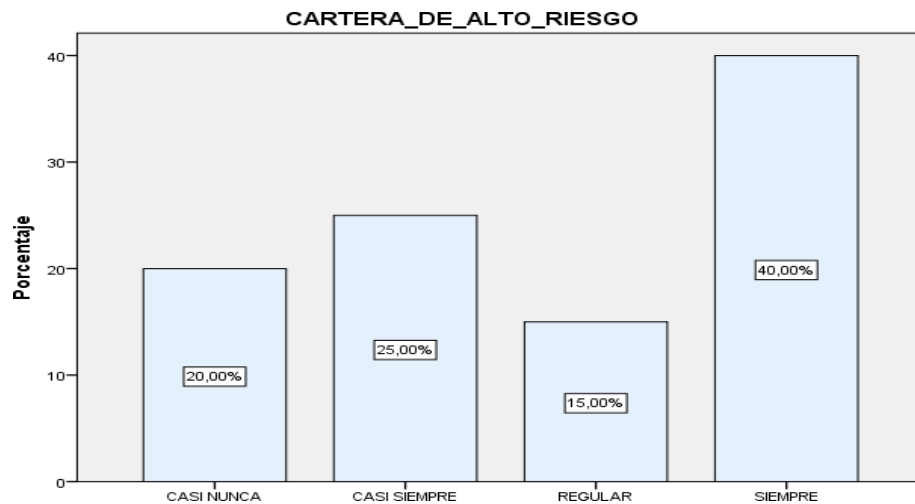
En la Tabla N° 16: El grafico 3, se puede observar que el 60% de los encuestados señala que siempre los trabajadores tienen conocimiento del Seguimiento de Gestión Comercial, y el 20% menciona casi siempre.

Tabla N° 17: Dimensión Cartera de Alto Riesgo

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA   | 4          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
|        | CASI SIEMPRE | 5          | 25,0       | 25,0              | 45,0                 |
|        | REGULAR      | 3          | 15,0       | 15,0              | 60,0                 |
|        | SIEMPRE      | 8          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total        | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: SPSS v22

Gráfico N° 4: Dimensión Cartera de Alto Riesgo



Fuente: SPSS v22

**ANÁLISIS**

De la Tabla 17: El grafico 4 podemos observar que un 40% de los encuestados mencionan que siempre están informados con respecto a los Ratios Financieros y un 25% respondió que casi siempre.

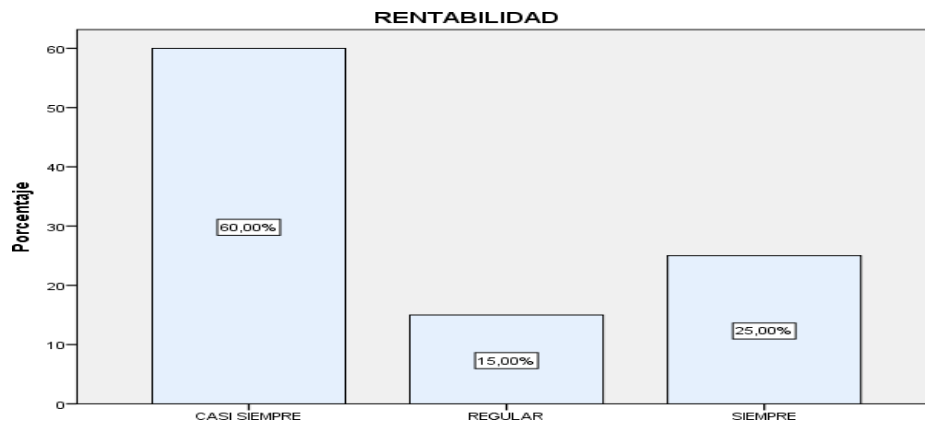
Tabla N°18: Variable Rentabilidad

| RENTABILIDAD |              |            |            |                   |                      |
|--------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|              |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido       | CASI SIEMPRE | 12         | 60.0       | 60.0              | 60.0                 |
|              | REGULAR      | 3          | 15.0       | 15.0              | 75.0                 |
|              | SIEMPRE      | 5          | 25.0       | 25.0              | 100.0                |
|              | Total        | 20         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: SPSS v22

**4.1.2. Resultados para la Variable Rentabilidad y sus Dimensiones**

Gráfico N°5: Variable Rentabilidad



Fuente: SPSS v22

**ANÁLISIS:**

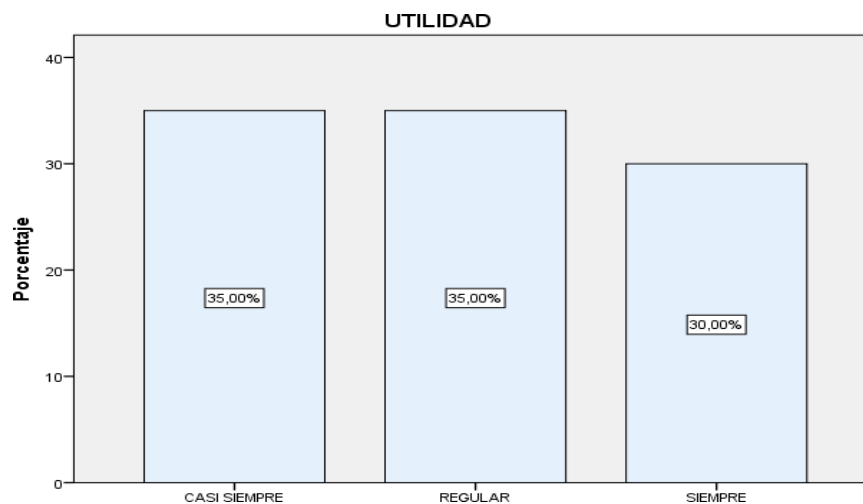
En la Tabla N° 18: El gráfico 5, se puede observar que el 60% de los encuestados señala que casi siempre los trabajadores están informados sobre la Utilidad. Asimismo, el 25% de los encuestados señalan que siempre existe están informados.

