

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA
– AGENCIA CHOTA, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autores:

**Bach. Requejo Pardo José Gilmer
<https://orcid.org/0000-0003-0256-7564>
Bach. Diaz Sanchez Roiver Joel
<https://orcid.org/0000-0002-4371-4770>**

Asesor:

**Mg. Chanduvi Calderón Roger Fernando
<https://orcid.org/0000-0001-7023-0280>**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TITULO:

**LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA –
AGENCIA CHOTA, 2019.**

Requejo Pardo José Gilmer

Diaz Sanchez Roiver Joel

AUTORES

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco

PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

SECRETARIO DE JURADO

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

VOCAL DE JURADO

Mg. Chanduvi Calderón Roger Fernando

ASESOR DE TESIS

Dedicatoria

Este informe de investigación estamos dedicando
a nuestros padres y familiares que creyeron en
nosotros y brindarnos su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradecemos desde estas líneas a Dios por la vida
y poder concluir este estudio de investigación.

Resumen

El presente estudio denominado “LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA – AGENCIA CHOTA, 2019”, tuvo como objetivo general determinar de qué manera la incide en la morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019. La metodología empleada se trató de un estudio cuantitativo de nivel descriptivo – explicativo, el diseño al que pertenece el estudio es no experimental de corte transversal, la población y muestra estuvo conformada por 16 trabajadores de la financiera, la técnica de recolección de datos fue la encuesta mediante el cuestionario de 24 reactivos. Los resultados encontrados fueron que las causas de morosidad, el 38% de los encuetados manifiestan que nunca cuentan con personal para la gestión de riesgos, otras de las principales causas de morosidad son el mal manejo de los préstamos, donde el 56% de los encuetados manifiestan que siempre se da por esa razón, además otra de las causas de morosidad es el sobreendeudamiento de los clientes, donde el 50% de los encuetados manifiestan que siempre se da porque los clientes tienen créditos en paralelo y las operaciones de gestión no se ven reflejadas en la utilidad bruta, así lo indicaron los trabajadores en la encuesta aplicada en un 31%, además también se encontró que la entidad no sistematiza sus operaciones para mejorar su utilidad operativa, según la afirmación de los encuestados el 25% indican que nunca o pocas veces se sistematiza y los índices en cuanto el ROA y ROE siendo estos en 2.18% y 13% respectivamente, dando a entender que la entidad no está utilizando bien sus recursos. Se concluye que existe influencia significativa por parte de la morosidad sobre la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota.

Palabras clave: Morosidad, Rentabilidad y Gestión.

Abstract

The present study called "DEFAULT AND ITS INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF THE FINANCIAL TRUST - AGENCIA CHOTA, 2019", had as a general objective to determine how the default affects the profitability of the Financial Trust - Agencia Chota, 2019. The methodology used was a quantitative study with a descriptive and explanatory level, the design of the study was not experimental, the population and sample was made up of 16 employees of the finance company, and the data collection technique was a survey using a questionnaire of 24 respondents. The results found were that the causes of delinquency, 38% of those surveyed stated that they never have personnel for risk management, other major causes of delinquency are mismanagement of loans, where 56% of those surveyed stated that it is always for that reason, in addition another cause of delinquency is over-indebtedness of customers, where 50% of those surveyed said that it always happens because the clients have parallel credits and the management operations are not reflected in the gross profit, this was indicated by the workers in the survey applied in 31%, it was also found that the entity does not systematize its operations to improve its operating profit, according to the statement of those surveyed 25% indicate that it is never or rarely systematized. It is concluded that there is a significant influence by the delinquency on the profitability of Financiera Confianza - Agencia Chota.

Keywords: Non-performing loans, Profitability and Management.

Índice

Aprobacion de tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos.....	13
1.3. Teorías del Tema.....	19
1.1.1. Morosidad.....	19
1.1.2. Rentabilidad.....	21
1.4. Formulación Del Problema	23
1.5. Justificación	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos.....	24
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	25
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.	25
2.2. Población y muestra.	26
2.3. Variables, Operacionalización.	26
2.4. Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad.	29
2.5. Procedimiento de análisis de datos.	29
2.6. Aspectos éticos.....	29
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	29
III. RESULTADOS	31
3.1. Resultado en tablas y figuras	31
3.2. Discusión de resultados.....	57

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1. Conclusiones.....	60
4.2. Recomendaciones	61
REFERENCIAS	62
ANEXOS	67

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	27
Tabla 2: Confiabilidad	29
Tabla 3: Codificación a cada respuesta de escala de Likert	31
Tabla 4: Ha tenido Riesgo de Impago de créditos.....	32
Tabla 5: El otorgamiento de crédito conlleva a un Riesgo de Impago	33
Tabla 6: Cuenta con políticas de riesgos comerciales de créditos.....	34
Tabla 7: Cuenta con personal como herramientas en gestión de riesgos	35
Tabla 8: Las políticas internacionales son considerados Riesgos Políticos para usted	36
Tabla 9: La violencia interna en el país se considera como Riesgos Políticos.....	37
Tabla 10: Los clientes tienen la intencionalidad de no cumplir con sus pagos	38
Tabla 11: Los clientes también incumplen deudas con otras entidades	39
Tabla 12: La falta de solvencia económica se refleja en las dificultades financieras del deudor.....	40
Tabla 13: Las Dificultades financieras de los clientes son originadas por el mal manejo de los prestamos	41
Tabla 14: La morosidad se ve reflejado por el sobreendeudamiento	42
Tabla 15: Los clientes con mora son aquellos que tienen varios prestamos en otras entidades.....	43
Tabla 16: La inversión que realiza es la utilidad bruta que obtiene	44
Tabla 17: Las operaciones de gestión que se ven reflejados en su Utilidad bruta	45
Tabla 18: Las operaciones de gestión que se ven reflejados en su Utilidad operativa.....	46
Tabla 19: La entidad esta sistematizada para la mejorara su Utilidad operativa.....	47
Tabla 20: La Utilidad neta debe ser reinvertida en la entidad	48
Tabla 21: La Utilidad neta debe ser empleada para pagar sus obligaciones a terceros.....	49
Tabla 22: El ROA es el reflejo de la Rentabilidad económica.....	50
Tabla 23: La eficiencia de productividad es porque el ROA es usado adecuadamente	51
Tabla 24: El ROE es la principal fuente de sostén económico en las empresas.....	52
Tabla 25: Se Incremento el ROE al término del periodo	53
Tabla 26: La medición de capacidad del índice de Rentabilidad sobre las ventas es empleada por la entidad.....	54
Tabla 27: La ganancia obtenida por cada venta de servicios financieros es el que refleja la Rentabilidad sobre las ventas	55

Índice de Figuras

Figura 1: Ha tenido Riesgo de Impago de créditos	32
Figura 2: El otorgamiento de crédito conlleva a un Riesgo de Impago	33
Figura 3: Cuenta con políticas de riesgos comerciales de créditos	34
Figura 4: Cuenta con personal como herramientas en gestión de riesgos	35
Figura 5: Las políticas internacionales son considerados Riesgos Políticos para usted.....	36
Figura 6: La violencia interna en el país se considera como Riesgos Políticos	37
Figura 7: Los clientes tienen la intencionalidad de no cumplir con sus pagos.....	38
Figura 8: Los clientes también incumplen deudas con otras entidades	39
Figura 9: La falta de solvencia económica se refleja en las dificultades financieras del deudor	40
Figura 10: Las Dificultades financieras de los clientes son originadas por el mal manejo de los prestamos	41
Figura 11: La morosidad se ve reflejado por el sobreendeudamiento	42
Figura 12: Los clientes con mora son aquellos que tienen varios prestamos en otras entidades	43
Figura 13: La inversión que realiza es la utilidad bruta que obtiene	44
Figura 14: Las operaciones de gestión que se ven reflejados en su Utilidad bruta	45
Figura 15: Las operaciones de gestión que se ven reflejados en su Utilidad operativa	46
Figura 16: La entidad esta sistematizada para la mejorara su Utilidad operativa	47
Figura 17: La Utilidad neta debe ser reinvertida en la entidad.....	48
Figura 18: La Utilidad neta debe ser empleada para pagar sus obligaciones a terceros.....	49
Figura 19: El ROA es el reflejo de la Rentabilidad económica.....	50
Figura 20: La eficiencia de productividad es porque el ROA es usado adecuadamente.....	51
Figura 21: El ROE es la principal fuente de sostén económico en las empresas	52
Figura 22: Se Incremento el ROE al término del periodo	53
Figura 23: La medición de capacidad del índice de Rentabilidad sobre las ventas es empleada por la entidad.....	54
Figura 24: La ganancia obtenida por cada venta de servicios financieros es el que refleja la Rentabilidad sobre las ventas	55

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Internacional

A nivel mundial el riesgo en los mercados crediticios cada vez aumenta, estas perspectivas mundiales macroeconómicas son menos beneficiosas para los mercados financieros. Este hecho ocasiona en la económica mundial una perspectiva de desaceleración. (Banco Mundial, 2019)

Evans (2018), en su artículo publicado en *America Economía* sostiene que los consumidores han podido financiar sus adquisiciones como nunca antes había sucedido, pero este suceso como ya es previsto esto también conlleva a una serie de retos a los deudores crediticios. Asimismo se describe que este financiamiento ayudo a muchos mercados al crecimiento y resurgimiento de su economía, también tuvo serias consecuencias puesto que dejo a muchos deudores en la quiebra ya que no pudieron cumplir con sus obligaciones financieras.

Además se sabe que las entidades prestamistas mayormente invierten sus capitales en clientes formales, lo cual los clientes informales tienen ciertas restricciones ya que no tienen capacidad económica o activos que respalden dicho financiamiento, hecho que genera polémicas de cobro si es que se otorga los préstamos. (Bermúdez, 2018)

Nacional.

En tanto en el ámbito nacional tal como lo señala la Asociación de Bancos del Perú (2018), en adelante ASBANK, a pesar del vertiginoso progreso de los micro crédito en los últimos años en el Perú, se ha registrado una amplia insatisfecha demanda y por ende los costos de financiación elevados en lo ofertado, ámbito que genera un alto riesgo en los bancos en el aspecto crediticio. Además se sabe que en los últimos 10 años, la mayor tasa de morosidad radica en los créditos de consumo, la morosidad en 2017 es la más alta en los últimos 12 años con 3,04%.

Según Baldonado (2018), en su estudio indica que “En el actual trama económico de nuestro país existe un comercio creciente constante, tanto en la industria así como en diferentes sectores, por esto es necesario que se constituyan nuevos entes que brinden los

recursos bancarios que otras entidades no pueden brindar, puesto que se sabe que la mayor parte de mayor fracción de negocios de nuestro país son informales y por esto las entidades financieras no financian a este tipo de negocios”. (p. 13)

Asimismo lo que redacta en el artículo el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], en el 2019 indica que “La economía peruana depende en gran parte del sector pequeñas y micro empresa, puesto que las anteriores tienen mayor representación de entidades en el país, es decir son el 94% y contribuyen con 40% al PBI y el 72% de peruanos laboran allí”.

Finalmente en el aspecto nacional específicamente en la región de la Libertad, misma que es una de las principales regiones de mayor concentración de subvención del sector bancario, se entiende que existen diversos factores de comportamiento moroso, asimismo existen altos índices de cartera en mora. (Correa, 2015)

Local

En el presente trabajo se programa como dificultad medio la cartera morosa (créditos que se razonen como vencidos), otorgados por la financiera.

Mientras que en la Financiera Confianza – Agencia Chota, con RUC 20228319768 y con domicilio fiscal en el Jr. Ezequiel Montoya N° 333 - Chota, cuya rotación de oficio es la asistencia de transacciones financieras, se plantea como dificultad principal la cartera morosa (créditos que se consideren como vencidos).

Este problema se ha originado por el mal procedimiento de los asesores de negocios para dar los préstamos a quienes lo requieran o lo pidan, también radica la inexistencia de capacidades y habilidades por parte de los que representan el órgano más alto dentro de la organización y ellos son los directivos para gestionar la cartera caída.

Este problema ha traído como consecuencias; la disminución de los beneficios económicos a favor de la financiera y a través de ello la reducción de colaboradores y su reducción de participación en las utilidades.

En tal sentido se hace necesario verificar un análisis del volumen de morosidad, ver la correspondencia que genera la gestión con las raíces que causan la morosidad y como estas pueden afectar las ganancias de la organización.

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Fiallos (2017) en su indagación llamada; “*Determinantes de morosidad macroeconómicas en el sistema bancario privado del Ecuador*”, el cual el investigador se plantea como fin de investigación determinar la altura de cota de mora en la financiera privada del Ecuador. Los resultados que arrojó la investigación fue que el Sistema financiero del sector Privado del Ecuador está constituida en altos porcentajes por bancos privados, donde se muestra que el 66% del sistema financiero del Ecuador están compuestos por cuatro grandes bancos, en tanto el 27% corresponde a medianos bancos que conforman el sistema financiero y finalmente el solo 7% de los activos del sistema financiero corresponden a pequeños bancos. Se concluyó que los bancos grandes, tienen un mayor rango de participación en los mercados financieros lo que hace difícil competir a los medianos y pequeños bancos y por ende la morosidad en los grandes bancos es mayor porque tienen mayor colocación de créditos.

Alonzo & Dávila (2018) en el trabajo denominada, “*Examen de la Manera de Gestión del Riesgo en la Cartera del monto general de Crédito Agrícola del Banco de los Productores S.A. (BANPRUDESA) Durante el Periodo 2016-2017*”. Donde plantea como objetivo determinar la manera de la administración de los riesgos en la cartera de préstamos de Agrícola del Banco. El autor concluye que los cultivos se han visto afectados por las continuas sequías, inundaciones, hecho que ha causado la pérdida de cultivos. En tal sentido el productor ha caído en mora porque no ha podido cumplir con sus obligaciones financieras. La consecuencia de lo anterior es que la banca nacional ya no quiere financiar dicho sector.

Erazo & Sáenz (2018) en su investigación denominada; “*Estudio de Diagnóstico financiero del Indicador de morosidad del crédito educativo otorgado por el Banco del Pacífico en el Ecuador los Periodos 2014 al 2016*”. En esta tesis el autor planteó a manera de objeto determinar la relación de lentitud en los prestamos educativos. La determinación a la que finalmente se alcanzó la indagación fue que el incremento de la mora se debe al desconocimiento del cliente

al momento de pagar la deuda ya puesto que el Banco Pacífico había vendido la cartapacio de crédito educativo en Instituto de Fomento al Talento Humano, hecho que dificulto para ambas instituciones al momento de realizar la cobranza.

Moreta (2018) en la tesis denominada; “*La salvación de macuto vencida y su apoyo en la rentabilidad del engendro Marcimex S.A. En la ciudad de Ambato*”. Su ecuánime fue fallar los aspectos de la empresa analizando el Rescate de monto Vencido y la Rentabilidad en la organización Marcimex S.A. filial Ambato. Se tuvo como conclusión en la investigación que la forma utilizada por la empresa Marcimex para recupera sus cuentas por cobrar es eficiente, esta forma se basa en la presentación de información directa con sus deudores, los mismo que son informados respecto a la cantidad de deuda contraída y la fecha en que caduca el cumplimiento de pagos.

Chavarría, Hidalgo & Mendoza (2019), en su tesis. “Las políticas de recuperación y su incidencia de empréstito en la lentitud en de consumo de la microfinanciera Tu Crédito despacho Estelí, durarante el II semestre 2018”. El objetivo que planteo el investigador fue determinar el grado de suceso de las ploticas de recobro de credito en la demora de los prestamos de consumo de la Microfinaciera. La conclusion del investigaro que se determino que la micro financiera, tiene capacidades e instrucciones para el rescate de las pignoraciones que admiten gestionar una reestructuración acertada de los pignoraciones, cabe señalar que no pudo demostró la existencia de un MOF para la de poderosa recuperación de las ansiada cartera caída en hechos muy negativos para la empresa como ya sabemos que es tener pérdidas por mora de los deudores impuntuales o irresponsables.

Silva & Rodríguez (2017) en su tesis doctoral. “*Complementos morosos en tarjeta de bancos privados del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela*”, su objetivo fue identificar los complementos morosos en tarjetahbientes de bancos del sector privado del municipio de la ciudad del Libertador del estado Merido. La conclusion señala que se resolvieron en su investigación que las solicitudes de créditos contienen requerimientos financieros y no financieros, esto difiere notablemente entre

distintas entidades. Por otro lado, también se concluye que, a menor información solicitada, mayor es la efectividad sobre capacidades de cancelación.

Chaquina (2018), cuya tesis magistral. *“La instrumentación de las colocaciones de créditos y su incidencia en el afecto especulable de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Mushuc Runa Ltda”*; y determinado fue calcular la relación entre los principios de créditos y el vehemencia bancario de la COOPAC Mushuc Runa Ltda; En la misma que concluye el aumento de morosidad es la mala instrumentación de las financiaciones a los clientes, esto ha provocado un proceso una instrucción jurídico para la recuperación de la anterior, índice que representa el 43% de morosidad, esto conlleva directamente al aumento de riesgo de la cartera.

