

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA
RENTABILIDAD DE CAJA PIURA S.A.C. - AGENCIA
MOTUPE, LAMBAYEQUE 2022**

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

Autor:

Bach. Pupuche Sanchez Juan

<https://orcid.org/0000-0002-5390-8448>

Asesor:

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

<https://orcid.org/0000-0001-6876-8962>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

APROBACIÓN DE LA TESIS

IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE CAJA PIURA S.A.C. - AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE 2022

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo
Asesor

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio
Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
Secretario del Jurado de Tesis

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo
Vocal del Jurado de Tesis



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de la escuela académica profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA PIURA S.A.C. AGENCIA MOTUPE – LAMBAYEQUE 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

PUPUCHE SANCHEZ JUAN	DNI: 42196203	
-----------------------------	----------------------	--

Pimentel, 15 de septiembre de 2023.

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero agradecer a Dios todo poderoso, a quien dedico este logro, por haberme permitido culminar mi formación profesional, a mi familia por haberme brindado su inmenso apoyo, amor y cariño, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Señor de Sipán, en especial a la facultad de ciencias empresariales escuela académico profesional de contabilidad, por la oportunidad brindada para cumplir este gran objetivo en mi vida personal y profesional.

A si mismo Agradezco a mis profesores por la enseñanza brindada, durante toda mi carrera profesional que me han enriquecido con los mejores conocimientos para desempeñarme y hacer frente a la vida, por su apoyo y orientación para poder culminar mi trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado Impacto de la morosidad en la rentabilidad de Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe – Lambayeque, tuvo por objetivo general Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de Caja Piura S.A.C.-Agencia Motupe, Lambayeque. el tipo de investigación es Descriptivo -Correlacional, con diseño no experimental, porque recopiló datos e información de la muestra y la relación entre las variables, para ello se realizó la Operacionalización de las variables de estudio que permitió elaborar los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron aplicados a una muestra de 12 colaboradores de la Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe - Lambayeque. Los Instrumentos fueron validados por juicio de expertos y sometidos a la confiabilidad de Alfa de Cronbach, los materiales utilizados fueron block de notas, computadora, cuadros y gráficos, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y análisis documental, como instrumento de validación se aplicó una encuesta que constó de 21 preguntas en la escala de Likert. Nuestra investigación tiene puntos concordantes con Castañeda y Tamayo (2013) en su tesis: “La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012.” Concluye que la morosidad aumentó, incrementando las provisiones. Se concluye si existe impacto de morosidad en la rentabilidad de Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe- Lambayeque, ya que la validez del instrumento arroja un valor de 0.703, de Alfa de Cronbach.

Palabras claves: Rentabilidad, Morosidad, Provisión.

ABSTRACT

The present research work called Impact of delinquency on the profitability of Caja Piura S.A.C. Motupe Agency - Lambayeque. Its general objective was to determine the impact of delinquency on the profitability of Caja Piura S.A.C.-Agencia Motupe, Lambayeque, the type of research is Descriptive -Correlational, with non-experimental design, because it collected data and information from the sample and the relationship between the variables, for this the Operationalization of the study variables was made, which allowed to elaborate the data collection instruments, which were applied to a sample of 12 employees of the Caja Piura SAC Motupe-Lambayeque Agency. The instruments were validated by expert judgment and subjected to the reliability of Cronbach's Alpha, the materials used were block of notes, computer, charts and graphs, the techniques used were the survey and documentary analysis, as a validation instrument a survey was applied which consisted of 21 questions on the Likert scale. Our research has points of agreement with Castañeda and Tamayo (2013) in his thesis: "The Morosity and its impact on the fulfillment of the strategic objectives of the real agency square of the Trujillo municipal savings and loan center 2010-2012." Concludes that the delinquency indicators of the main types of credit have been increased, causing the increase in provisions. It is concluded if there is an impact of delinquency on the profitability of Caja Piura S.A.C. Motupe-Lambayeque Agency, since the validity of the instrument yields a value of 0.703, from Alfa de Cronbach.

Keywords: Profitability, Delinquency, Provision.