Tabla N°19: Dimensión Utilidad

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI SIEMPRE | 7          | 35.0       | 35.0              | 35.0                 |
|        | REGULAR      | 7          | 35.0       | 35.0              | 70.0                 |
|        | SIEMPRE      | 6          | 30.0       | 30.0              | 100.0                |
|        | Total        | 20         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: SPSS v22

Grafico N°6: Dimensión Utilidad



Fuente: SPSS v22

**ANÁLISIS:**

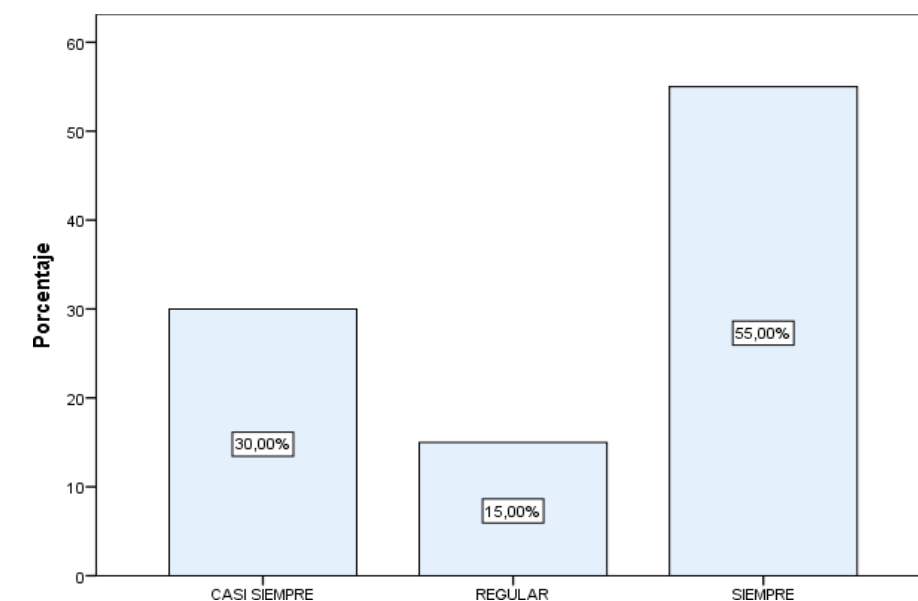
En la Tabla N° 19: El gráfico 6 se puede observar que el 35% de los encuestados señala que casi siempre y regularmente los trabajadores están informados con respecto a Reportes de Gestión de Unidades de Negocio que incluye Pérdidas y Ganancias.

Tabla N°20: Dimensión Pérdida

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI SIEMPRE | 6          | 30.0       | 30.0              | 30.0                 |
|        | REGULAR      | 3          | 15.0       | 15.0              | 45.0                 |
|        | SIEMPRE      | 11         | 55.0       | 55.0              | 100.0                |
|        | Total        | 20         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: SPSS v22

Gráfico N°7: Dimensión Pérdida



Fuente: SPSS v22

## ANÁLISIS:

En la Tabla N° 20: El gráfico 7, se puede observar que el 55% de los encuestados señala que casi siempre los trabajadores están informados de la Pérdida Asimismo, el 30% indica que casi siempre tienen Perdida.

### 4.2. Resultado respecto a los objetivos específicos

Tabla N° 21: Estadístico Descriptivo para la Variable Morosidad y sus Dimensiones

|                        | N           | Rango       | Mínimo      | Máximo      | Media       |                | Desviación estándar | Varianza    |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|---------------------|-------------|
|                        | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Error estándar | Estadístico         | Estadístico |
| MOROSIDAD              | 20          | 26.00       | 57.00       | 83.00       | 72.6000     | 1.89515        | 8.47535             | 71.832      |
| INCUMPLIMIENTO DE PAGO | 20          | 13.00       | 27.00       | 40.00       | 35.4500     | 1.09898        | 4.91480             | 24.155      |
| DEUDA VENCIDA          | 20          | 13.00       | 12.00       | 25.00       | 20.9000     | .86115         | 3.85118             | 14.832      |
| CARTERA DE ALTO RIESGO | 20          | 12.00       | 8.00        | 20.00       | 16.2500     | 1.06097        | 4.74480             | 22.513      |
| N válido (por lista)   | 20          |             |             |             |             |                |                     |             |

Fuente: SPSS v22

En la Tabla N° 21, Se observa que la Variable Morosidad tiene una media de 72.600 lo cual se encuentra en un nivel de casi siempre lo que indica que los Asesores Comerciales están informados del Incumplimiento de Pago, Deuda Vencida y Cartera de Alto Riesgo, en la Financiera Confianza, Desviación Estándar de 8.48 , Varianza de 71.83, mínimo 57 puntos y máximo de 83 puntos, la Dimensión Incumplimiento de Pago tiene una media de 35.45 lo cual se encuentra en un nivel de casi siempre lo que significa que los Asesores Comerciales están informados del Reporte de Cartera Morosa, en la Financiera Confianza, Desviación Estándar de 4.91 , Varianza de 24.15 , mínimo 27 puntos y máximo de 40 puntos, la Dimensión Deuda



Vencida tiene una media de 20.90 lo cual se encuentra casi siempre esto indica que los Asesores Comerciales están informados del Seguimiento de Gestión Comercial, en la Financiera Confianza, Desviación Estándar de 3.85, Varianza de 14.83, mínimo 8 puntos y máximo de 38 punto. Finalmente la Cartera de Alto Riesgo tiene una media de 16. 25 lo cual se encuentra en un nivel de casi siempre, esto indica que los Asesores Comerciales están informados de los Ratios de Morosidad, en la Financiera Confianza, Desviación Estándar de 4.47, Varianza de 22.5, mínimo de 8 puntos y máximo de 20.