Antecedentes nacionales.

Naqira (2019) en su tesis *“La influencia de la morosidad en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa, Tacna”*. Planteo como objetivo determinar la atribución de la mora en la renta de la Caja Corporativa de Reserva y Solvencia de Arequipa, Tacna 2015- 2017. El modo de indagación de la esta disertación es básica, teórica o dogmática; El diseño del presente estudio es no experimental u observacional. Para la realización del tema de investigación, la población estuvo compuesta por datos históricos de la Institución financiera Caja Corporativa de Reserva y Solvencia (CMAC) Arequipa que corresponden a los años 2015 al 2017 que fueron acopiados de forma mensual. Como herramienta de recojo de información se utilizó análisis de contenido de los estados financieros, mediante la cédula de recojo de información. Se concluye a un nivel de confianza del 95% que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe predominio de la lentitud de mora en la renta de activos.

Gorbalán (2019), en su tesis *“La morosidad de los créditos mype y su efecto en la rentabilidad de agencia de una entidad financiera, Trujillo 2017-2018”*. Busco establecer los instrumentos de la mora de las solvencias MYPE en la renta de despacho de una entidad bancaria. La metodología, empleado fue la descriptiva-explicativa, se empleó el método analítico y uso como técnica el análisis documental. En el resultado

se estableció que los incrementos de los guías de la mora perturbaron de forma negativa los itinerarios de la entidad bancaria como son la Renta familiar (ROE); Renta de alteraciones (ROA), de igual manera en los indicadores del aspecto de técnicas íntimos inquietando a las listas de mora. Como terminación, se declara que no se confirma en bastantes cuestiones una indicada valoración bancaria; observándose empaquetado el lucro de las metas bancarias de la representación financiera por el aumento en los abastecimientos por incobrabilidad e invariables sanciones de cartera.

Vigo (2019), en su tesis *“Incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José –Distrito Santiago de Cao: 2010 – 2015”*. Tuvo como intención manifestar el episodio de mora en la renta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, del Distrito Santiago de Cao, en el periodo 2,010 - 2,015. La metodología fue de nivel expresivo con dos variables, utilizando la habilidad de observación y recojo de información, para aquellos instrumentos se valoró la averiguación compensada por la empresa. Los resultados indican que la morosidad de la agencias muestran tendencias muy altas año tras año, tanto en la agencia de Cartavio, Paijan y Casagrande, según como se muestra en la figura 07, la agencia de Paijan, tiene un indicador de mora que llega a 24.71% en el año 2015, la agencia Casagrande llegó a tener una mora del 29.23% en el año 2013 y Cartavio su índice de mora fue de 10.89% en el año 2014, los excesivos niveles de mora perjudican directamente a la rentabilidad de la empresa. Se concluye que a morosidad tuvo una influencia negativa en la renta de la entidad, pues el incremento de ésta provoca una restricción en las colocaciones; genera un deterioro de la cartera crediticia, fuertes gastos en provisiones, menor rentabilidad, que afecta la imagen institucional y reputacional de la cooperativa

Dextre (2017), en su tesis *“El índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la financiera Credihuaraz, 2015”*. Poseyó como objetivo establecer de qué forma la lista de mora intervino en la renta de la financiera Credihuaraz, 2015. La metodología se desarrolló en base a la investigación cuantitativa en su nivel descriptivo, diseño descriptivo – no experimental, método de estudio transversal, la población y la muestra es igual a 15 empleados de la institución financiera, técnica utilizada encuesta, instrumento cuestionario estructurado. Los resultados señalan un índice de morosidad que el 66% de los encuestados si tiene conocimiento de la existencia de morosidad en su institución; sobre las principales causas de morosidad que un 53% de los encuestados

crea que el primordial origen de mora es la deficiente evaluación de la institución financieras. Se concluye que la mora tiene dominio negativo en la renta de su institución financiera.

Manya (2018), en su tesis “*La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de los comerciantes mayoristas de abarrotes del distrito de la Victoria, 2017*”. Tuvo como meta analizar de qué modo la mora influye en la renta de los negociantes mayoristas de abarrotes del distrito de la Victoria, 2017. El método es descriptivo correlacional causal, de diseño no experimental transaccional o transversal. La población de este estudio está constituida por 536 empresas comerciales de abarrotes mayoristas ubicadas en el distrito de la Victoria. La muestra está constituida por 122 organizaciones, a las que se les empleó dos instrumentos: cuestionarios. Del resultado que se tuvo de la mora no influye en la renta de los negociantes mayoristas de abarrotes del distrito de la Victoria, 2017; empleando el factor de analogía de Rho Spearman = 0.175, con nivel de significancia con 5% ($p < 0.05$); se pudo demostrar que hay relación positiva muy descenso entre la mora y la renta. La terminación del estudio demuestra que hay relación rectilínea entre las variables detalladas.

Antecedentes locales.

Abanto y Gallardo (2019), en su tesis “*La morosidad y su influencia en la rentabilidad de financiera credinka agencia San Marcos Cajamarca, periodo 2017-2018*”. Tuvo como meta analizar la influencia de la mora en la renta de Financiera Credinka Agencia San Marcos-Cajamarca periodo 2017. El método descriptivo que se utilizó para esta investigación nos permitirá desarrollar un estudio de la mora y su influencia en la renta de la entidad financiera mediante de los reportes de mora, entrevista con el personal de negocios y averiguación del episodio online de la entidad financiera. Los resultados datan que la morosidad se da ya que la colocación de crédito si bien es cierto existen y crecen, la recuperación de los mismos se hace difícil al existir el incumplimiento de pago por parte de los clientes deudores, originando gastos para la entidad Financiera y costos a la empresa para poder recuperar el dinero invertido. Se concluye que la influencia del índice de morosidad afecta en los resultados de Financiera Credinka Agencia San Marcos-Cajamarca periodo 2017-2018.

Valdivia (2019), en su tesis “*La política de créditos y su efecto en la rentabilidad económica y financiera de la caja municipal trujillo, agencia cruz de piedra de Cajamarca, 2018*”. Tuvo como objetivo analizar la consecuencia de la concentración de la estrategia de créditos en la renta Económica y Financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018. La metodología es de nivel descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal. Los resultados señalan que una del origen que no haya proporción y aumento entre estas cataduras espresisamente el aumento de la mora que se elevó en un 3% respecto al año 2017. Se concluye que que hay una correlación directa íntegra a que la concentración defectuosa no acceda que la renta logre tener un adecuado nivel de desarrollo incesante.

Cordova (2020), en su trabajo de investigación “*Análisis de la morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario – agencia Cajabamba 2018*”. Tuvo como meta examinar la Morosidad de la agencia de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Cajabamba 2018. La metodología es de diseño de la indagación es No Experimental; porque a la variable de morosidad no se les realizó ninguna modificación y es transversal porque los datos de la morosidad ha sido medidos en un periodo determinado. Los resultados indican que El índice de morosidad es 7.15% y es alto porque el límite es el 5%.; el índice de protección es 19.99% y es bajo porque el límite es mayor a 130. Se concluye que el efecto de la Morosidad de la agencia de la cooperativa ha sido que los créditos morosos disminuyen los ingresos financieros repercutiendo en la baja liquidez del disponible para los depósitos y la baja liquidez del disponible en relación del total activo.

Castillo (2019), en su tesis “*Gestión de la morosidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia – Jaén*”. Tuvo como objetivo realizar un Plan de Gestión de la Morosidad para la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018. La metodología de la indagación fue de tipo Descriptiva; la cual se elaboró una averiguación a 19 personas. Los resultados a los que se llegó por extensiones son: la extensión de “Cabida y Evicción de Desembolso” el 63% están “De Acuerdo”; en la superficie “Mora Vencida”, el 75% están “Muy de Acuerdo” o muy bueno; en la extensión de “Mora Alto Riesgo”, el 58% están “Muy de Acuerdo” y en la dimensión “Disminuir Morosidad”, el 58% están “Muy de Acuerdo”. Se concluye que gestión de la morosidad en la Caja Trujillo, Agencia Jaén tiene una valoración “Muy Bueno” (68%) y de “Bueno” 26%; eso significa que la cartera de

solvencia y recaudación está procediendo de modo eficientemente y vigilando con capacidad la mora.

Torres (2019), en su tesis “*Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018*”. Cuyo meta fue Plantear una Técnica de Gestión de la Mora para optimizar la renta de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. El método de indagación es Descriptiva – Propositiva; se aplicó una encuesta a muestra poblacional de 24 personas. Los resultados muestran el bombazo de la mora en la renta en la Caja Trujillo S.A.- Agencia Moshoqueque, es seguido y recíprocamente igual; se logró una mora del 5.89% y una renta ROA 1,0% y ROE 4,9%. Se concluyó que para conseguir un recuerdo real de la mora en la renta es forzoso informar moras y recobrar con eficacia el crédito; optimar observaciones de peligro, optimizando causas de rastreo, monitoreo y valoración; capacitando clientes y ampliando el método de averiguación y notificación.

1.3. Teorías del Tema

1.1.1. Morosidad.

Economipedia (2018), “Se denomina mora a aquella acción en la que un moroso, esta puede ser persona física o jurídica, no cumple con el pago a tiempo de sus obligaciones con una entidad”.

La morosidad es un riesgo importante para las empresas, es el desperfecto de las experiencias de cancelación no solo se debe a elementos oportunos, sino que brilla un progreso organizado de las correlaciones entre compañías. Es así que el deforme de la mora no se debería hacer responsable únicamente a la maniobra de los períodos financieros, sino que también hay orígenes orgánicos que lo residían provocando. (Brachfield, 2013, p. 5).

Riesgo.

Es la probabilidad de que ocurra un evento desfavorable, el riesgo se describe en relación de que pueda existir un acontecimiento determinado o evento que haya resultados desaprobaciones en una sociedad. (Bustamante, 2018)

Los riegos que pueden darse según los diferentes eventos son:

- Riesgo de impago. - Es la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones en un financiamiento.
- Riesgos comerciales. - Posibilidad de impago por falta de solvencia económica de una empresa.
- Riesgo políticos. - Se dan por situaciones que afecta la económica de un país.

Causas de morosidad.

Son las dificultades que presenta el deudor para pagar sus obligaciones financieras es los tiempos y plazos establecidos en el cronograma de pagos, entre las resaltantes tenemos. (Grasso, 2017)

- Disminución del nivel de ingresos.
- Sobreendeudamiento.
- Etc.

Tipos de morosidad.

- **Moroso intencional/Moroso Profesional**

“Este individuo de tranquilo impago es profeso pues sabe que el sistema sumarial está a su favor Piensa que con declararse insolvente es petulante para no respaldar la obligacion”. (Recobro, 2018)

- **Moroso por negligencia:**

“Consiste en que el empresario deja de pagar por hacer una mala inversión o no llevar una correcta gestión de la misma”. (Recobro, 2018)

- **Moroso fortuito:**

Según Recobro (2018), “Es aquel que tiene voluntad de pagar pero no puede por estar atravesando por dificultades bancarios y es comprensible de cerciorarse la gravedad de documento que tienen”.

Índice de morosidad:

Este Índice (IM) es la cartera de solvencia caducada como cadencia de la cartera total. Es uno de los cuadros más traídos como compostura de peligro de una cartera bancaria.

$$IM = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

1.1.2. Rentabilidad.

Flores (2012), lo precisa así: “Relación real de las riqueza que facilita una explícita transacción y el capital o el atrevimiento realizado; cuando se frecuenta del beneficio económico; usualmente se suele decir en porcentaje”

Ingresos y gastos de la banca múltiple

A) Ingresos Financieros: Según la Superintendencia de Banca y seguros y AFP [SMV] (2010) “Son beneficios económicos provenientes de, ingresos por apto, por misiones, por intereses interbancarios, por transformaciones y otros intereses financieros”.

B) Ingresos por Servicios Financieros: La SMV indica que “Son riqueza de balances por conseguir, por batallas eventuales, por mandatos y misiones de entereza, por excusado varios e beneficios por arrendamientos”.

C) Intereses por Disponible: Según la SMV, “Son los intereses financieros devengados en el lapso por noticia de caudal, originados por los riqueza mantenidos en el Banco Central de Reserva del Perú, en empresas del sistema financiero del paraje e instituciones financieras del extrínseco”.

D) Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios: Según la SMV, “Son los riqueza financieros devengados en el plazo por principios de beneficios y otros rendimientos, originados por los fondos interbancarios cedidos”.

E) Intereses por Inversiones: Según la SMV, “Son los posesiones financieros devengados en el lapso por concepto de capital y otros rendimientos originados por las Inversiones Negociables y a Vencimiento”.

F) Intereses y Comisiones por Créditos: Según la SMV, “Son los acervo financieros devengados en el división por conocimiento de beneficios originados por los créditos directos”.

G) Gastos de Administración: Según la SMV, “Son los costas de parcial, de índice, por excusado obtenidos de tercio excluido, cargas e impuestos y

dispendio varios de compromiso cometidos, que se exploran sobre una almohadilla que se acumula”.

H) Gastos Financieros: Según la SMV, “son los beneficios por almacenes con el presencia, fortuna por bienes interbancarios, acervo por almacenes de organizacion del método cotizable y corporaciones financieros mundiales, fortuna por débitos y deberes financieras, capital por próceres”..

Razones de Rentabilidad

Según, Estela (2013). “Las razones de renta son las mimas que ayudan al empresario a evaluar el desempeño de la organización en su diferentes aspectos, áreas y fines para ganar mas por su inversión efectuada”. (p .150)

Estado De Resultados

Flores (2012), señala que “Son aquellas en los que cada éxodo se dice como un comisión de las comercios, son efectos fundamentalmente para concordar el provecho a través del plazo” (p.143)

- **Margen De Ganancias:** Este indicador muestra la participación que se mantiene con respecto a las ventas netas posteriormente que la entidad cumplido con sus obligaciones de los inventarios.
- **Rentabilidad De Ventas Netas:** Este indicador muestra la Utilidad Neta de la empresa por cada unidad de venta.
- **Rendimiento Sobre Los Activos:** Este indicador muestra la virtud que tienen los directivos para conseguir beneficios con sus bienes aprovechables.
- **Rentabilidad Neta Del Patrimonio:** Este indicador muestra la ganancia de un ejercicio con el hacienda del ente, nos da una idea de la rentabilidad de esta para los propietarios.

Indicadores

Activo total (rendimiento sobre la inversión - ROA), una de las herramientas para determinar la rentabilidad son ratios financieras como es el caso de medir la rentabilidad rápidamente sobre la inversión a través del ROA. (Cervera y Romano, 2012, p.163).

$$ROA = \frac{\text{Utilidad meta} + \text{Interes}}{\text{Activo Total}}$$

Patrimonio (Rentabilidad sobre el patrimonio - ROE), el patrimonio de la compañía, es el primordial origen de sostén económica de esta la cual también nos da una rentabilidad calculada por ratio de la rentabilidad sobre el patrimonio o ROE. (Cervera y Romano, 2012, p.163).

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Renta neta sobre ventas, por ratio se mide la eficiencia que logra obtener una empresa durante sus operaciones de comercializaciones. “Del mismo modo la disposición de la rentabilidad en definitivo neto sobre las ventas, en que se suponen los consumos operacionales de la organización muestra cuántos centésimos genera la compañía por cada sol entregado de producto” (Cervera y Romano, 2012, p.163).

$$\text{Rentabilidad neta sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

1.4. Formulación Del Problema

¿De que manera la morosidad incide en la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019?

1.5. Justificación

Teórica

La remembranza averiguación se justifica, mucho requerido a que la cachaza se presenta como un quebradero de cabeza para la espantajo que brinda créditos el mismo que es la pelotón de análisis, entregado que enfrentan molestias en cuanto a los retrasos en los pagos, por lo que conocer qué determina ese riesgo les permite residir más amenaza a dichos eventos negativos.

Metodológica

De junto nace el superficie de la recuerdo sondeo en la que se realizará un grafología de los determinantes de la morosidad real en los créditos que otorgan la Caja de Trujillo – Agencia Chota y como se ve afectada su rentabilidad, entregado que el entrada al crédito, no tiene por qué acontecer avíos negativos en la economía en familiar.

Social

Esta exploración es adecuado porque muestra una encuesta notable sobre el endeudamiento de la población y el incumpliendo del mismo, buscando la reducción del índice de retraso y el aumento de los beneficios económicos.

1.6. Hipótesis

H1: La morosidad incide significativamente en la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019.

H0: La morosidad no incide significativamente en la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019.

1.7. Objetivos

Determinar de qué manera incide la morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019.