ÍNDICE

APROBACION DE TESIS	ii
DECLARACION JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
I.INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática	10
A Nivel Internacional	10
A Nivel Nacional	12
A Nivel Local	15
1.2. Trabajos previos	16
A Nivel Internacional	16
A Nivel Nacional	19
A Nivel Local	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.4 Formulación del Problema	30
1.5 Justificación e importancia	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	31
1.7.1 Objetivo General	31
1.7.2 Objetivos Específicos	31
1.8 Limitaciones	31
II MATERIALES Y METODO	31
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	31
2.1.1 El tipo de investigación:	32
2.1.2 Diseño de la investigación:	32
2.2 Población y muestra	32
2.2.1 Población:	32
2.2.2 Muestra:	32
2.2.3 Variables de Operacionalización	33
2.2.4 Operacionalización de las variables	33

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.3.1 Técnica de recolección de datos	35
2.3.2 Instrumentos de recolección de datos.....	35
2.3.3 Validez del instrumento	35
2.3.4 Confiabilidad del instrumento.....	35
2.4 Procedimientos de análisis de datos	36
2.5 Aspectos éticos.....	36
2.6 Criterios de rigor científico.	36
III RESULTADOS	37
3.1 Resultados de tablas	37
3.2 Discusión de resultados	49
IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
4.1 Conclusiones	52
4.2 Recomendaciones	52
Referencias Bibliográficas	54
ANEXOS.....	62

I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento económico del Perú durante la última década y un entorno empresarial favorable han convertido a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C (CMAC) en una institución financiera líder en el campo de las microfinanzas. Esto se debe a que los sistemas bancarios y de microfinanzas urbanos generalmente ayudan al país a resolver problemas sociales como la creación de empleo, la creación de riqueza y la promoción de la iniciativa y la innovación. De esta manera, se convierten en uno de los factores más importantes para reducir la desigualdad económica y social en el Perú.

Caja Piura S.A.C es una empresa dedicada a captar ahorros y otorgar créditos a los micro y pequeños empresarios, y por ende generar rentabilidad para los accionistas; la importancia de este proyecto se basa en querer lograr y alcanzar una efectiva rentabilidad, así ayudare a la empresa a detectar y corregir las deficiencias encontradas así como proporcionar a la Gerencia las debidas recomendaciones para incrementar la rentabilidad de la Agencia Motupe y también sugerir nuevas estrategias para incrementar el número de clientes y reducir el nivel de morosidad.

Por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo afecta la morosidad en la rentabilidad de Caja Piura S.A.C, Agencia Motupe – Lambayeque?

La importancia de la presente investigación radica en que se pretende contribuir con la Institución financiera Caja Piura S.A.C, Agencia Motupe y con otras agencias en el ámbito departamental, porque conociendo su problemática, se puede formular adecuadas estrategias de cobro, diseño de créditos, para evitar la morosidad que afecta la rentabilidad de las agencias bancarias.

1.1 Realidad Problemática.

A Nivel Internacional.

En Ecuador, Malquín y Pozo (2022) en su artículo “Estrategias financieras en tiempo de crisis en las entidades de Tulcán”, señalan que dado el impacto de la emergencia sanitaria se ha

podido demostrar que entidades tanto privadas como públicas de la ciudad de Tulcán, no cuentan con un adecuado plan estratégico, y las estrategias financieras implementadas son ineficaces que no han logrado contribuir con el aumento de su recaudación; por lo que dado el diagnóstico realizado, se propusieron estrategias financieras con la finalidad de optimizar el índice de recursos recaudados, los mismos que se vieron afectados por la pandemia del COVID-19.

En Azerbaiyán, Sarvar (2022) en su artículo “Dificultades y perspectivas del desarrollo de la estrategia financiera” señala que gran parte de las entidades de Azerbaiyán, vienen implementando estrategias financieras débiles, que no poseen de una adecuada gestión financiera en virtud a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia, razón por la cual se ha propuesto el desarrollo de mecanismos financieros que aportará a dichas entidades en cuanto a una adecuada gestión financiera, la misma que ayudará a incrementar la eficiencia en el manejo de los recursos y hacer frente a posibles riesgos mediante instrumentos de estrategia financiera.

En España, Bisogno y Ballesteros (2020) en su artículo “Estrategia financiera en el sector público”, mencionan que el problema central en las entidades estatales es el escaso conocimiento, mala gestión y uso de los recursos financieros, lo que hace que las operaciones diarias sean empíricas y no se logren buenos resultados; a la vez, se encontró que las prácticas de gestión pública son deficientes debido a la falta de estrategias financieras efectivas para administrar los recursos como una alternativa para mejorar el nivel de recaudación y fomentar la transparencia y rendición de cuentas. Por lo tanto, las entidades requieren la implementación de estrategias adecuadas que coadyuven a una administración eficaz de los recursos recaudados.