Tabla N° 22: Estadístico Descriptivo para la Variable Rentabilidad y sus Dimensiones

|                      | N           | Rango       | Mínimo      | Máximo      | Media       |                | Desviación estándar | Varianza    |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|---------------------|-------------|
|                      | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Estadístico | Error estándar | Estadístico         | Estadístico |
| RENTABILIDAD         | 20          | 21,00       | 37,00       | 58,00       | 47,8000     | 1,39095        | 6,22051             | 38,695      |
| UTILIDAD             | 20          | 12,00       | 22,00       | 34,00       | 27,4500     | ,93041         | 4,16091             | 17,313      |
| PERDIDA              | 20          | 11,00       | 14,00       | 25,00       | 20,3500     | ,81845         | 3,66024             | 13,397      |
| N válido (por lista) | 20          |             |             |             |             |                |                     |             |

Fuente: SPSS v22

En la Tabla N° 22: Se observa que la variable Rentabilidad tiene una media de 47.80 lo cual se encuentra en un nivel de casi siempre lo que indica que los Asesores Comerciales están informados sobre la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Desviación Estándar de 6.22 , Varianza de 38.69, mínimo 37 puntos y máximo de 58 puntos, la Utilidad tiene una media de 27 lo cual se encuentra en un nivel de casi siempre lo que significa que los Asesores Comerciales están informados sobre los Reportes de Gestión de Unidades de Negocio que

Incluye Pérdidas y Ganancias con la Utilidad y Pérdida en la Financiera Confianza, Desviación Estándar de 4.16, Varianza de 17.31, mínimo 12 puntos y máximo de 22 puntos, la Dimensión Perdida tiene una media de 20.35 lo cual se encuentra casi siempre. Los Asesores Comerciales están informados sobre la Provisiones de Disminución de Dinero en la Financiera Confianza, Desviación Estándar de 3.66, Varianza de 13.39, mínimo 14 puntos y máximo de 25 puntos.

**TABLA N°23 : MATRIZ DE CORRELACIONES**

|                        |                        | INCUMPLIMIENTO DE PAGO | DEUDA VENCIDA | CARTERA DE ALTO RIESGO | UTILIDAD | PERDIDA | MOROSIDAD | RENTABILIDAD |
|------------------------|------------------------|------------------------|---------------|------------------------|----------|---------|-----------|--------------|
| INCUMPLIMIENTO DE PAGO | Correlación de Pearson | 1                      | .345          | -.147                  | .198     | .286    | .341      | .036         |
|                        | Sig. (bilateral)       |                        | .136          | .536                   | .402     | .221    | .142      | .881         |
|                        | N                      | 20                     | 20            | 20                     | 20       | 20      | 20        | 20           |
| DEUDA VENCIDA          | Correlación de Pearson | .345                   | 1             | .828**                 | .758**   | .184    | .718**    | .399         |
|                        | Sig. (bilateral)       | .136                   |               | .000                   | .000     | .437    | .000      | .081         |
|                        | N                      | 20                     | 20            | 20                     | 20       | 20      | 20        | 20           |
| CARTERA DE ALTO RIESGO | Correlación de Pearson | .147                   | .828**        | 1                      | .698**   | .381    | .851**    | .243         |
|                        | Sig. (bilateral)       | .536                   | .000          |                        | .001     | .097    | .000      | .303         |
|                        | N                      | 20                     | 20            | 20                     | 20       | 20      | 20        | 20           |
| UTILIDAD               | Correlación de Pearson | .198                   | .758**        | .698**                 | 1        | .262    | .620**    | .823**       |
|                        | Sig. (bilateral)       | .402                   | .000          | .001                   |          | .264    | .004      | .000         |
|                        | N                      | 20                     | 20            | 20                     | 20       | 20      | 20        | 20           |
| PERDIDA                | Correlación de Pearson | .286                   | .184          | .381                   | .262     | 1       | .131      | .764**       |
|                        | Sig. (bilateral)       | .221                   | .437          | .097                   | .264     |         | .582      | .000         |
|                        | N                      | 20                     | 20            | 20                     | 20       | 20      | 20        | 20           |
| MOROSIDAD              | Correlación de Pearson | .341                   | .718**        | .851**                 | .620**   | .131    | 1         | .338         |
|                        | Sig. (bilateral)       | .142                   | .000          | .000                   | .004     | .582    |           | .145         |
|                        | N                      | 20                     | 20            | 20                     | 20       | 20      | 20        | 20           |
| RENTABILIDAD           | Correlación de Pearson | .036                   | .399          | .243                   | .823**   | .764**  | .338      | 1            |
|                        | Sig. (bilateral)       | .881                   | .081          | .303                   | .000     | .000    | .145      |              |
|                        | N                      | 20                     | 20            | 20                     | 20       | 20      | 20        | 20           |

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS v22

### 4.3. Prueba de Normalidad

Tabla N° 24: Prueba de Normalidad

| Pruebas de normalidad  |                    |    |                   |              |    |      |
|--|--------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
|  | Kolmogorov-Smirnov |    |                   | Shapiro-Wilk |    |      |
|  | Estadístico        | Gl | Sig.              | Estadístico  | gl | Sig. |
| MOROSIDAD  | .188               | 20 | .062              | .901         | 20 | .043 |
| RENTABILIDAD   | .124               | 20 | .200 <sup>a</sup> | .946         | 20 | .308 |
| *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. |                    |    |                   |              |    |      |
| a. Corrección de significación de Lilliefors                 |                    |    |                   |              |    |      |

Fuente: SPSS v22

**Análisis:** De la Prueba de Kolmogorov-Smirnov cuya muestra es igual a 20 encuestados, la significancia resultante es igual: Para la Variable Morosidad 0,62 y para la Variable Rentabilidad 0,20 es mayor a 0,05 por ello los datos tienen una distribución normal, por lo tanto se aplicara el coeficiente de correlación de Pearson.

**Decisión:** Estos valores que se obtuvo son totalmente mayores a 0.05 ( $p > 0.05$ ), por ello se toma la decisión de usar las pruebas paramétricas. Por tanto en esta investigación se usó el coeficiente de correlación de Pearson.

### 4.4. Pruebas de Hipótesis.

#### 4.4.1. Prueba de Hipótesis General.

En este numeral probaremos la hipótesis: Cuál es la relación que existe entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período -2016.