Específicos

- Identificar las causas de morosidad en la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019.
- Analizar la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019.
- Determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Tipo

Según Arias (1997) el prototipo de indagación del presente estudio es básica, teórica o dogmática, tiene el propósito de alcanzar un nuevo conocimiento de forma sistémica y ordenada, con la única meta de aumentar el juicio y engrandecer la base teórica científica de la ciencia, para el descubrimiento de principios y leyes.

Esta obra es presentada está desarrollada bajo la orientación cuantitativo de prototipo básica, igualmente muestra un nivel de indagación descriptivo – Explicativo.

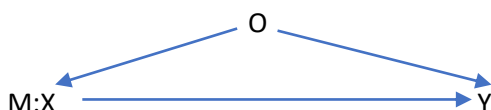
Diseño

Según Hernández (2014) podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Esta obra es presentada bajo un diseño no experimental, con un corte transversal, pues como los antecedentes serán recogidos en una sola oportunidad.

Se usará este diseño porque solo calculará las variables de un modo nativo sin manipular nada de estas.

Esquema del diseño:



Donde:

M = Muestra seleccionada.

O = Observación.

X = Morosidad

Y = Rentabilidad.

2.2. Población y muestra.

Población

En este estudio se esgrimirá como urbe al conjunto de colaboradores de la organización, por lo que en esta ocasión la naturaleza de población es finita. De esta forma, la población es constituido por 16 colaboradores de la Financiera Confianza en el periodo 2019, los que serán partícipes del conjunto de la población según criterios del investigador.

Muestra

Mientras al muestreo, para la actual indagación valer por 16, la elaboración de la misma fue de manera obtenida teniendo en cuenta el muestreo no probabilístico de tipo intencional.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variables

- a) Morosidad
- b) Rentabilidad

Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Morosidad	Es un riesgo importante de que una persona física o jurídica, no cumple con el pago a tiempo de sus obligaciones con una entidad, debido a distintas causas. (Brachafiel, 2013, p. 104).	La inconstante morosidad es de ambiente cuantitativa y se operacionaliza en dos dimensiones, riesgo y causas, a su vez en indicadores para así lograr perfeccionar los ítems, atreves de una escala de tipo Likert de medición ordinal.	Riesgo	Riesgo de impacto	1, 2	Encuesta / Cuestionario
			Causas	Riesgos comerciales Riesgos políticos Intencionalidad Dificultades financieras Sobreendeudamiento	3, 4 5, 6 7, 8 9, 10 11, 12	
Rentabilidad	La rentabilidad es el retorno sobre la inversión, es decir, es una relación de dos variables: Cuánto se obtiene y cuánto se	La variable Rentabilidad es de entorno cuantitativa y se operacionaliza en dos dimensiones, cuanto se obtiene y cuanto se invierte, a su vez en indicadores para así poder perfeccionar los ítems, por medio	Cuento se obtiene	Utilidad bruta Utilidad operativa Utilidad neta ROA ROE Rentabilidad sobre ventas	13, 14 15, 16 17, 18 19, 20 21, 22 23, 24	Análisis Documental / Fichaje

invierte. (Flores, 2012, de un nivel de tipo Likert de
p. 281). cálculo ordinal.

2.4. Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad.

Encuesta.

Sera utilizara esta habilidad por el cual permitirá determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad, mediante el instrumento del cuestionario.

Análisis documental

La recolección de los datos numéricos presentes en los estados financieros que fue recogido a través de la ficha de registro de datos.

Validez del instrumento

La validación de los instrumentos será realizada por tres peritos, los semejantes que a través de una discreción apreciaran al instrumento.

Confiabilidad del instrumento de validación

La validez fue ejecutada con el alfa de Cronbach, los cuales estuvieron deducidos con Excel, lo que garantiza la fiabilidad.

Tabla 2: Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	16

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Se tabulará con MS Excel 2019, con el fin de analizar la indagación. Para este asunto se realizará entre tablas de colocación y gráficos.

2.6. Aspectos éticos.

Esta indagación que se exhibe fue perfeccionada fundamento principalmente las reglas distinguidas en el Símbolo de Ética del Contador Público. Asimismo, se les aviso a los colaboradores para que sean cómplices de la encuesta.

2.7. Criterios de Rigor Científico.

Para la tesis realizada se tuvo en presente estos criterios:

- Importe de realidad

- Aplicabilidad
- Firmeza
- Imparcialidad

III. RESULTADOS

3.1. Resultado en tablas y figuras

Resultados de la encuesta

El cuestionario cuenta con 24 reactivos que rebuscan conocer el nivel de ocurrencia de la morosidad de crediticia sobre la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019. Siguiendo con el procedimiento, se validó el instrumento de recolección de datos por el juicio de un grupo de expertos en campo de la investigación, asimismo se aplicó el instrumento a la muestra determinada antes descrita.

Tabla 3: Codificación a cada respuesta de escala de Likert

Categoría	Valor Asignado
Nunca	1
Pocas veces	2
No opina	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta que se muestran continuación, están enmarcados a en la variable morosidad:

Tabla 4: Ha tenido Riesgo de Impago de créditos

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	6%
Pocas veces	2	13%
No opina	1	6%
Casi siempre	5	31%
Siempre	7	44%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

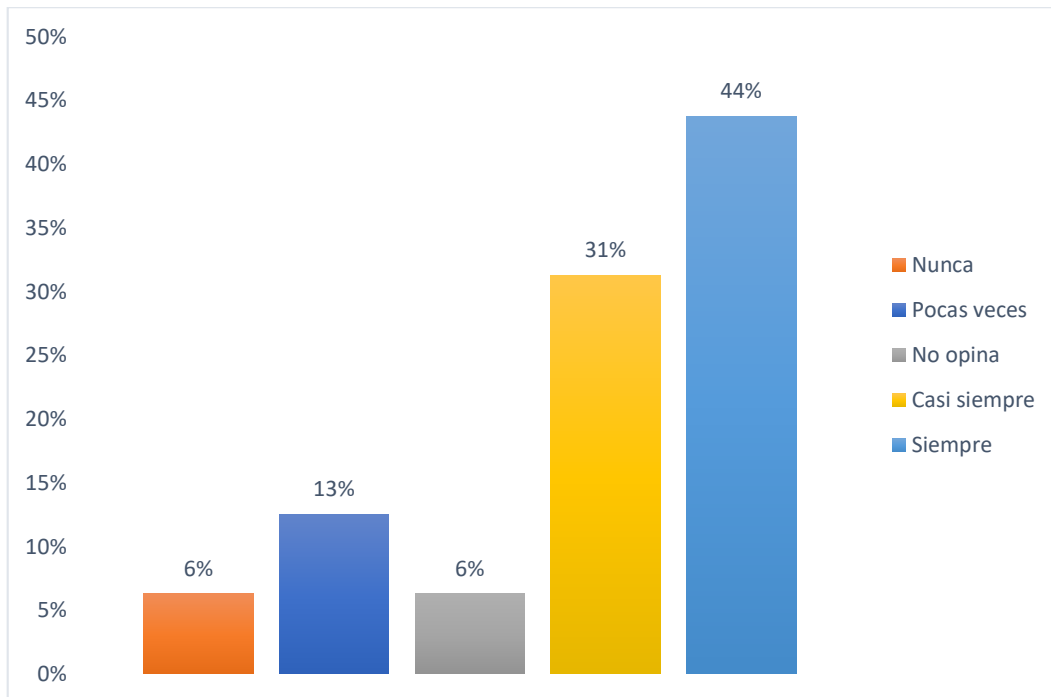


Figura 1: Ha tenido Riesgo de Impago de créditos

Según la tabla 3 y figura 1, el 44% de indagados indican que la entidad siempre ha tenido riesgo de impago de créditos, mientras que el 31% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 6% no opinan, además el 13% expresan que se da pocas veces y finalmente el 6% manifiestan que nunca se ha presentado ese evento.

Tabla 5: El otorgamiento de crédito conlleva a un Riesgo de Impago

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	6%
Pocas veces	3	19%
No opina	1	6%
Casi siempre	3	19%
Siempre	8	50%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

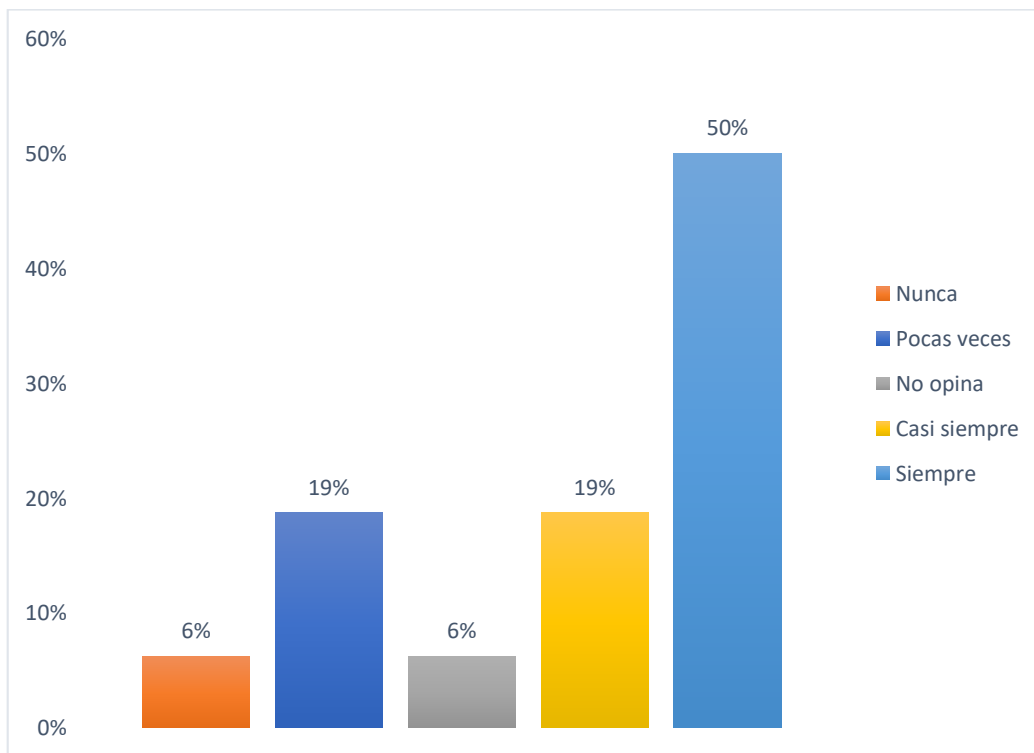


Figura 2: El otorgamiento de crédito conlleva a un Riesgo de Impago

Según la tabla 4 y figura 2, el 50% de indagados indican que el otorgamiento de crédito conlleva a un riesgo de impago, mientras que el 19% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 6% no opinan, además el 19% expresan que se da pocas veces y finalmente el 6% manifiestan que nunca se ha presentado ese evento.

Tabla 6: Cuenta con políticas de riesgos comerciales de créditos

Escala	Frecuencia	%
Nunca	3	19%
Pocas veces	4	25%
No opina	3	19%
Casi siempre	3	19%
Siempre	3	19%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

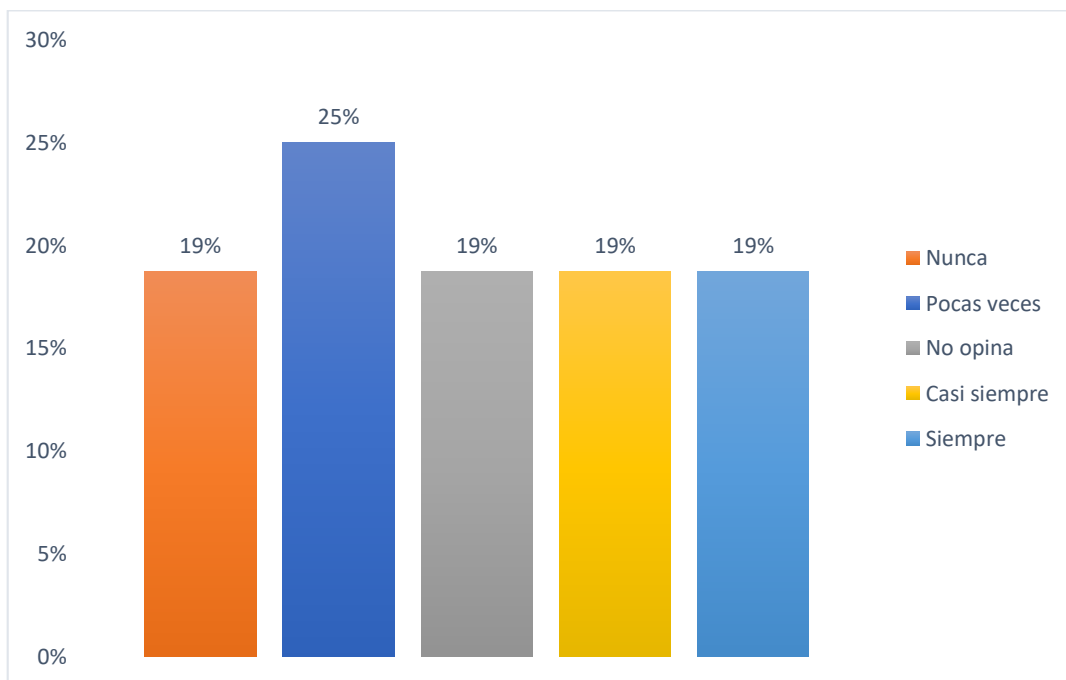


Figura 3: Cuenta con políticas de riesgos comerciales de créditos

Según la tabla 5 y figura 3, el 19% de indagados indican que la entidad cuenta con políticas de riesgos comerciales de créditos, mientras que el 19% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 19% no opinan, además el 25% expresan que se da pocas veces y finalmente el 19% manifiestan que nunca se ha presentado ese evento.

Tabla 7: Cuenta con personal como herramientas en gestión de riesgos

Escala	Frecuencia	%
Nunca	6	38%
Pocas veces	4	25%
No opina	0	0%
Casi siempre	3	19%
Siempre	3	19%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

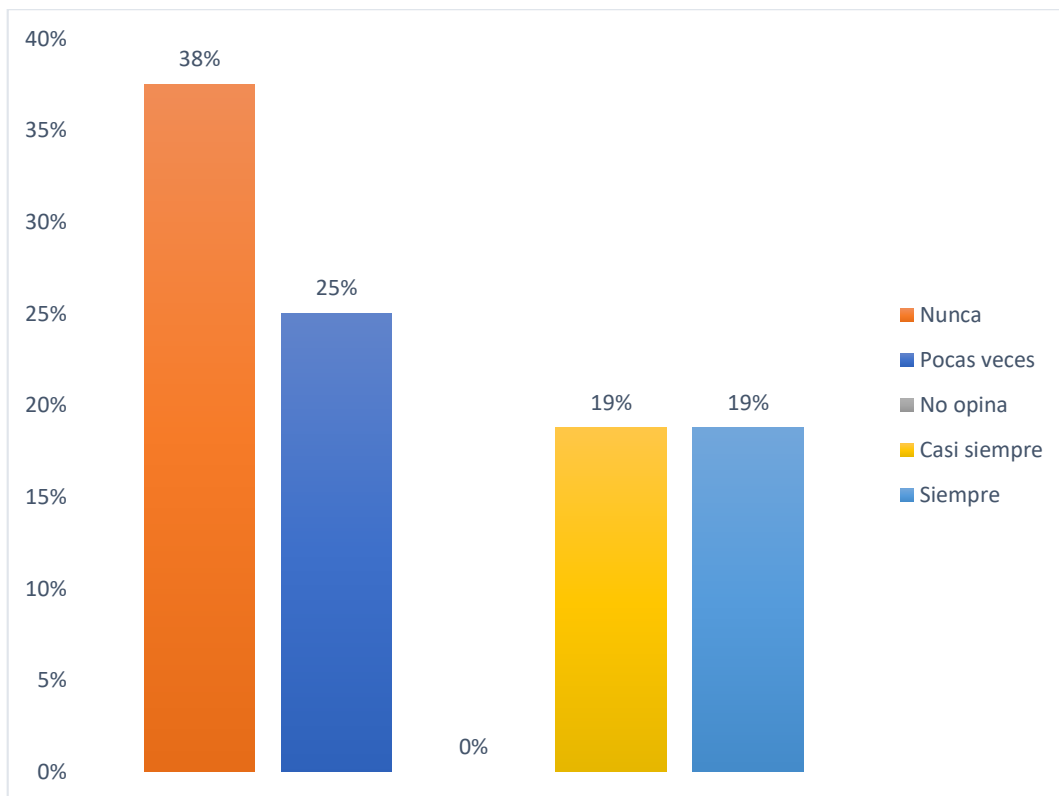


Figura 4: Cuenta con personal como herramientas en gestión de riesgos

Según la tabla 6 y figura 4, el 19% de indagados indican que la entidad cuenta con personal como herramientas en gestión de riesgos, mientras que el 19% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 0% no opinan, además el 25% expresan que se da pocas veces y finalmente el 38% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 8: Las políticas internacionales son considerados Riesgos Políticos para usted