En Ecuador, Crespo y Romero (2023) en su artículo “NAF para reducir la morosidad en la Recaudación del Cantón Machala”, señalan que desde un tiempo atrás ha ido aumentando el impago de los impuestos sobre la propiedad, por lo que la mayoría de las autoridades han retrasado los plazos de pago a los contribuyentes debido a actividades electorales, provocando enormes pérdidas al erario fiscal. Según una encuesta realizada, se reveló que un aproximado de 27% de entidades sufrieron por estos inconvenientes de morosidad, lo que significa que los servicios estatales se brindan de manera deficiente. Para evitar que se sigan acumulando los impagos, las autoridades se vieron en la necesidad de implementar labores

de proyecto NAF con la finalidad de influir de forma positiva en la recaudación cantonal, aumentar las responsabilidades fiscales y reforzar conocimientos en los contribuyentes de dicha entidad.

En México, Alcántar (2021) en su artículo “Nivel de recaudación, participación federal e inversión pública en los municipios mexicanos”, menciona que, en la mayoría de los municipios mexicanos, la recaudación generada se redujo aproximadamente en un 16% a mediados de 2021. Este fenómeno financiero de las municipalidades fue provocado principalmente por la pandemia del Covid-19, cuando se paralizó la actividad económica, lo que afectó en gran medida a la recaudación fiscal, situación que también es preocupante para los municipios donde no existen ingresos suficientes para ejecutar al 100% las inversiones o culminar obras ya concretadas, así como atender las obligaciones remunerativas en el momento oportuno.

A Nivel Nacional

En Lima, Diario Gestión (2020) en su artículo periodístico “Seis ideas de negocios rentables en el 2021”, nos informa que muchas de las organizaciones en pandemia de Covid-19 se han visto en la obligación de reinventarse debido a que han sufrido problemas financieros principalmente en liquidez y rentabilidad ya que muchas de estas se han permanecido cerrados sin obtener ningún sol de ingreso, puesto muchas de estas empresas principalmente las pequeñas han optado por vender productos de limpieza, alcohol, mascarillas, han optado por realizar ventas vía electrónica en prendas de vestir y calzado generando ello ingresos para subsistir y poder seguir sobreviviendo en el mundo empresarial.

Cusco Camino Financial (2019) en su revista Problemas y Soluciones Financieras menciona que muchas organizaciones pequeñas hoy en día tienen debilidades en términos de liquidez o rentabilidad, una de las cuales no es capaz de generar ingresos en el tiempo, apenas realizan ventas en los meses restantes, honorarios. se pagan tarde, las nuevas empresas pierden dinero a principios de año, mala gestión contable y financiera, demasiado crédito, comisiones elevadas, etc., todo eso. Los culpables piden todas las previsiones. Flujo de caja, financiación externa, reducción de gastos, no prestar demasiado a clientes morosos.

En Chimbote, Sosa (2021) en su revista “29 negocios súper rentables con muy poca inversión”, nos ilustra que las altas gerencias de los negocios o microempresarios deben buscar oportunidades de inversiones con la finalidad de obtener mayores ganancias y así consolidarse de forma rentable, puesto que muchos de estos no tienen la idea o la habilidad de hacer posible estas maniobras debido a la carencia de experiencia o la falta de emprendimiento lo que hace es estancarse en el pequeño negocio mas no sobresalir y competir con las demás empresas de alrededor.

En Lima, Diario Gestión (2019) en su artículo periodístico “el 46% de firmas planea bajar gastos en menos del 5% este año”, el artículo tipifica que la constante evolución y transformación de las compañías les está generando gastos innecesarios, según una encuesta realizada por una compañía de Lima, el 88% de las entidades mencionan que plantean como iniciativa reducir gastos en las diversas áreas administrativas (reducción de personal) y el 54% plantean reducir gastos generales como los viajes, hospedaje, suministros y demás gastos que no forman parte de los giros del negocio.

En Piura, Pardo et al. (2020) en su artículo “Estrategia financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras” indican que se evidencia poca o nula planificación financiera en las entidades ediles piuranas, tomando en cuenta que la mayoría de sus funciones y operaciones no tienen planes operativos actuales ni precedentes que permitan tomar las debidas decisiones para el corto periodo, no permitiendo por consiguiente, enmendar inconsistencias que se vienen presentando en sus procesos operativos, y que viene reportando información insuficiente del departamento de contabilidad.

En Lima, Núñez (2020) en su artículo “Estrategias financieras como mecanismo clave para lograr objetivos y metas institucionales”, señala que las estrategias para el mejoramiento de la recaudación fiscal, se deben orientar en el diseño de un buen planeamiento financiero que permita prevenir inconvenientes en los pagos de obligaciones o compromisos con terceros; no obstante, casi la mayoría de instituciones públicas de la región no garantizan el cumplimiento de sus metas y objetivos, debido a que no toman importancia en la mejora de sus estrategias financieras implementadas, y al poco control y seguimiento en los presupuestos y estimaciones financieras realizadas. En ese sentido, la implementación de un adecuado plan financiero y debidamente monitoreado, va a garantizar sin duda que los

recursos obtenidos se manejen de manera minuciosa y se tomen decisiones financieras eficaces.