Para lo cual recurrimos a la estadística inferencial y al software SPSS. v. 22, obteniendo para el Análisis de la Correlación entre estas dos variables los resultados que se muestran en las tablas siguientes:

Tabla N° 25: Correlación entre Morosidad y Rentabilidad

|                        |              | RENTABILIDAD | MOROSIDAD |
|------------------------|--------------|--------------|-----------|
| Correlación de Pearson | RENTABILIDAD | 1.000        | .638      |
|                        | MOROSIDAD    | .638         | 1.000     |
| Sig. (unilateral)      | RENTABILIDAD | .            | .073      |
|                        | MOROSIDAD    | .073         | .         |
| N                      | RENTABILIDAD | 20           | 20        |
|                        | MOROSIDAD    | 20           | 20        |

Fuente: SPSS v22

Tabla N° 26: Resumen del Modelo

| Modelo                                 | R                 | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación | Estadísticas de cambios |             |     |     |                  |
|--|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------|-----|-----|------------------|
|  |                   |            |                     |                                 | Cambio de cuadrado de R | Cambio en F | df1 | df2 | Sig. Cambio en F |
| 1                                      | .638 <sup>a</sup> | .114       | .065                | 6.01523                         | .114                    | 2.319       | 1   | 18  | .145             |
| a. Predictores: (Constante), MOROSIDAD |                   |            |                     |                                 |                         |             |     |     |                  |

Fuente: SPSS v22

Tabla N° 27: Anova

| Modelo                                 |           | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F     | Sig.              |
|--|-----------|-------------------|----|------------------|-------|-------------------|
| 1                                      | Regresión | 83.906            | 1  | 83.906           | 2.319 | .145 <sup>b</sup> |
|  | Residuo   | 651.294           | 18 | 36.183           |       |                   |
|  | Total     | 735.200           | 19 |                  |       |                   |
| a. Variable dependiente: RENTABILIDAD  |           |                   |    |                  |       |                   |
| b. Predictores: (Constante), MOROSIDAD |           |                   |    |                  |       |                   |

Fuente: SPSS v22

Tabla N° 28: Coeficientes

| Coeficientes <sup>a</sup> |                                |                |        |      |       |      |                                     |                 |               |         |       |
|---------------------------|--------------------------------|----------------|--------|------|-------|------|-------------------------------------|-----------------|---------------|---------|-------|
| Modelo                    | Coeficientes no estandarizados |                |        | Beta | t     | Sig. | 95.0% intervalo de confianza para B |                 | Correlaciones |         |       |
|                           | B                              | Error estándar |        |      |       |      | Límite inferior                     | Límite superior | Orden cero    | Parcial | Parte |
| 1                         | (Constante)                    | 29.799         | 11.897 |      | 1.523 | .000 | 4.804                               | 54.794          |               |         |       |
|                           | MOROSIDAD                      | .248           | .163   | .638 | 2.505 | .01  | -.094                               | .590            | .638          | .638    | .638  |

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Fuente: SPSS v22

**a) Hipótesis Estadísticas:**

**$H_0: \rho \neq 0$**

“No existe relación entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período – 2016.”

**$H_0: \rho = 0$**

“Existe relación entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período – 2016.”

**b) Nivel de significación:**

$\alpha = 0,05$

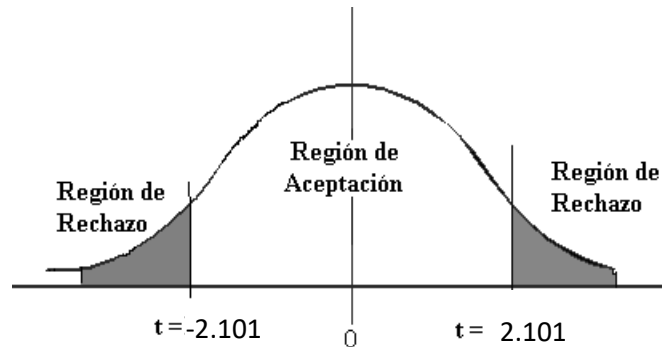
**c) Región Crítica:**

Si  $\alpha = 0,05$  la región crítica para 18 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2,101|\}$$

**d) Cálculo del estadístico de prueba:**

$$t = 2.505$$

**e) Decisión:**

Fuente: Campana de Gauss

Puesto que el valor calculado  $t=2.505$  cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que *si existe* correlación entre las variables analizadas.

**f) Conclusión:**

- El coeficiente de correlación entre las variables estudiadas, es de 0.638 lo cual indica una correlación moderada, con un Nivel de Confianza del 95% como se muestra en la Tabla N° 20.
- El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,407 (Tabla N° 21) lo cual indica que el 40,7% de los cambios observados en la Variable Rentabilidad son explicados por la variación de la Variable de Morosidad
- En la Tabla N° 23, el valor de  $p=0,01$  nos indica que con una significatividad menor que 5%, el modelo de regresión lineal entre las variables en estudio es pertinente siendo la ecuación de regresión.

$$\text{Morosidad (y)} = -29.799 + 0.248 * \text{Rentabilidad (x)}$$

- En suma, si existe correlación positiva entre las variables analizadas.

**4.4.2. Prueba de Hipótesis Específicas**

**Hipótesis específica 1**

Existe relación entre la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período – 2016.

No existe relación entre la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período- 2016.

Tabla N° 29: Correlación Morosidad y Utilidad

| Correlaciones          |           |          |           |
|------------------------|-----------|----------|-----------|
|                        |           | UTILIDAD | MOROSIDAD |
| Correlación de Pearson | UTILIDAD  | 1.000    | .620      |
|                        | MOROSIDAD | .620     | 1.000     |
| Sig. (unilateral)      | UTILIDAD  | .        | .002      |
|                        | MOROSIDAD | .002     | .         |
| N                      | UTILIDAD  | 20       | 20        |
|                        | MOROSIDAD | 20       | 20        |

Fuente: SPSS v22

Tabla N° 30: Resumen del Modelo

| Resumen del modelo |                   |            |                     |                                 |                         |             |     |     |                  |
|--------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------|-----|-----|------------------|
| Modelo             | R                 | R Cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación | Estadísticas de cambios |             |     |     |                  |
|                    |                   |            |                     |                                 | Cambio de cuadrado de R | Cambio en F | df1 | df2 | Sig. Cambio en F |
| 1                  | .620 <sup>a</sup> | .385       | .351                | 3.35323                         | .385                    | 11.255      | 1   | 18  | .004             |

a. Predictores: (Constante), MOROSIDAD

Fuente: SPSS v22

Tabla N° 31: Anova

| Modelo                                 |           | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|--|-----------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1                                      | Regresión | 126.556           | 1  | 126.556          | 11.255 | .004 <sup>b</sup> |
|  | Residuo   | 202.394           | 18 | 11.244           |        |                   |
|  | Total     | 328.950           | 19 |                  |        |                   |
| a. Variable dependiente: UTILIDAD      |           |                   |    |                  |        |                   |
| b. Predictores: (Constante), MOROSIDAD |           |                   |    |                  |        |                   |