Escala	Frecuencia	%
Nunca	12	75%
Pocas veces	2	13%
No opina	0	0%
Casi siempre	1	6%
Siempre	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

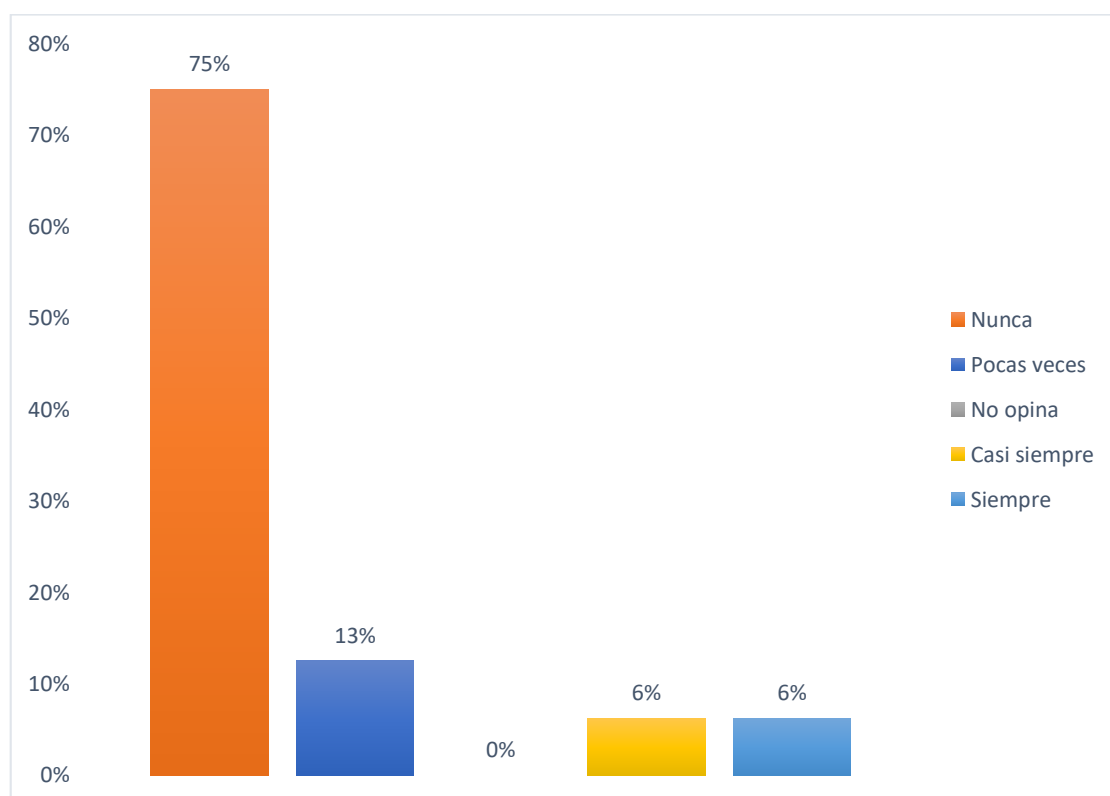


Figura 5: Las políticas internacionales son considerados Riesgos Políticos para usted

Según la tabla 7 y figura 5, el 6% de indagados indican que la entidad considera las política internacionales como riesgos políticos, mientras que el 6% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 0% no opinan, además el 13% expresan que se da pocas veces y finalmente el 75% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 9: La violencia interna en el país se considera como Riesgos Políticos

Escala	Frecuencia	%
Nunca	11	69%
Pocas veces	2	13%
No opina	1	6%
Casi siempre	1	6%
Siempre	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

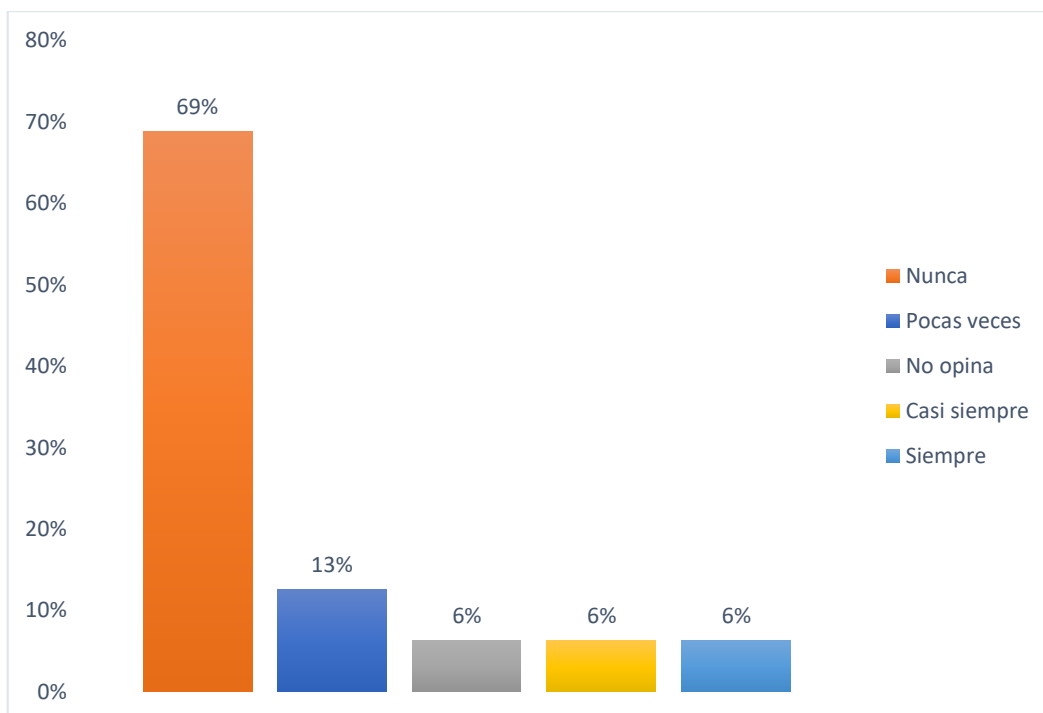


Figura 6: La violencia interna en el país se considera como Riesgos Políticos

En la tabla 8 y figura 6, el 6% de indagados indican que la entidad considera violencia interna en el país como riesgos políticos, mientras que el 6% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 6% no opinan, además el 13% expresan que se da pocas veces y finalmente el 69% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 10: Los clientes tienen la intencionalidad de no cumplir con sus pagos

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Pocas veces	2	13%
No opina	4	25%
Casi siempre	5	31%
Siempre	5	31%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

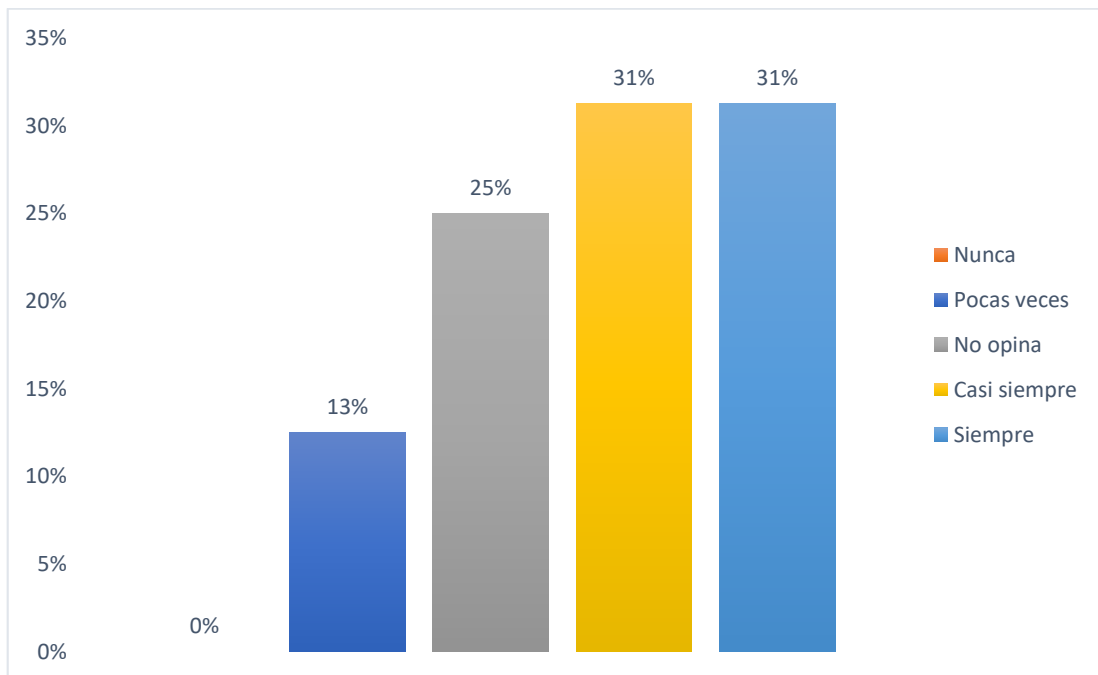


Figura 7: Los clientes tienen la intencionalidad de no cumplir con sus pagos

En la tabla 9 y figura 7, el 31% de indagados indican que los clientes tienen la intencionalidad de no cumplir con sus pagos, mientras que el 31% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 25% no opinan, además el 13% expresan que se da pocas veces y finalmente el 6% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 11: Los clientes también incumplen deudas con otras entidades

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Pocas veces	1	6%
No opina	10	63%
Casi siempre	2	13%
Siempre	3	19%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

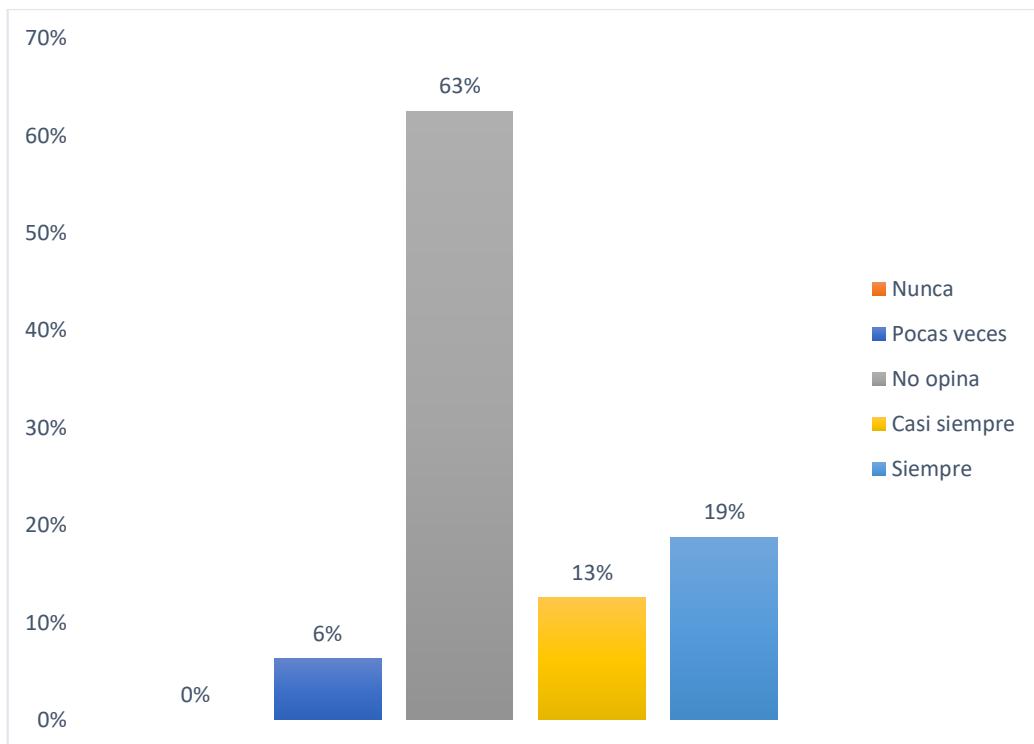


Figura 8: Los clientes también incumplen deudas con otras entidades

En la tabla 10 y figura 8, el 19% de indagados indican que los clientes también incumplen deudas con otras entidades, mientras que el 13% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 63% no opinan, además el 6% expresan que se da pocas veces y finalmente el 0% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 12: La falta de solvencia económica se refleja en las dificultades financieras del deudor

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	6%
Pocas veces	2	13%
No opina	3	19%
Casi siempre	4	25%
Siempre	6	38%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

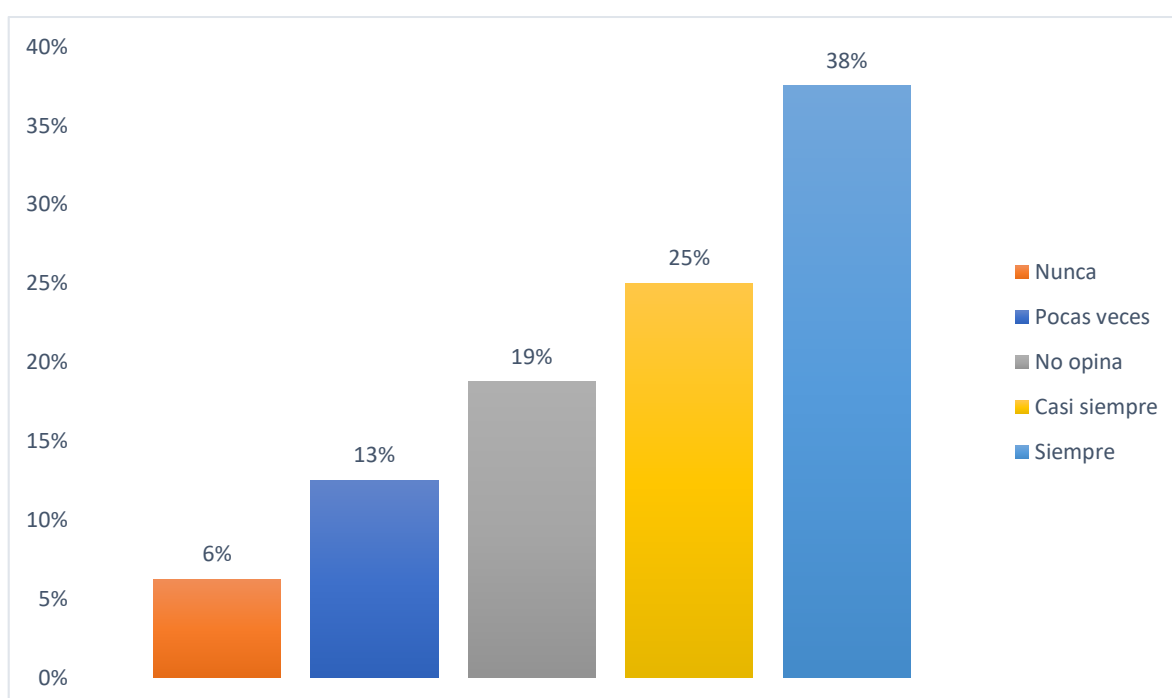


Figura 9: La falta de solvencia económica se refleja en las dificultades financieras del deudor

En la tabla 11 y figura 9, el 38% de indagados indican que la falta de solvencia económica se refleja en las dificultades financieras del deudor, mientras que el 25% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 19% no opinan, además el 13% expresan que se da pocas veces y finalmente el 6% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 13: Las Dificultades financieras de los clientes son originadas por el mal manejo de los prestamos

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Pocas veces	2	13%
No opina	0	0%
Casi siempre	5	31%
Siempre	9	56%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

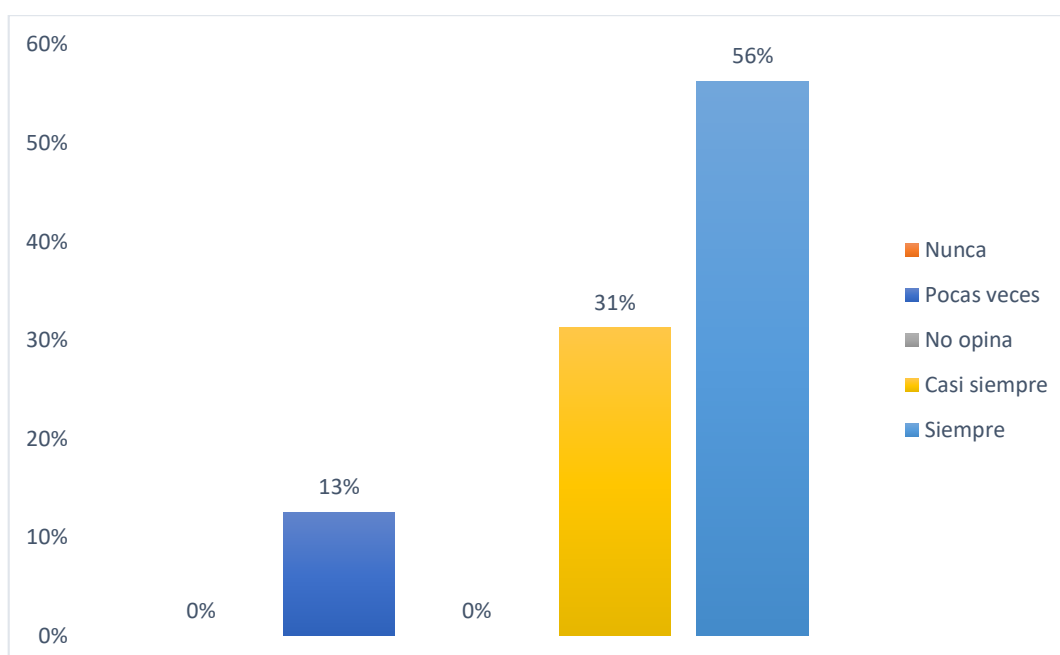


Figura 10: Las Dificultades financieras de los clientes son originadas por el mal manejo de los prestamos

En la tabla 12 y figura 10, el 56% de indagados indican que las dificultades financieras de los clientes son originadas por el mal manejo de los préstamos, mientras que el 31% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 0% no opinan, además el 13% expresan que se da pocas veces y finalmente el 0% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 14: La morosidad se ve reflejado por el sobreendeudamiento

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	6%
Pocas veces	2	13%
No opina	1	6%
Casi siempre	4	25%
Siempre	8	50%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

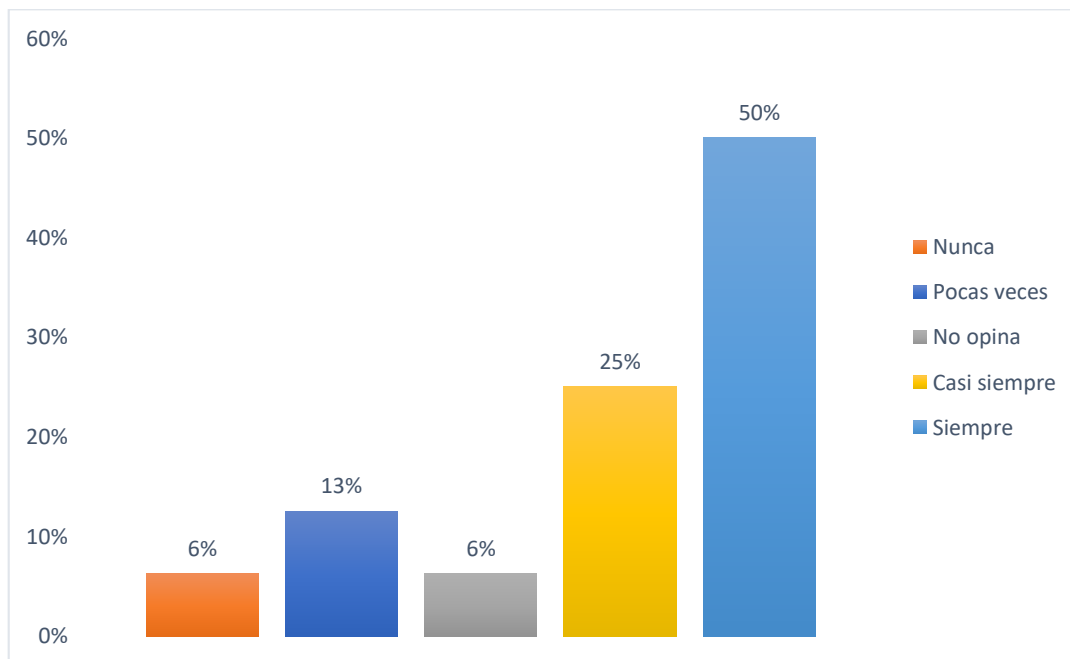


Figura 11: La morosidad se ve reflejado por el sobreendeudamiento

En la tabla 13 y figura 11, el 50% de indagados indican que la morosidad se ve reflejado por el sobreendeudamiento, mientras que el 25% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 6% no opinan, además el 13% expresan que se da pocas veces y finalmente el 6% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 15: Los clientes con mora son aquellos que tienen varios préstamos en otras entidades

Escala	Frecuencia	%
Nunca	2	13%
Pocas veces	3	19%
No opina	6	38%
Casi siempre	3	19%
Siempre	2	13%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

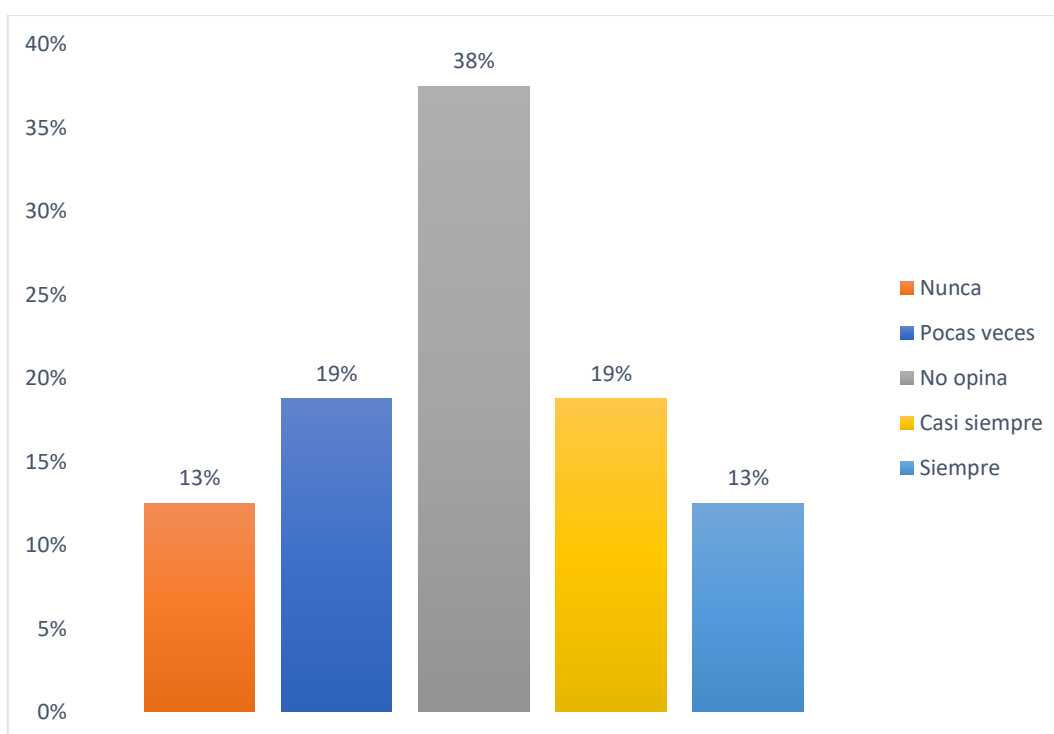


Figura 12: Los clientes con mora son aquellos que tienen varios préstamos en otras entidades

En la tabla 14 y figura 12, el 13% de indagados indican que los clientes con mora son aquellos que tienen varios préstamos en otras entidades, mientras que el 19% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 38% no opinan, además el 19% expresan que se da pocas veces y finalmente el 13% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Los resultados de la encuesta que se muestran continuación, están enmarcados a en la variable rentabilidad:

Tabla 16: La inversión que realiza es la utilidad bruta que obtiene

Escala	Frecuencia	%
Nunca	4	25%
Pocas veces	5	31%
No opina	2	13%
Casi siempre	1	6%
Siempre	4	25%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

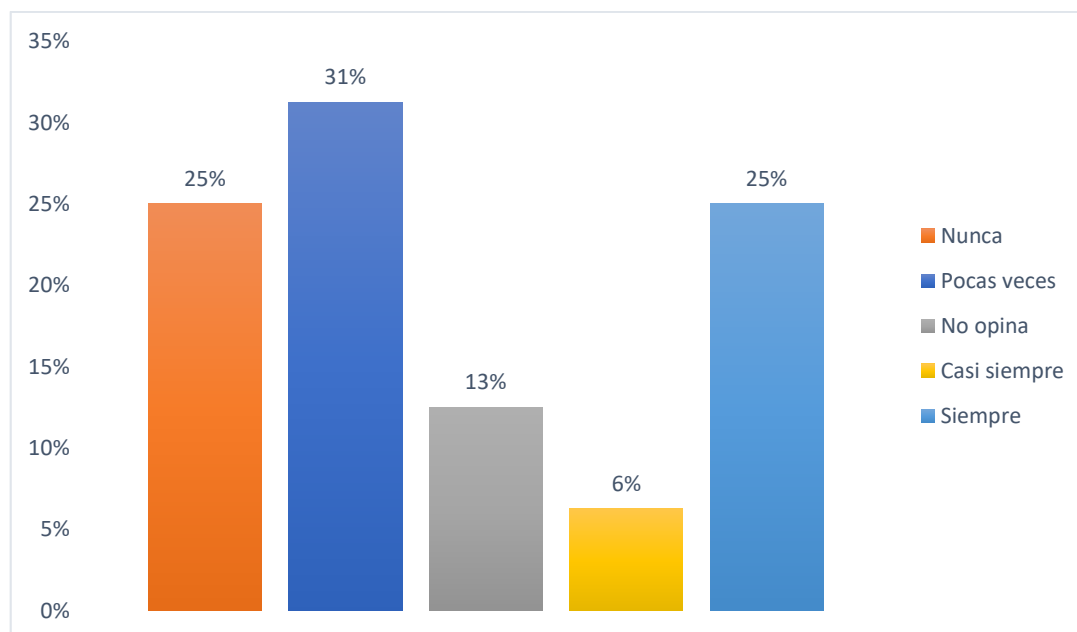


Figura 13: La inversión que realiza es la utilidad bruta que obtiene

En la tabla 15 y figura 13, el 25% de indagados indican que la inversión que realiza es la utilidad bruta que obtiene, mientras que el 6% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 13% no opinan, además el 31% expresan que se da pocas veces y finalmente el 25% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 17: Las operaciones de gestión que se ven reflejados en su Utilidad bruta

Escala	Frecuencia	%
Nunca	5	31%
Pocas veces	2	13%
No opina	1	6%
Casi siempre	5	31%
Siempre	3	19%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

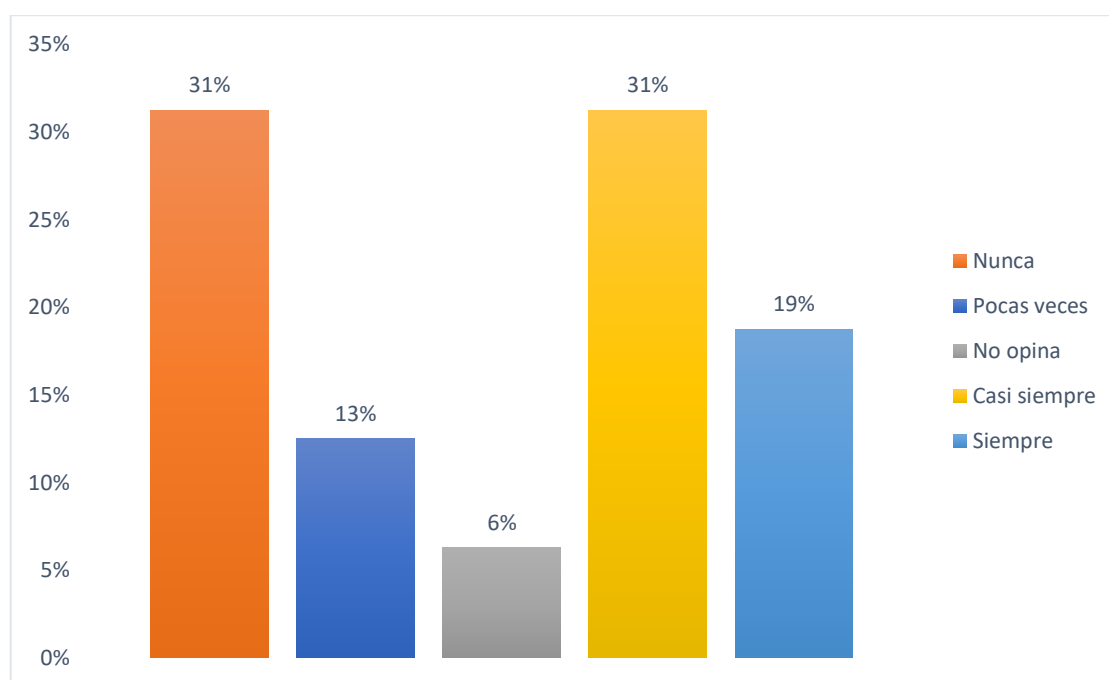


Figura 14: Las operaciones de gestión que se ven reflejados en su Utilidad bruta

En la tabla 16 y figura 14, el 19% de indagados indican que las operaciones de gestión que se ven reflejados en su utilidad bruta, mientras que el 31% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 6% no opinan, además el 13% expresan que se da pocas veces y finalmente el 31% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 18: Las operaciones de gestión que se ven reflejados en su Utilidad operativa

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	6%
Pocas veces	3	19%
No opina	3	19%
Casi siempre	4	25%
Siempre	5	31%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

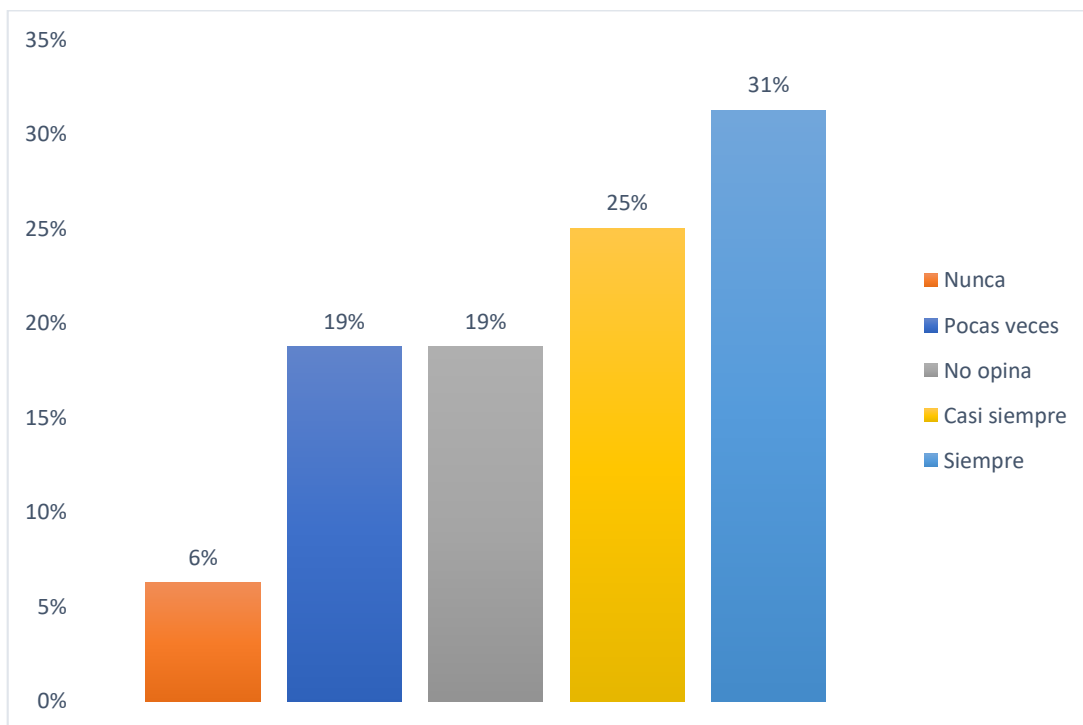


Figura 15: Las operaciones de gestión que se ven reflejados en su Utilidad operativa

En la tabla 17 y figura 15, el 31% de indagados indican que las operaciones de gestión que se ven reflejados en su utilidad operativa, mientras que el 25% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 19% no opinan, además el 19% expresan que se da pocas veces y finalmente el 6% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 19: La entidad esta sistematizada para la mejorara su Utilidad operativa

Escala	Frecuencia	%
Nunca	4	25%
Pocas veces	4	25%
No opina	3	19%
Casi siempre	3	19%
Siempre	2	13%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