Fuente: SPSS v22

Tabla N° 32: Coeficiente

| Modelo                            | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados | t     | Sig. | 95.0% intervalo de confianza para B |                 | Correlaciones   |            |         |
|-----------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------|------|-------------------------------------|-----------------|-----------------|------------|---------|
|                                   | B                              | Error estándar |                             |       |      | Beta                                | Límite inferior | Límite superior | Orden cero | Parcial |
| (Constante)                       | 5.342                          | 6.632          |                             | .806  | .431 | -8.591                              | 19.276          |                 |            |         |
| MOROSIDAD                         | .305                           | .091           | .620                        | 3.355 | .004 | .114                                | .495            | .620            | .620       | .620    |
| a. Variable dependiente: UTILIDAD |                                |                |                             |       |      |                                     |                 |                 |            |         |

Fuente: SPSS v22

a) **Hipótesis Estadísticas:**

**$H_0: \rho \neq 0$**

No existe relación entre la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza,

Puerto Maldonado- 2016.



$H_0: \rho = 0$

Existe relación entre la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto

Maldonado Período – 2016.

b) **Nivel de significación:**

$$\alpha = 0,05$$

c) **Región Crítica:**

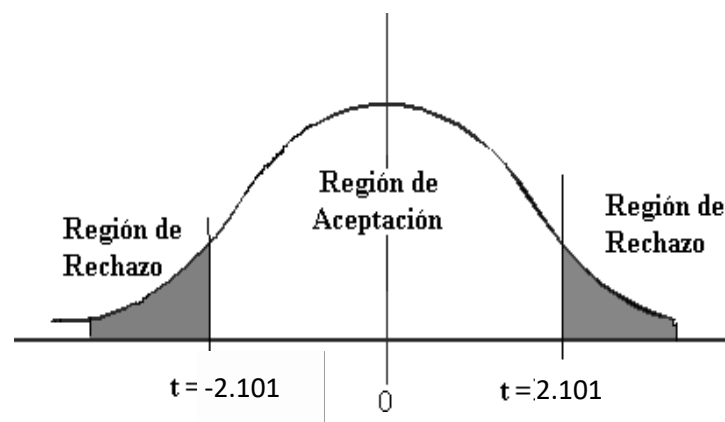
Si  $\alpha = 0,05$  la región crítica para 18 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2,101|\}$$

d) **Cálculo del estadístico de prueba:**

$$t = 3.355$$

e) **Decisión:**



Fuente: Campana de Gauss

Puesto que el valor calculado  $t=3.355$  cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos la

hipótesis alterna que nos indica que *si existe* correlación entre las variables analizadas.

**f) Conclusión:**

- El coeficiente de correlación entre las variables estudiadas, es de 0.620 lo cual indica una correlación positiva, con un Nivel de Confianza del 95% como se muestra en la Tabla N° 24.
- El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0.385 (Tabla N° 25) lo cual indica que el 38.5% de los cambios observados en la Variable Morosidad son explicados por la variación de la Dimensión Utilidad.
- En la Tabla N° 27, el valor de  $p=0,04$  nos indica que con una significatividad menor que 5%, el modelo de regresión lineal entre las variables en estudio es pertinente siendo la ecuación de regresión.

$$\text{Morosidad (y)} = -5.342 + 0.305 * \text{Utilidad (x)}$$

- En suma, si existe correlación positiva entre las variables analizadas.

**Hipótesis específica 2**

**Hi:** Existe relación entre la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período – 2016.

**Ho:** No existe relación entre la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período- 2016.

Presentamos la siguiente Tabla donde:

Tabla N° 33: Correlación entre Morosidad y Pérdida

| Correlaciones          |           |         |           |
|------------------------|-----------|---------|-----------|
|                        |           | PERDIDA | MOROSIDAD |
| Correlación de Pearson | PERDIDA   | 1.000   | .547      |
|                        | MOROSIDAD | .547    | 1.000     |
| Sig. (unilateral)      | PERDIDA   | .       | .001      |
|                        | MOROSIDAD | .001    | .         |
| N                      | PERDIDA   | 20      | 20        |
|                        | MOROSIDAD | 20      | 20        |

Fuente: SPSS v22

Tabla N° 34: Resume del Modelo

| Resumen del modelo |                   |            |                     |                                 |                         |             |     |     |                  |
|--------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------|-----|-----|------------------|
| Modelo             | R                 | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación | Estadísticas de cambios |             |     |     |                  |
|                    |                   |            |                     |                                 | Cambio de cuadrado de R | Cambio en F | df1 | df2 | Sig. Cambio en F |
| 1                  | .131 <sup>a</sup> | .300       | .037                | 3.72815                         | .017                    | .314        | 1   | 18  | .582             |

a. Predictores: (Constante), MOROSIDAD

Fuente: SPSS v22

Tabla N° 35: Anova

| ANOVA <sup>a</sup> |           |                   |    |                  |      |                   |
|--------------------|-----------|-------------------|----|------------------|------|-------------------|
| Modelo             |           | Suma de cuadrados | GI | Media cuadrática | F    | Sig.              |
| 1                  | Regresión | 4.367             | 1  | 4.367            | .314 | .002 <sup>b</sup> |
|                    | Residuo   | 250.183           | 18 | 13.899           |      |                   |
|                    | Total     | 254.550           | 19 |                  |      |                   |

a. Variable dependiente: PERDIDA

b. Predictores: (Constante), MOROSIDAD

Fuente: SPSS v22

Tabla N° 36: Coeficientes

| Coeficientes                     |             |                                |                |                             |       |      |                                     |                 |                 |            |         |
|----------------------------------|-------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------|------|-------------------------------------|-----------------|-----------------|------------|---------|
| Modelo                           |             | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados | T     | Sig. | 95.0% intervalo de confianza para B |                 | Correlaciones   |            |         |
|                                  |             | B                              | Error estándar |                             |       |      | Beta                                | Límite inferior | Límite superior | Orden cero | Parcial |
| 1                                | (Constante) | 24.457                         | 7.374          |                             | 3.317 | .004 | 8.965                               | 39.948          |                 |            |         |
|                                  | MOROSIDAD   | .057                           | .101           | .131                        | 3.462 | .582 | .269                                | .155            | -.131           | -.131      | -.131   |
| a. Variable dependiente: PERDIDA |             |                                |                |                             |       |      |                                     |                 |                 |            |         |

Fuente: SPSS v22

**a) Hipótesis Estadísticas:**

$$H_0: \rho \neq 0$$

No existe relación entre la Morosidad y la Pérdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo- 2016.

$$H_0: \rho = 0$$

Existe relación entre la Morosidad y la Perdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período – 2016.