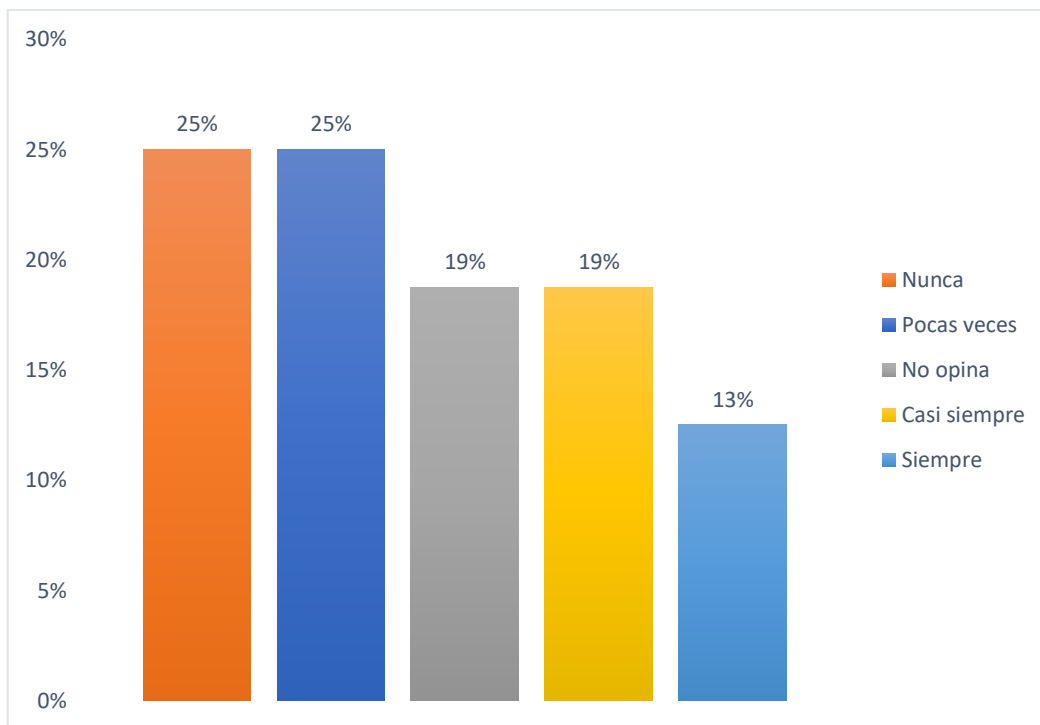


Figura 16: La entidad esta sistematizada para la mejorara su Utilidad operativa

En la tabla 18 y figura 16, el 13% de indagados indican que la entidad esta sistematizada para la mejorara su Utilidad operativa, mientras que el 19% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 19% no opinan, además el 25% expresan que se da pocas veces y finalmente el 25% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 20: La Utilidad neta debe ser reinvertida en la entidad

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
No opina	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	16	100%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

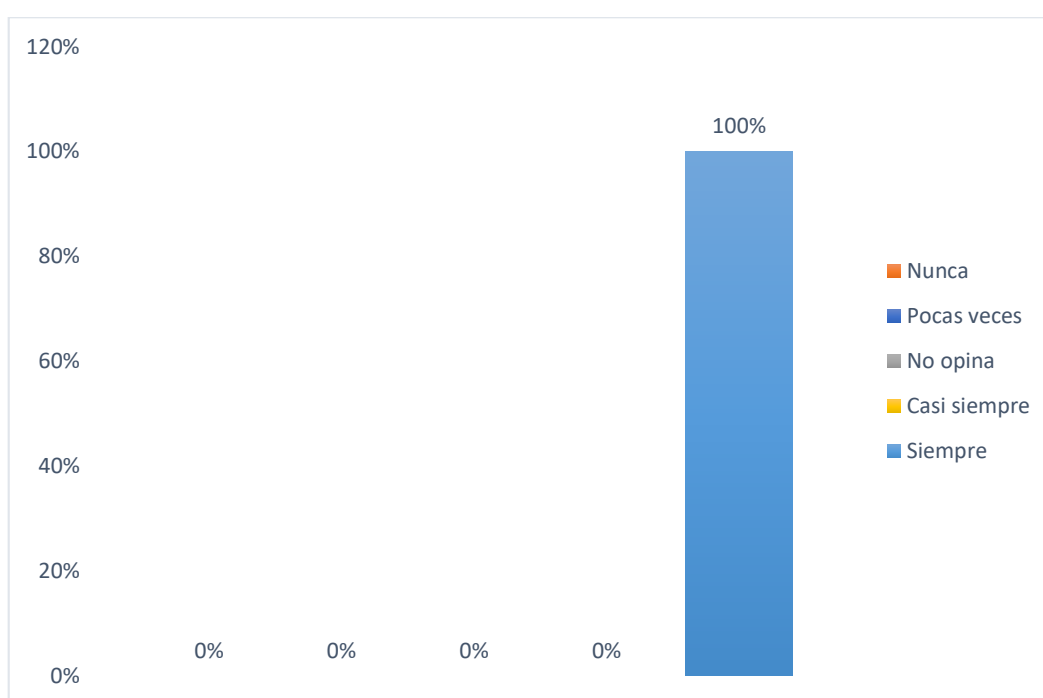


Figura 17: La Utilidad neta debe ser reinvertida en la entidad

En la tabla 19 y figura 17, el 100% de indagados indican que la utilidad neta debe ser reinvertida en la entidad, mientras que el 0% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 0% no opinan, además el 0% expresan que se da pocas veces y finalmente el 0% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 21: La Utilidad neta debe ser empleada para pagar sus obligaciones a terceros

Escala	Frecuencia	%
Nunca	5	31%
Pocas veces	1	6%
No opina	6	38%
Casi siempre	2	13%
Siempre	2	13%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

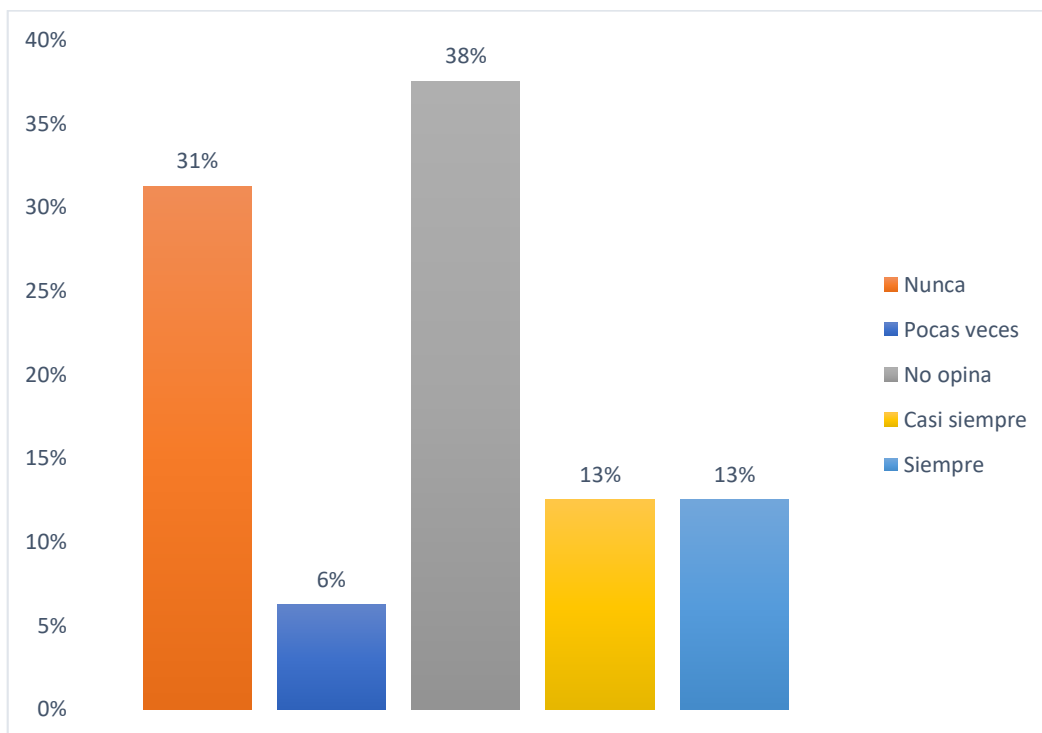


Figura 18: La Utilidad neta debe ser empleada para pagar sus obligaciones a terceros

En la tabla 20 y figura 18, el 13% de indagados indican que la utilidad neta debe ser empleada para pagar sus obligaciones a terceros, mientras que el 13% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 38% no opinan, además el 6% expresan que se da pocas veces y finalmente el 31% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 22: El ROA es el reflejo de la Rentabilidad económica

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
No opina	1	6%
Casi siempre	4	25%
Siempre	11	69%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

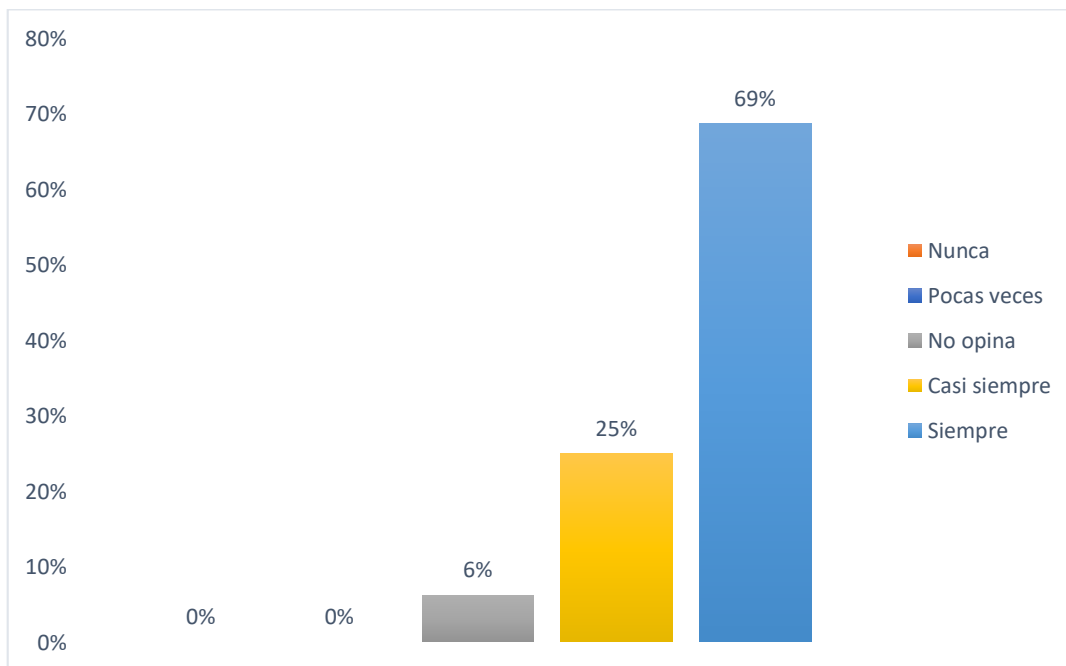


Figura 19: El ROA es el reflejo de la Rentabilidad económica

En la tabla 21 y figura 19, el 69% de indagados indican que el ROA es el reflejo de la rentabilidad económica, mientras que el 25% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 6% no opinan, además el 0% expresan que se da pocas veces y finalmente el 0% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 23: La eficiencia de productividad es porque el ROA es usado adecuadamente

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
No opina	0	0%
Casi siempre	2	13%
Siempre	14	88%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

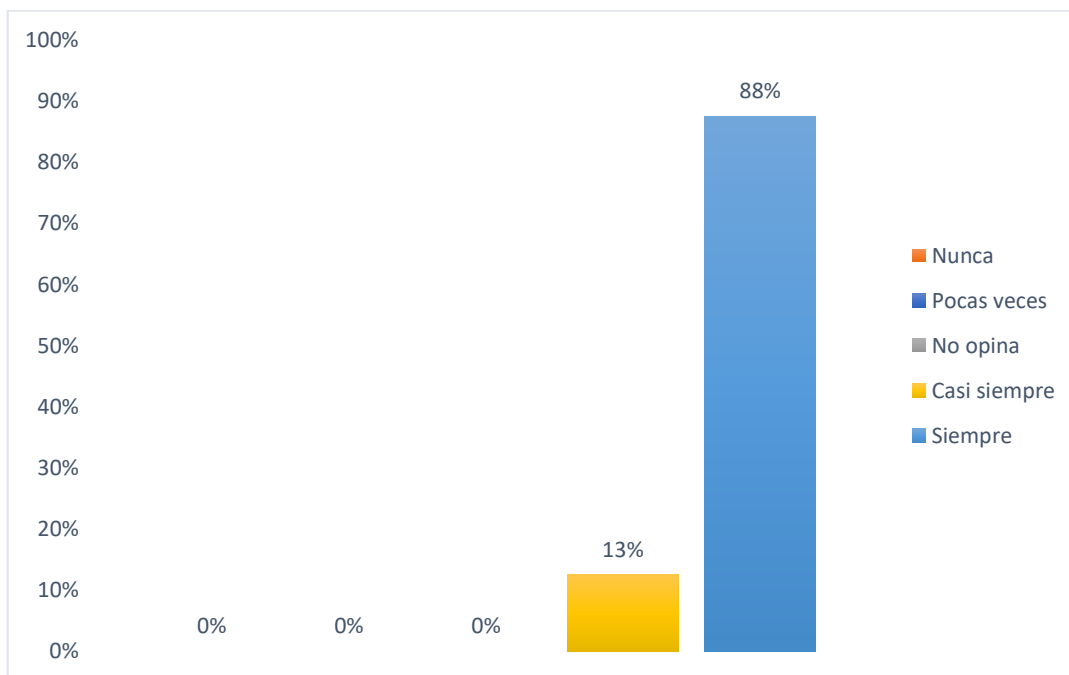


Figura 20: La eficiencia de productividad es porque el ROA es usado adecuadamente

En la tabla 22 y figura 20, el 88% de indagados indican que la eficiencia de productividad es porque el ROA es usado adecuadamente, mientras que el 13% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 0% no opinan, además el 0% expresan que se da pocas veces y finalmente el 0% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 24: El ROE es la principal fuente de sostén económico en las empresas

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	6%
Pocas veces	0	0%
No opina	1	6%
Casi siempre	5	31%
Siempre	9	56%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

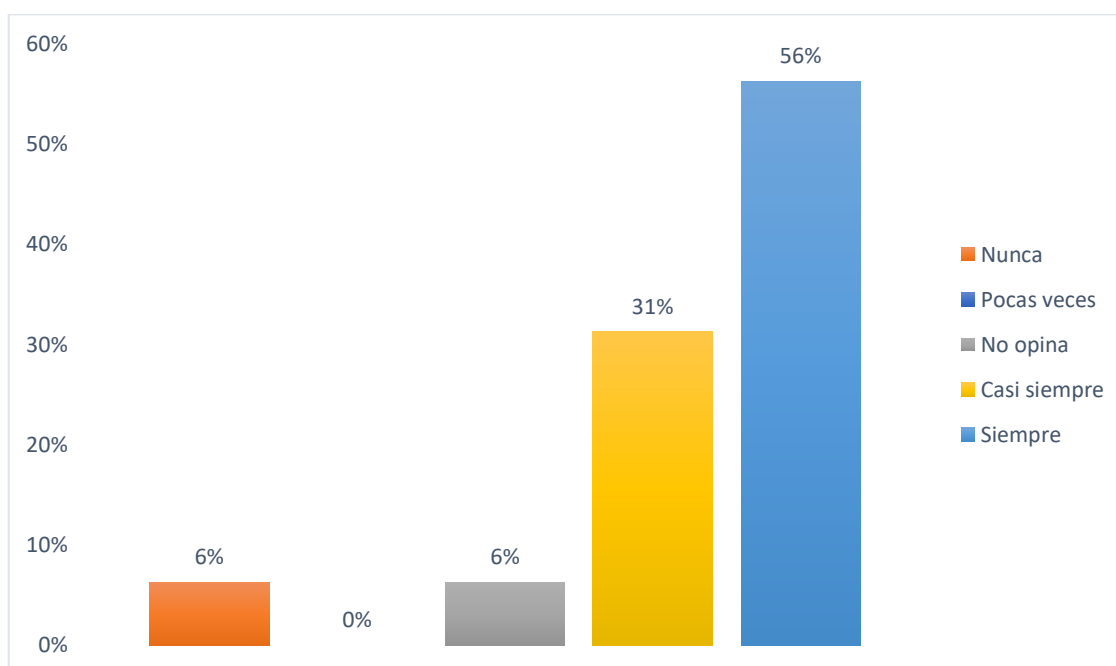


Figura 21: El ROE es la principal fuente de sostén económico en las empresas

En la tabla 23 y figura 21, el 56% de indagados indican que el ROE es la principal fuente de sostén económico en las empresas, mientras que el 31% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 6% no opinan, además el 0% expresan que se da pocas veces y finalmente el 6% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 25: Se Incremento el ROE al término del periodo

Escala	Frecuencia	%
Nunca	4	25%
Pocas veces	3	19%
No opina	0	0%
Casi siempre	4	25%
Siempre	5	31%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

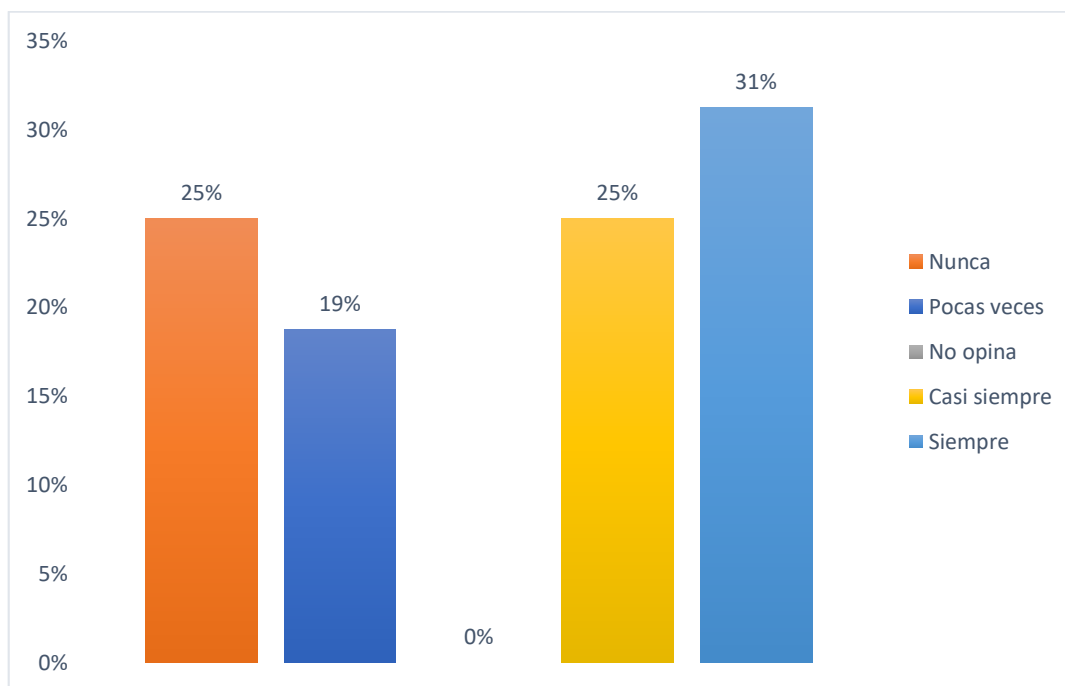


Figura 22: Se Incremento el ROE al término del periodo

En la tabla 24 y figura 22, el 31% de indagados indican Se Incrementó el ROE al término del periodo, mientras que el 25% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 0% no opinan, además el 19% expresan que se da pocas veces y finalmente el 25% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 26: La medición de capacidad del índice de Rentabilidad sobre las ventas es empleada por la entidad

Escala	Frecuencia	%
Nunca	5	31%
Pocas veces	5	31%
No opina	4	25%
Casi siempre	1	6%
Siempre	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

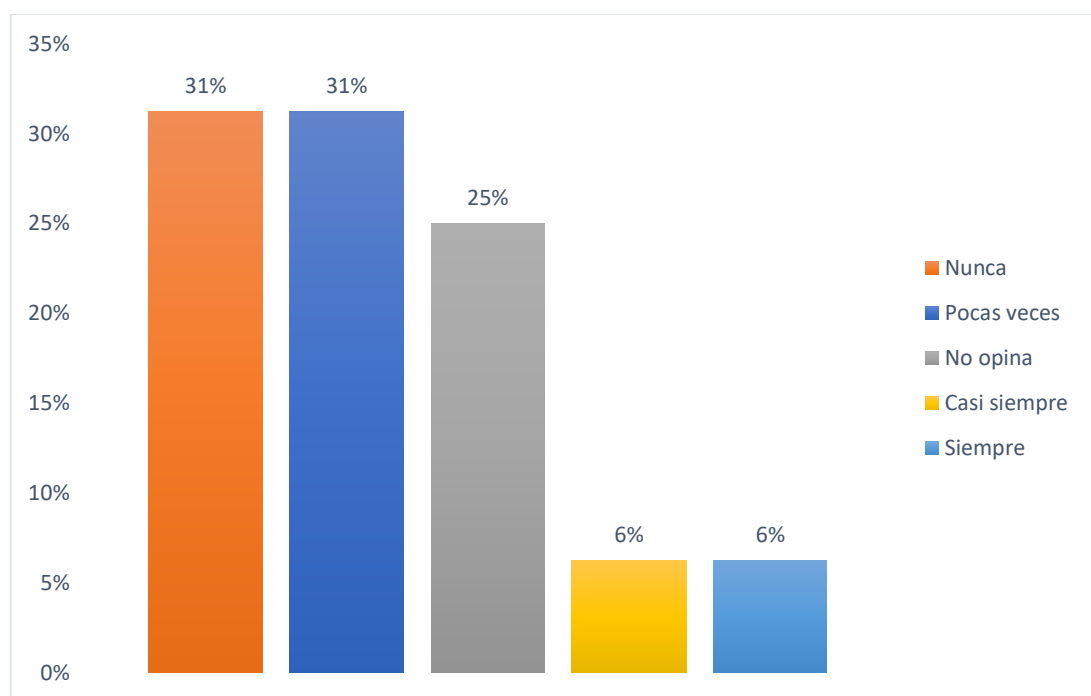


Figura 23: La medición de capacidad del índice de Rentabilidad sobre las ventas es empleada por la entidad

En la tabla 25 y figura 23, el 6% de indagados indican la medición de capacidad del índice de Rentabilidad sobre las ventas es empleada por la entidad, mientras que el 6% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 25% no opinan, además el 31% expresan que se da pocas veces y finalmente el 31% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Tabla 27: La ganancia obtenida por cada venta de servicios financieros es el que refleja la Rentabilidad sobre las ventas

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Pocas veces	2	13%
No opina	0	0%
Casi siempre	8	44%
Siempre	8	44%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Confianza - Agencia Chota

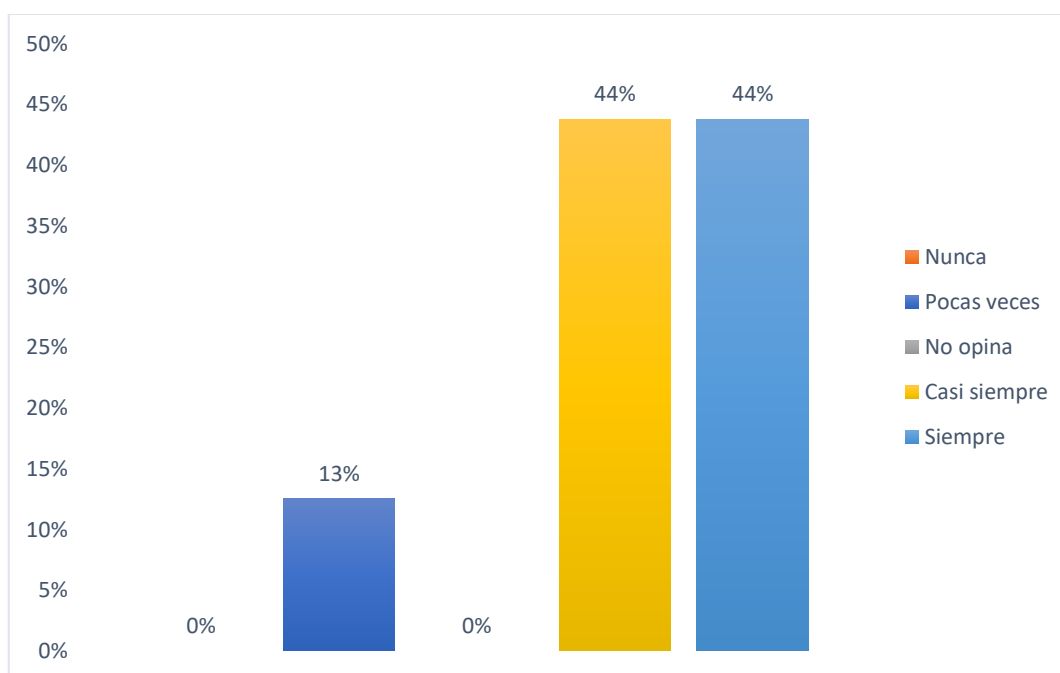


Figura 24: La ganancia obtenida por cada venta de servicios financieros es el que refleja la Rentabilidad sobre las ventas

En la tabla 26 y figura 24, el 48% de indagados indican que la ganancia obtenida por cada venta de servicios financieros es el que refleja la rentabilidad sobre las ventas, mientras que el 48% señalan que casi siempre se da esta situación, en tanto el 0% no opinan, además el 13% expresan que se da pocas veces y finalmente el 0% manifiestan que nunca es relevante ese evento.

Los resultados del análisis documental que se muestran continuación, están enmarcados a en la variable rentabilidad:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo Total}} = \frac{45,602}{2,084,156} = 2.18\%$$

Esta ratio nos indica que por cada sol que invierto en la entidad financiera, es capaz de sacarle un 2.18% de rendimiento, siendo este índice un porcentaje muy bajo respecto a lo esperado por los socios, ya que cuanto mayor sea el valor del ROA, mejor para los inversores, porque significará que la empresa en cuestión es capaz de generar más dinero con menor inversión.

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{45,602}{358,955} = 13\%$$

Esta ratio nos indica que la entidad financiera, es capaz de sacarle un 13% de rendimiento, a la utilización de sus recursos propios para generar beneficios económicos, siendo este índice un porcentaje medio respecto a lo esperado por los accionistas, ya que cuanto alto sea el ROE, mayor será la rentabilidad que la entidad puede llegar a tener en función de los recursos propios que emplea para su financiación.

$$\text{Rentabilidad neta sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{45,602}{442,099} = 10\%$$

Esta ratio nos indica que la entidad financiera se queda con el 10% del total de las ventas de servicios financieros, es por ello que la gerencia tiene mejorar dicho índice ya que es un margen no tan relevante respecto a lo que puede llegar a obtener si mejorar las erogaciones de sus distintos gastos.

3.2. Discusión de resultados

Los resultados encontrados en el presente estudio indican que la entidad no cuenta con personal como herramienta para la gestión de riesgos, donde el 38% de los encuestados manifiestan que nunca cuentan con tal personal y donde el 25 % también señalan que pocas veces se tiene o asigna dicho personal, además se halló que las principales causas de morosidad son el mal manejo de los préstamos, donde el 56% de los encuestados manifiestan que siempre se da por esa razón y donde el 31 % también señalan que casi siempre la morosidad es por el uso o empleo de los créditos, además otra de las causas de morosidad es el sobreendeudamiento de los clientes, donde el 50% de los encuestados manifiestan que siempre se da por esa razón y donde el 25 % también señalan que casi siempre la morosidad es porque el cliente tiene varios préstamos en paralelo.

Estos resultados guardan relación con lo que encontró Torres (2019), en su tesis “Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018”. Cuyo objetivo fue Plantear una Técnica de Gestión de la Mora para optimar la renta de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018, donde concluyó que para conseguir impacto positivo de la mora en la renta es fundamental advertir moras y recobrar con eficacia el crédito; optimar análisis de riesgo, mejorar el juicio de rastreo, monitoreo y valoración; capacitando a los clientes y ampliando el método de averiguación y declaración. Además realizando el contraste con otros estudios, los resultados encontrados se asemejan a lo encontrado por Dextre (2017), en su tesis “*El índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la financiera Credihuaraz, 2015*”. Donde tuvo como objetivo determinar de qué manera el índice de morosidad influyó en la rentabilidad de la financiera Credihuaraz, 2015. Los resultados señalan un índice de morosidad que el 66% de los encuestados si tiene conocimiento de la existencia de morosidad en su institución; sobre las principales causas de morosidad que un 53% de los encuestados cree que la primordial raíz de mora es la deficiente evaluación de la institución financieras.

Las implicaciones de los hallazgos indican que si una entidad financiera no evalúa adecuadamente el expediente para el otorgamiento de créditos pueden ocasionar pérdidas significativas en la entidad. Asimismo, se puede deducir que, si no realiza una adecuada o persistente gestión de riesgos o no se valora la información externa referente a los futuros clientes, estos pueden caer en morosidad y puede hacer que la entidad financiera incurra en gastos de recuperación o pérdidas del crédito otorgado.

Respecto a los resultados encontrados de la variable rentabilidad, nos muestra que las batallas de administración no se ven reflejadas en la utilidad neta, así lo indicaron los trabajadores en la encuesta aplicada donde 31% afirman que nunca se refleja y el 13% señalan que pocas veces se ve reflejada tal gestión, además también se encontró que la entidad no sistematiza sus operaciones para mejorar su utilidad operativa, según la afirmación de los encuestados el 25% indican que nunca o pocas veces se sistematiza y el 19% desconocen de tal afirmación, además en esta variable se observó que tiene bajos índices en cuanto el ROA y ROE siendo estos en 2.18% y 13% respectivamente, dando a entender que la entidad no está utilizando bien sus recursos.

Los precedentes hallazgos se relacionan con lo encontrado por Vigo (2019), en su tesis *“Incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José –Distrito Santiago de Cao: 2010 – 2015”*. Donde tuvo como intención de manifestar la influencia de la mora en la renta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, del Distrito Santiago de Cao, en el periodo 2,010 - 2,015. Los resultados indican que la morosidad de la agencias muestran tendencias muy altas año tras año, tanto en la agencia de Cartavio, Paijan y Casagrande, según como se muestra en la figura 07, la agencia de Paijan, tiene un indicador de mora que llega a 24.71% en el año 2015, la agencia Casagrande llegó a tener una mora del 29.23% en el año 2013 y Cartavio su índice de mora fue de 10.89% en el año 2014, los excesivos niveles de mora perjudican directamente a la rentabilidad de la empresa. Se concluye que a morosidad tuvo una incidencia negativa en la rentabilidad de la cooperativa, pues el incremento de ésta provoca una restricción en las colocaciones; genera un deterioro de la cartera crediticia, fuertes gastos en provisiones, menor rentabilidad, que afecta la imagen institucional y reputacional de la cooperativa. Además Abanto y Gallardo (2019), en su libro *“La mora y su influencia en la renta de financiera credinka agencia San Marcos Cajamarca, periodo 2017-2018”*. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de Financiera Credinka Agencia San Marcos-Cajamarca periodo 2017. Los resultados datan que la morosidad se da debido a que la colocación de crédito si bien es cierto existen y crecen, la recuperación de los mismos se hace difícil al existir el incumplimiento de pago por parte de los clientes deudores, originando gastos para la entidad Financiera y costos a la empresa para poder recuperar el dinero invertido.

Las implicaciones de los hallazgos indican que una entidad debe evaluar si las gestiones administrativas están generando beneficios económicos, para que a través de ello generar nuevas estrategias de mejora. Asimismo, es importante sistematizar los procesos de las gestiones administrativas para lograr vincular las acciones con objetivos financieros y tener buena rentabilidad.

Respecto a todo lo anterior se hace necesario que la entidad aplique habilidades de recobro de la cartera de morosidad, así como también es importante que la entidad mejore las estrategias de consentimiento de solvencias, seguimiento y gestión de riesgos, tareas que tienen que desarrollar los directivos de la organización, asimismo para que la entidad puedan mejorar su rentabilidad es importante sistematizar las operaciones y tener un especial cuidado en la asignación de recursos, ya que estos deben y tienen que reflejar los beneficios de los mismos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se identificó que las principales causas de morosidad son el mal manejo de los préstamos, el sobreendeudamiento y además porque los clientes tienen créditos en paralelo.

Se ha descrito que en la rentabilidad que se ven reflejadas en la utilidad neta no es la que la gerencia espera para sus accionistas, además la entidad no sistematiza sus operaciones para mejorar su utilidad.

Respecto al nivel de ocurrencia de la mora en la renta de la Financiera, se logró determinar que existe influencia significativa por parte de la mora sobre la renta de la Financiera Confianza – Agencia Chota, por lo que un alto índice de morosidad genera disminución de rentabilidad, debido a que existen clientes que tienen la intención de no pagar sus créditos.

4.2. Recomendaciones

A los directivos de la Financiera se les recomienda capacitar a su personal en manejo de créditos, así como también implementar estrategias de mejora e implementar mejores políticas de recuperación y acceso a los créditos.

A los responsables de admiración se les recomienda organizar sus procesos, y que las acciones que se hagan tenga por finalidad la recuperación de créditos y que estos generen en lo posible los mayores beneficios económicos en favor de la entidad financiera.

Al personal de la financiera, motivar y estimular a los deudores a efectuar con sus responsabilidades mediante estrategias de recuperación, como beneficios o deducción en el monto total de morosidad, asimismo se les recomienda implementar una plataforma de alerta de vencimiento de créditos a los clientes, para así mantener alerta a los clientes y evitar que caigan en mora.