**b) Nivel de significación:**

$$\alpha = 0,05$$

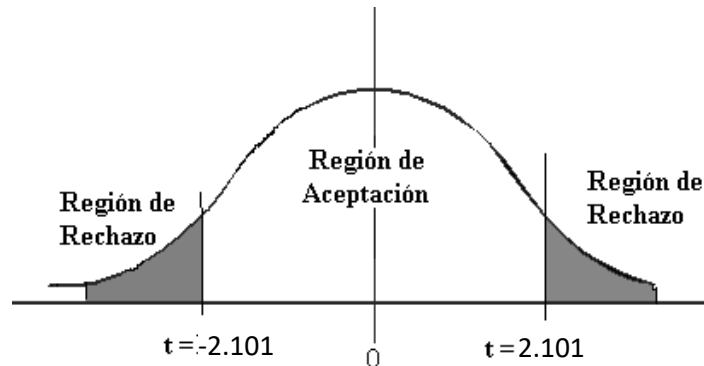
**c) Región Crítica:**

Si  $\alpha = 0,05$  la región crítica para 18 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2,101|\}$$

**d) Cálculo del estadístico de prueba:**

$$t = 3.462$$

**e) Decisión:**

Fuente: Campana de Gauss

Puesto que el valor calculado  $t=3.462$  cae en la región de rechazo de  $H_0$ , aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que *si existe* correlación entre la dimensión y variables analizadas.

**f) Conclusión:**

- El coeficiente de correlación entre las variables estudiadas, es de 0,547 lo cual indica una correlación positiva, con un Nivel de Confianza del 95% como se muestra en la Tabla N° 28.
- El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0.300 (Tabla N° 29) lo cual indica que el 30% de los cambios observados en la Variable Morosidad son explicados por la variación de la Dimensión Perdida.
- En la Tabla N° 31, el valor de  $p=0,002$  nos indica que con una significatividad menor que 5%, el modelo de regresión lineal entre las variables en estudio es pertinente siendo la ecuación de regresión.

$$\text{Morosidad (y)} = -24.457 + 057 * \text{Perdida (x)}$$

- En suma, si existe correlación positiva entre las variables analizadas.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El principal objetivo de esta investigación fue Determinar la relación que existe entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo - 2016.

Un primer hallazgo es la existencia de un coeficiente de correlación entre las Morosidad y la Rentabilidad es de 0.638, lo cual indica una correlación moderada, con un Nivel de Confianza del 95%, por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entre las Variables Morosidad y la Rentabilidad, Resultados que se asemejan con Parrales Ramos Carlos Antonio, cuya investigación titula: Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas -2013” El cual concluye que la cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%. Las características del proceso de cobranzas del IECE-Guayaquil, determinan que se encuentran en la etapa de cobranzas en desarrollo. Las principales debilidades que presenta la actualidad el departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no puedan cancelar sus cuotas.



Un segundo hallazgo es la existencia del coeficiente de correlación entre la Variable Morosidad y la Utilidad es de 0.620, lo cual indica una correlación positiva moderada, con un Nivel de Confianza del 95%, por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entre la Variable Morosidad y la Dimensión Perdida. Resultados que se asemejan con Castañeda Muñoz Elvis Efraín & Tamayo Bocanegra Jenny Johana. Cuya investigación titula “La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012”. El cual concluye que la intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 indicadores en perspectivas los mismo que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo. La morosidad durante el 2010-2012 registró incremento de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigos en la cartera morosa, los mismo que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Un tercer hallazgo es la existencia del coeficiente de correlación entre la Variable Morosidad y la Variable Perdida es de 0,547, lo cual indica una correlación positiva moderada, con un Nivel de Confianza del 95%, por tal, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entre la Variable Morosidad y la Dimensión Perdida. Resultados que se asemejan con Ascoy, C. (2010). Cuya investigación titula “Incidencia del Castigo de las Cuentas por Cobrar de Créditos Otorgados en la



Rentabilidad de la Entidad Financiera Caja Nuestra Gente”. El cual concluye que cuando se encuentre en la tercera fase se provisionará dicho crédito como incobrable, para después ser castigado, dando por ende que sus políticas de cobranza respecto a los créditos morosos no son eficientes. Por último, según las investigación realizada, llegamos a la conclusión que cuando Caja Nuestra Gente castiga cuentas por cobrar de créditos que otorga a sus clientes (sea de cualquier tipo), esta será enviada al gasto, para lo cual disminuirá la utilidad de la entidad y por ende la rentabilidad.

## **5.2. Limitaciones del estudio**

- No existe una cantidad apropiada de material bibliográfico para contar con una mayor amplitud de conceptos.
- Falta de asesoría especializada.
- Escasos profesionales con grados académicos

## **5.3. Comparación crítica con la literatura existente**

El principal resultado obtenido demuestra la existencia de una correlación entre las habilidades directivas y la satisfacción del usuario ya que el comportamiento humano o conducta hacia el logro de los objetivos es derivado de una o varias necesidades no satisfechas.

## **5.4. Implicancias del estudio**

La implicación del estudio se aboca a mejorar las habilidades directivas entre los trabajadores de la municipalidad así como mejorar los conocimientos en cuanto a temas de habilidades directivas y de tal forma lograr la satisfacción del usuario, para luego aplicar a la solución de problemas que se presentan en la municipalidad.





## CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva y moderada entre la variable Morosidad y Rentabilidad de la Financiera Confianza de Puerto Maldonado Periodo – 2016, por cuanto el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.620 confirmándose que la morosidad influye en la Rentabilidad de la Entidad Financiera, en el caso del Análisis Estadístico Descriptivo sobre la Variable Morosidad la percepción de los trabajadores de la financiera sobresale la escala Siempre con el 55 % de los encuestados, lo cual denota la percepción que tienen los trabajadores ya que reconocen los índices de morosidad que tienen los clientes de la entidad.
2. Existe una relación positiva y moderada entre la Morosidad y la Utilidad de la Financiera Confianza de Puerto Maldonado Periodo - 2016, por cuanto el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.620 por lo cual se confirma que la Morosidad influye en las utilidades de la Entidad Financiera, en el caso del Análisis Estadístico Descriptivo sobre la Dimensión Utilidad de los trabajadores de la entidad sobresale la escala Casi siempre y Regular ambos con el 35% de los encuestados, lo que denota una percepción regular.
3. Existe una relación positiva y moderada entre la Morosidad y la Pérdida en la Financiera Confianza de Puerto Maldonado Periodo – 2016, por cuanto el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.547 por lo cual se confirma que la Morosidad de los clientes en cuanto a sus créditos repercute en pérdida para la Financiera Confianza, en el caso del Análisis Estadístico Descriptivo sobre la Dimensión Pérdida la percepción de los trabajadores de la Entidad Financiera sobresale la escala Siempre con el 55% de los encuestados, lo cual denota la percepción que tienen de que sí los clientes no cumplen con sus obligaciones ocasionarían pérdidas para la Entidad.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda capacitar a los trabajadores de la Financiera Confianza con la finalidad de mejorar sus conocimientos sobre Morosidad y Rentabilidad, asimismo se sugiere que existiendo una relación positiva y moderada entre la Morosidad y la Rentabilidad de la Financiera Confianza Periodo - 2016, planteándose estrategias para poder disminuir el Índice de Morosidad de la Entidad Financiera.
2. La Financiera Confianza debe reforzar su plan de recuperación de créditos vencidos, con el propósito de reducir la morosidad, en el cual se puedan brindar las facilidades de pago a los clientes que mantienen deudas pendientes como campañas de disminución de interés y gasto de mora para créditos que se encuentran en la etapa de cobranza judicial; castigados y créditos que son difíciles de recuperar; este plan debe involucrar asesores que tienen en su cartera a dichos clientes lo cual repercutirá en utilidades para la entidad financiera.
3. Se recomienda realizar capacitaciones a los asesores de negocio con la finalidad de que mejoren su cartera de clientes y realicen una evaluación eficiente al momento de brindar un crédito para evitar que estos ingresen a la cartera morosa ya que dicha acción repercute en una pérdida para la entidad financiera.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Ascoy, C. (2010). Universidad Nacional de Trujillo. “Incidencia del Castigo de las Cuentas por Cobrar de Créditos Otorgados en la Rentabilidad de la Entidad Financiera Caja Nuestra Gente”. (Trujillo-Perú, 2010).
- Alzamora Flores Grettell Ruby. Universidad Andina del Cusco. “La Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa Mi Financiera, Filial Puerto Maldonado 2017”. (Puerto Maldonado - Perú, 2017).
- Bermúdez García Orlando Valdemar, Velásquez Peralta Nazareth. Universidad San Martín de Porres. La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios “Perpetuo Socorro” en Chimbote, 2013”. (Lima-Perú, 2015).
- Castañeda Muñoz Elvis Efraín, Tamayo Bocanegra Jenny Johana. Universidad Privada Antenor Orrego. “La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012”. (Trujillo-Perú, 2013).
- Chan, A. (2014). Las 10 claves del Éxito Financiero: El método Chan.3 Edición. New York: Gestión Editores.
- Cuervo, A. Análisis y Planificación Financiera de la Empresa, Ed. Cívitas, (Madrid – 1994).
- Davis, E. (1992). Fragilidad Financiera y Riesgo Sistemático. 1 Edición. Universidad de Oxford.
- Díaz O. Determinantes del Ratio de Morosidad en el Sistema Financiero Boliviano (Bolivia – 2009).
- Díaz. (2014).Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación., (pág.243).



Jara Rodríguez Franklin, Jara Rodríguez Magaly. Universidad Amazónica de Madre de Dios.

“Estrategias Financieras y su Impacto en la Toma de Decisiones en MANUTATA S.A.C. de Puerto Maldonado-2016”. (Puerto Maldonado- Perú, 2017).

Memoria Anual – 2016. Financiera Confianza

Padilla y Requejo. Privilegio Salarial y Reestructuración Financiera: El Papel del Fondo de Garantía Salarial. Moneda y Crédito, 206 (1998), pp. 70-87.

Parrales Ramos Carlos Antonio. Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil. “Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas -2013”. (Guayaquil-Ecuador)

Pere J. Brachfield, (2000).Las leyes Europeas y Españolas Contra La Morosidad Descifradas y su Aplicación Práctica. Lucha Contra La Morosidad. Barcelona 2006 Edición: Gestión 2000.

Ramírez Vásquez, Carolina Lizeth, Robles Alayo, Melissa Lorena, (Trujillo-Perú, 2016).

Sánchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la Empresa <https://catarina.udlap.mx>.

Saurina, Jesús y V. Salas. 1998 “Determinantes de la Morosidad de las Cajas de Ahorro Españolas”. En Investigaciones Económicas. Vol. XXII, No 3. p.393 - 426.

Superintendencia de Banca y Seguros, (2008).