Referencias

- Abanto Chuquiruna, J. M., & Garllardo Chingay, A. (2019). La morosidad y su influencia en la rentabilidad de financiera credinka agencia San Marcos Cajamarca, periodo 2017-2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Alonzo Ortiz, M. C., & Dávila López, M. d. (2018). *Evaluación de la Gestión de Riesgo de la Cartera de Crédito Agrícola del Banco de los Productores S.A. (BANPRUDESA) Durante el Periodo 2016-2017*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Amézquita Cervantes, B. A. (2017). *Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6067>
- Amézquita Cervantes, B. A. (2017). *Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica Santa María.
- Apumayta Quijada, F., & Jaime Quispe, O. (2016). *La gestión integral de riesgos y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - Agencia San Juan De Miraflores- Lima – periodo 2011-2013*. Huancayo: Universidad Nacional Del Centro Del Peru.
- Aroni Quispe, L. (2015). *Determinar los niveles de cartera morosa y su incidencia en los resultados financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno periodo 2013*. Puno: Universidad Nacional Del Antiplano.
- Baltodano Tejada, R. L. (2018). *Las políticas de crédito en el riego crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal De Ahorro y Crédito De Sullana en la ciudad de Chepén año 2012*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- bancafacil. (17 de Marzo de 2018). *bancafacil*. Obtenido de bancafacil: <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000027&idCategoria=5>

- Banco Mundial. (2019). *Banco Mundial*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2019, de <https://www.bancomundial.org/es/publication/global-economic-prospects>
- Bermúdez Restrepo, H. L. (2018). La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico.
- Betrián, E., Galitó, N., & García, N. (2013). La triangulación múltiple como estrategia metodológica. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, II(4)*, 5-24. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4463.pdf>
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional*. Barcelona: Profit editorial.
- Bravín, C., & Pievi, N. (2008). *Documento Metodológico orientador para la Investigación Educativa*. Buenos Aires: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Briones, G. (1997). *La investigación en el aula y en la escuela*. Santa Fe de Bogotá: Santa Fe de Bogotá: Editora Guadalupe Ltda.
- Castillo Guevara, Y. L. (2019). Gestión de la morosidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia – Jaén. (*Trabajo de Investigación*). Universidad Señor de Sipan, Jaen.
- Catherine, G. (2006). *El Juego Infantil. Fuenlabrada*. Madrid: Santillana.
- Cervera, M., & Roman, J. (2012). *Introducción a la Contabilidad PGC*. Madrid: CEF-Contabilidad.
- Chavarín Rodríguez, R. (Junio de 2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista mexicana de economía y finanzas, 10(1)*, 73-85. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073&lang=pt
- Chavarría Centeno, E. J., & Hidalgo Arce, J. N. (2019). *Incidencia de las políticas de recuperación de crédito en la morosidad en los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, durante el II semestre del año 2018*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2068>

- conexionesan. (13 de Diciembre de 2016). *conexionesan*. Obtenido de conexionesan:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-gestion-del-riesgo-crediticio-a-cargo-de-las-empresas/>
- conexionesan. (12 de Diciembre de 2016). *conexionesan*. Obtenido de conexionesan:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- Córdova López, L. J. (2020). Análisis de la morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario – agencia Cajabamba 2018. (*Trabajo de Investigación*). Universidad Señor de Sipan, Cajabamba.
- Cueva Guevara, J. L. (2014). *Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa financiera EDYFICAR S.A. Agencia Cajamarquina*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Dávalos Inca, M. d. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la Ferretería Corral y Carrera CÍA. Ltda. de la ciudad de Riobamba período 2015*. Chimborazo: Universidad Nacional De Chimborazo.
- Decroly, O., & Monchamp, E. (2002). *El juego educativo: Iniciación a la actividad intelectual y motriz*. Madrid: Morata.
- Dextre Patricio, E. M. (2017). El índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la financiera Credihuaraz, 2015. (*Tesis pregrado*). Universidad San Pedro, Chimbote.
- Dirección General de Impuestos Internos. (Setiembre de 2017). *Dirección General de Impuestos Internos*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de
<http://www.dgii.gov.do//et/docentes/Presentaciones/Valores%20y%20Educaci%C3%B3n%20Tributaria.pdf>
- economipedia. (1 de Marzo de 2018). *economipedia*. Obtenido de economipedia:
<http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Erikson. (s.f.). El diagrama epigenético del adulto. *Revista LASALLISTA de Investigación*, 50-63. Recuperado el 11 de Octubre de 2019, de repository.lasallista.edu.co › ojs › index.php

- Estrada Casas, S. S., & Gutiérrez Valencia, A. N. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la Caja Municipal De Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Evans, M. (6 de Agosto de 2018). *America Economía*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2019, de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/atracon-credificio-o-la-llegada-de-las-tarjetas-de-credito-latina>
- Flores Soria, J. (2012). *Contabilidad Gerencial*. Lima: Ecoe Editores.
- G, D. M. (2012). *Guía de Orientación del uso del módulo de materiales de Psicomotricidad para niños y niñas de 3 a 5 años*. Lima: Entrelíneas E.I.R.L.
- Gagné. (1970). *Teoría del aprendizaje acumulativo*.
- García, J. y. (1996). *Juego y Psicomotricidad*. Madrid: MD.
- gestion. (3 de Junio de 2016). *gestion*. Obtenido de gestion: <https://gestion.pe/tu-dinero/diferencia-aval-fianza-146310>
- Gorbalán Vega, L. M. (2019). La morosidad de los créditos mype y su efecto en la rentabilidad de agencia de una entidad financiera, Trujillo 2017-2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Instituto nacional de estadística e información. (2019). Recuperado el 2020 de Mayo de 25, de <https://www.inei.gob.pe/>
- (2018). La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de los comerciantes mayoristas de abarrotes del distrito de la Victoria, 2017. (*Tesis Pregrado*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Lauanglau. (5 de Abril de 2018). *Lauanglau*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2019, de <https://lauanglau.wordpress.com/2018/04/05/visualizacion-y-orientacion-espacial/>
- Naquira Acero, K. S. (2019). La influencia de la morosidad en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa, Tacna. (*Tesis Pregrado*). Universidad Privada de Tacna, Tacana.

recobro. (17 de Marzo de 2018). *recobro*. Obtenido de recobro: <http://cobro-morosos.es/tipos-de-morosos/>

scribd. (17 de Marzo de 2018). *scribd*. Obtenido de scribd: <https://es.scribd.com/doc/69975705/Que-es-la-Central-de-Riesgos>

SMV. (13 de Mayo de 2010). Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj5-eCDrtvIAhUqzlkKHfH9BEAQFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.pe%2Fapp%2Fstats%2FGlosarios%2FGlosario_Banca_\(Mayo2010\).doc&usg=AOvVaw0h4sDpcdMNrfb8jMaUuzKX](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj5-eCDrtvIAhUqzlkKHfH9BEAQFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.pe%2Fapp%2Fstats%2FGlosarios%2FGlosario_Banca_(Mayo2010).doc&usg=AOvVaw0h4sDpcdMNrfb8jMaUuzKX)

Torres Vélchez, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, 2018. (*Tesis pregrado*). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo.

Valdivia Tafur, R. (2019). La política de créditos y su efecto en la rentabilidad económica y financiera de la caja municipal trujillo, agencia cruz de piedra de Cajamarca, 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

Vigo Llempen, L. A. (2019). Incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José –Distrito Santiago de Cao: 2010 – 2015. (*Tesis Posgrado*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Cuestionario

Anexo 03: Validación de cuestionario

Anexo 04: Estados Financieros basicos

Matriz de Consistencia

Título: LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA - AGENCIA CHOTA - 2019

Problema	Objetivos	Específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
¿ Cómo incide la morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019?	Determinar de qué manera incide la morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las causas de morosidad en la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019. • Analizar la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019. • Determinar la incidencia de la morosidad en la 	<p>H₀: La morosidad no incide significativamente en la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019.</p> <p>H₁: La morosidad incide significativamente en la rentabilidad de la</p>	Morosidad	Riesgo	Riesgo de impacto	Encuesta / Cuestionario
						Riesgos comerciales	
						Riesgos políticos	
				Cusos	Intencionalidad		
					Dificultades financieras		
					Sobreendeudamiento		
Rentabilidad	Cuento se obtiene	Utilidad bruta	Encuesta / Cuestionario				
		Utilidad operativa					
		Utilidad neta					

		rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019.	Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019.		Cuanto se invierte	ROA	
						ROE	
						Rentabilidad sobre ventas	

CUESTIONARIO

Estimado Colaborador:

El objetivo de este cuestionario es poder determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza – Agencia Chota, 2019. Agradecemos su participación voluntaria y honesta en las respuestas brindadas a cada interrogante. Le recordamos también, que la información recabada será tratada confidencialmente, ya que el estudio es estrictamente académico.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en el casillero que crea conveniente:

Items	Valoración				
	1	2	3	4	5
VI: MOROSIDAD					
1. Ha tenido Riesgo de Impago de deudas					
2. El otorgamiento de crédito conlleva a un Riesgo de Impago					
3. Cuenta con políticas de riesgos comerciales de créditos					
4. Cuenta con personal como herramientas en gestión de riesgos					
5. Las políticas internacionales son considerados Riesgos Políticos para la entidad					
6. La violencia interna en el país se considera como Riesgos Políticos					
7. Los clientes tienen la intencionalidad de no cumplir con sus pagos					
8. Los clientes también incumplen deudas con otras entidades					
9. La falta de solvencia económica se refleja en las dificultades financieras del deudor					
10. Las Dificultades financieras de los clientes son originadas por el mal manejo de los prestamos					
11. La morosidad se ve reflejado por el sobreendeudamiento					

12. Los clientes con mora son aquellos que tienen varios prestamos en otras entidades					
VD: RENTABILIDAD					
13. La inversión que realiza es la utilidad bruta que obtiene					
14. Las operaciones de gestión que se ven reflejados en su Utilidad bruta					
15. Las operaciones de gestión que se ven reflejados en su Utilidad operativa					
16. La entidad esta sistematizada para la mejorara su Utilidad operativa					
17. La Utilidad neta debe ser reinvertida en la entidad					
18. La Utilidad neta debe ser empleada para pagar sus obligaciones a terceros					
19. El ROA es el reflejo de la Rentabilidad económica					
20. La eficiencia de productividad es porque el ROA es usado adecuadamente					
21. El ROE es la principal fuente de sostén económico en las empresas					
22. Se Incrementó el ROE al término del periodo					
23. La medición de capacidad del índice de Rentabilidad sobre las ventas es empleada por la entidad					
24. La ganancia obtenida por cada venta de servicios financieros es el que refleja la Rentabilidad sobre las ventas					

Gracias.

Financiera Confianza S.A.A.

Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2019 y de 2018

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	2019	2018
Activo			
Disponible	5	166,536	166,657
Inversiones disponibles para la venta	6	47,559	46,202
Cartera de créditos, neto	7	1,795,845	1,622,676
Cuentas por cobrar	10	6,401	5,337
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados		-	94
Participación en asociadas		48	49
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	26,076	26,982
Activos intangibles	9	17,134	19,610
Impuestos corrientes		-	72
Impuesto diferido	24	21,494	19,074
Otros activos	11	3,063	3,057
Total activo		2,084,156	1,909,810
Riesgo y compromisos contingentes	18	231	194

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	2019	2018
Pasivo			
Obligaciones con el público y depósitos de empresas c	12	1,291,830	1,119,647
Adeudos y obligaciones financieras	13	390,447	420,657
Cuentas por pagar	14	25,104	28,041
Provisiones	15	10,183	10,712
Impuestos corrientes		2,237	-
Otros pasivos	15	5,400	2,500
Total pasivo		1,725,201	1,581,557
Patrimonio			
	16		
Capital social		244,334	235,357
Capital adicional		38,086	38,086
Reserva obligatoria		20,907	17,569
Reserva facultativa		9,902	3,857
Resultados no realizados		124	2
Resultados del ejercicio		45,602	33,382
Total patrimonio		358,955	328,253
Total pasivo y patrimonio		2,084,156	1,909,810
Riesgo y compromisos contingentes	18	231	194

Financiera Confianza S.A.A.
Estado de Resultados
Al 31 de diciembre de 2019 y de 2018

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	2019	2018
Ingresos			
Disponible		2,861	2,570
Fondos interbancarios		28	247
Inversiones disponibles para la venta		1,346	1,470
Cartera de creditos directos		442,099	409,487
		446,334	413,774
Gastos por intereses			
Obligaciones con el publico		(57,886)	(54,132)
Fondos interbancarios		(40)	(42)
Depositos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(1,247)	(771)
Adeudos y obligaciones financieras:		-	(7)
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del pais		(9,148)	(8,183)
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del exterior y organismos financieros internacionales		(7,557)	(12,582)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		(303)	(19)
Valores, titulos y obligaciones en circulacion		(4,694)	(3,175)
Cuentas por pagar		(17)	-
		(80,892)	(78,911)
Margen financiero bruto		365,442	334,863
Provisiones para créditos directos, neta de recuperos	7	(71,957)	(68,306)
Margen financiero neto		293,485	266,557
Ingresos por servicios financieros	19	24,185	20,924
Gastos por servicios financieros			
Gastos por fideicomisos y comisiones de confianza		(13)	(13)
Prima al fondo de seguro de depósito		(4,324)	(3,653)
Gastos diversos		(7,957)	(7,390)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		305,376	276,425
Resultado por operaciones financieras			
Ganancia en diferencia de cambio, neta		301	216
Margen de operación		305,677	276,641
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	20	(169,218)	(152,249)
Gastos por servicios recibidos de terceros	21	(57,489)	(53,854)
Impuestos y contribuciones		(1,187)	(1,106)
Depreciaciones y amortizaciones		(10,236)	(14,812)
Margen de operación		67,547	54,620
Valuación de activos y provisiones			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(4,299)	(2,621)
Provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros, neto de recuperos		175	(18)
Provisiones para litigios y demandas		(612)	(585)
Otras provisiones		(40)	(3,061)
Resultado de operación		62,771	48,335
Otros ingresos y gastos, neto		3,307	1,837
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la neta		66,078	50,172
Impuesto a la renta	23.C	(20,476)	(16,790)
Resultado neto del ejercicio		45,602	33,382
Utilidad por acción básica y diluida (en soles)	22	10,031	7,623
Promedio ponderado del número de acciones en circulacion (en unidades)	22	4,546	4,379

RESOLUCION DE APROBACION



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0719-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de junio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0342-2020/FACEM-DC-USS de fecha 17/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 18/06/2020, sobre aprobación de informes de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.


SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Informes de Investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAST semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dra. Carmen Elvira de la Prada
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Empresariales


Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica

FORMACIÓN DE INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

	FIESTAS QUEREBALU JORGE JOEL	EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NORTH FRUIT S.A.C., CHICLAYO 2019	
7	CESPEDES REYES MARIANA BELEN PAULA	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NEGOCIOS SAAVEDRA EL CHOTANITO E.I.R.L., FERREÑAFE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LEYVA HUAMANTA YOVI EDITH		
8	FARCEQUE MENDOZA YARLENI	ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES E INVERSIONES CUBAS E.I.R.L., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RIMARACHIN VILLACORTA GERSON ELI		
9	NORIEGA TORRES ADELA KASANDRA	CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSE, TRUJILLO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PARIATANTA JULCA PAMELA		
10	CASTILLO PEREZ NEYLI	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL LEONCITO S.A, CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	OLIVERA YANGUA JULISSA		
11	DIAZ SANCHEZ ROIVER JOEL	LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA - AGENCIA CHOTA, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	REQUEJO PARDO JOSE GILMER		
12	BENITES QUIROGA KARINA VANESA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	BOSSIO TORRES HUGO BERARDO LEOPOLDO	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN EL ACATAMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RESPECTO AL PAGO DE TRIBUTOS DE LA EMPRESA BIENES Y SERVICIOS AD INVERSIONES SAC., 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	BRAVO ESPINO MIRIA EVITA	IMPLEMENTACIÓN DE COSTOS ABC Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OBCITRUS SRL, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

CARTA DE AUTORIZACION



AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chota, 10 de mayo de 2021.

Quien suscribe:

CPC Humber Osiel Bautista Peralta
Gerente de Financiera Confianza – Agencia Chota

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente a la investigación, denominada: LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA – AGENCIA CHOTA, 2021.

Por el presente, AUTORIZO al alumno: Requejo Pardo José Gilmer, identificado con DNI N° 71622306, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, y autor del trabajo de investigación, al uso de dicha información que conforma el permiso para la aplicación del instrumentos y evidencias de su aplicación como fotos y otros para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, a quien se le solicita garantice la absoluta confidencialidad de la información que obtenga.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Humber Osiel Bautista Peralta', with a stylized flourish at the end.

REPORTE DEL TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS

AUTOR

DIAZ Y REQUEJO

RECuento DE PALABRAS

8817 Words

RECuento DE CARACTERES

45033 Characters

RECuento DE PÁGINAS

50 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

222.0KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 14, 2022 5:10 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 14, 2022 5:11 PM GMT-5

● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

Resumen

ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0719-FACEM-USS-2020, del estudiante, **DIAZ SANCHEZ ROIVER JOEL & REQUEJO PARDO JOSE GILMER** Titulada **LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA - AGENCIA CHOTA, 2019.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **13%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 14 de octubre de 2022



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42088348

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de octubre de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:


Requejo Pardo, José Gilmer, con DNI 71622306 y Diaz Sanchez Roiver Joel, con DNI 71566420

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA – AGENCIA CHÓTA, 2021, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de CONTADOR PÚBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Requejo Pardo, José Gilmer	71622306	
Diaz Sanchez Roiver Joel	71566420	