Wong, D, (1996)

[www.cajatrujillo.com.pe](http://www.cajatrujillo.com.pe)



# ANEXOS

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

| <b>TÍTULO : LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA ,<br/>PUERTO MALDONADO PERIODO – 2016</b>                |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| <b>PROBLEMA</b>  | <b>OBJETIVO</b>   | <b>HIPÓTESIS</b>  | <b>VARIABLES/<br/>DIMENSIONES</b>   | <b>METODOLOGÍA</b>  |
| <b>PROBLEMA GENERAL</b>  | <b>OBJETIVO GENERAL</b>   | <b>HIPÓTESIS GENERAL</b>  | <b>VARIABLE I</b><br><b>MOROSIDAD</b><br><b>DIMENSIONES</b><br><br>D1 Incumplimiento de Pago.<br>D 2 Deuda Vencida.<br><br>D3 Cartera de Alto Riesgo.<br><br><b>VARIABLE II</b><br><b>RENTABILIDAD</b><br><b>DIMENSIÓN</b><br>D1 Utilidad<br>D2 Perdida | <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b><br><br>Básico.<br><br><b>Nivel:</b> Descriptivo.<br><br><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental.</li> <li>• Enfoque cuantitativo.</li> </ul> <b>POBLACIÓN:</b><br>La población está compuesta por un total 20 Asesores Comerciales en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo-2016.<br><br><b>MUESTRA:</b><br>Está compuesta por 20 Asesores Comerciales, se utilizó el 100 % de la población para que exista mayor confiabilidad.<br><br><b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b><br><br>Técnicas: Encuestas, Entrevista, observación. |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la Morosidad y la Rentabilidad en Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período - 2016? | Determinar la relación que existe entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período-2016. | H 1 Existe relación entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período - 2016.   |   |   |
| <b>PROBLEMA ESPECIFICO</b>   | <b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>  | <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>  |   |   |
| ¿Cuál es la relación que existe la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período - 2016?        | Determinar la relación que existe entre la Morosidad y la utilidad de la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período -2016.    | Existe relación entre la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período – 2016.<br><br>No existe relación entre la Morosidad y la Utilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período – 2016. |   |   |
| ¿Cuál es la relación que existe la Morosidad y la Perdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período - 2016?         | Determinar la relación que existe entre la Morosidad y la pérdida de la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período -2016.     | Existe relación entre la Morosidad y la Perdida en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Período – 2016.  |   |   |



CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
CUESTIONARIO APLICADO A LOS ASESORES COMERCIALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA, PUERTO MALDONADO PERIODO - 2016.

Estimado Sr(a);

La presenta encuesta forma parte de un estudio de investigación, acerca de LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación se presenta. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

ESCALA DE VALORACIÓN

Table with 5 columns: Nunca, Casi Nunca, Regular, Casi Siempre, Siempre. Below each column are numbers 1 through 5 respectively.

SEXO: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

TIEMPO DE SERVICIO: .....

Table with 6 columns: N°, Ítems, 1, 2, 3, 4, 5. Includes header 'VARIABLE I: MOROSIDAD' and 'DIMENSIÓN: INCUMPLIMIENTO DE PAGO' with four rows of survey questions.



|    |  |          |          |          |          |          |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 5  | ¿Considera que el cliente entra en morosidad por perdida de Negocio?   |          |          |          |          |          |
| 6  | ¿Considera usted que el cliente entra en Morosidad por Reducción de Sueldos?   |          |          |          |          |          |
| 7  | ¿Considera que el cliente entra en Morosidad porque Saco Préstamos por Terceros?                                     |          |          |          |          |          |
| 8  | ¿Considera usted que el cliente entra en Morosidad por Accidentes?   |          |          |          |          |          |
|    | <b>DIMENSIÓN: DEUDA VENCIDA</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 9  | ¿Para dar un Préstamo usted Evalúa la voluntad de Pago?  |          |          |          |          |          |
| 10 | ¿Está informado para saber cómo influye la Morosidad en Seguimiento de Gestión Comercial?                            |          |          |          |          |          |
| 11 | ¿Considera usted que ha sido Capacitado para saber cómo influye la Morosidad en el Seguimiento de Gestión Comercial? |          |          |          |          |          |
| 12 | ¿Considera importante los contenidos del Seguimiento de Gestión Comercial?   |          |          |          |          |          |
| 13 | ¿Sabe usted si está informado como Afecta la Utilidad con la Perdida?  |          |          |          |          |          |
|    | <b>DIMENSIÓN: CARTERA DE ALTO RIESGO</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 15 | ¿Conoce usted que es el Conocimiento de un Crédito Refinanciado?   |          |          |          |          |          |
| 16 | ¿Está informado que es un Devengado?   |          |          |          |          |          |
| 17 | ¿Conoce usted la Cartera de Alto Riesgo?   |          |          |          |          |          |
| 18 | ¿Conoce usted lo que es un Devengado?  |          |          |          |          |          |





CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
CUESTIONARIO APLICADO A LOS ASESORES COMERCIALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA, PUERTO MALDONADO PERIODO- 2016.

Estimado Sr(a);

La presenta encuesta forma parte de un estudio de investigación, acerca de LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación se presenta. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

ESCALA DE VALORACIÓN

Table with 5 columns: Nunca, Casi Nunca, Regular, Casi Siempre, Siempre. Below each column are numbers 1 through 5 respectively.

SEXO: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

TIEMPO DE SERVICIO: .....

Table with 6 columns: N°, Ítems, 1, 2, 3, 4, 5. Includes sections for VARIABLE II: RENTABILIDAD and DIMENSIÓN: UTILIDAD with two survey questions.



|    |   |          |          |          |          |          |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 3  | ¿Cuándo sube las Operaciones Activas usted cree que hay más Ingresos?   |          |          |          |          |          |
| 4  | ¿Cuándo sube los Ingresos de las Operaciones Pasivas Genera más Rentabilidad?   |          |          |          |          |          |
| 5  | ¿Conoce usted como es la Distribución de los Ingresos de las Operaciones Activas en los Reportes de Gestión de Unidades de Negocio? |          |          |          |          |          |
| 6  | ¿Considera que las Operaciones Activas (intereses) tiene Influencia con la Rentabilidad?  |          |          |          |          |          |
| 7  | ¿Considera que las Operaciones Activas tiene más Rentabilidad en su Entidad Financiera?   |          |          |          |          |          |
|    | <b>DIMENSIÓN: PERDIDA</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 8  | ¿Conoce usted que las Perdidas es tan relacionados con los Devengados?  |          |          |          |          |          |
| 9  | ¿Considera que es importante la Morosidad influye directamente como Perdida en los Reportes de Gestión de Utilidades?               |          |          |          |          |          |
| 10 | ¿Considera que las Operaciones Pasivas tiene más Rentabilidad en su Entidad Financiera?   |          |          |          |          |          |
| 11 | ¿Sabe usted que las Pérdidas se Provisiona?   |          |          |          |          |          |