En Lima, Aguilar et al. (2020) en su artículo “Calidad de la gestión de estrategias financieras y administrativas en los municipios de Lima” señalan que se ha observado poca eficiencia en las entidades ediles mencionadas, y es necesario precisar que entre sus debilidades más importantes son la inadecuada implementación de recursos técnicos, la falta de seguimiento de los procesos operacionales, falta de planificación y uso de estrategias financieras, las cuales han ido afectando la eficiencia y transparencia del uso de recursos. Por tanto, la relevancia de la implementación de estrategias financieras y administrativas dentro de las operaciones de dichos municipios requiere de una gestión y evaluación eficaz de las autoridades competentes.

En Lima, Chávez et al. (2023) en su artículo “Diagnóstico y aporte de mejora en la gestión de recaudación de impuestos municipales”, sostienen que, los municipios de la capital registraron una baja en recaudo del impuesto sobre predios e impuesto alcabala. Según la transparencia del Ministerio de Economía y Finanzas, el 42% de 43 municipalidades vieron una disminución en la recaudación tributaria. En julio, distritos como Cieneguilla, Breña, San Juan de Miraflores y El Agustino fueron los cuatro distritos con mayor caída en la recaudación, con ingresos entre 20% y 41.3% menos que el año anterior. En el caso del municipio de Lima ha registrado hasta el momento sólo 9.9% de recaudo, lo que significó una pérdida en más de S/40 millones. En tal aspecto, la más importante de las estrategias propuestas se relaciona con la creación de una cultura de pago efectiva y voluntaria entre los contribuyentes con el fin de incrementar el erario fiscal de dichas jurisdicciones.

En Lima, Camargo et al. (2023) en su artículo “Evasión de impuestos y sus efectos en la recaudación de entidades peruanas”, han llegado a identificar que entre las principales deficiencias presentadas por las entidades ediles del país, se debe básicamente a la falta de registro catastral de un gran número de contribuyentes, falta de control y seguimiento en los niveles de recaudación fiscal, así como escasas y deficientes estrategias en el cobro de los impuestos. Esta situación ha generado en gran mayoría de estas entidades un déficit en la

recaudación tributaria, principalmente del impuesto predial, e impuesto a la alcabala. En ese sentido, se considera importante la aplicación de estrategias de concientización en el pago de los impuestos, así como implementar controles eficaces para aumentar la recaudación.

A Nivel Local.

En Chiclayo se encuentra ubicada la empresa Proyectos Ferretería Holgus EIRL, identificada con RUC 20561319571 realizando una descripción es una empresa que se dedica a la realización de construcciones de obras públicas como privadas, así como actividad secundaria la compra y venta de al por mayor y menor artículos de ferretería dentro del territorio peruano. Actualmente se encuentra dirigida por el Gerente General el Sr. Ordoñez Chinchay Walter.

Es una entidad que actualmente está presentado problemas rentables debido esto al mal control de los gastos que se tiene, la carencia de políticas en cuanto a la autorización en las diversas adquisiciones y egresos de efectivo, gastos que se incumple el principio de causalidad lo que origina gastos innecesarios que no se pueden utilizar para deducciones de fines tributarios, la ausencia interna de un personal especializado en temas económicos y financieros para contrarrestar estas debilidades que posee la compañía en estudio.

De acuerdo a lo evidenciado los objetivos del dueño de la empresa en referente a la obtención de las utilidades al finalizar el ejercicio no están cumpliendo debido a que en el Estado de Resultados Integrales la empresa en el periodo 2020 presenta altos niveles de gastos antes de determinar la utilidad operativa, también se puede decir que la empresa tampoco tiene un control de sus costos ya que el costo del servicio y ventas son muy altos generando ello saldos débiles para el cálculo de la utilidad neta.

Frente a las debilidades detalladas líneas arriba se realiza esta indagación con el fin de proponer políticas de gastos y alternativas de solución para que así poco a poco se mejore los índices de rentabilidad de la empresa en estudio y así la entidad pueda perdurar en el mundo empresarial y se consolide de forma económica y financiera.

BCRP (2014), Señala que en el Departamento de Lambayeque la morosidad alcanzo un índice de 4,1%. Mientras tanto el crédito de consumo e hipotecario alcanzo crecimientos de 15,6 % y 25,3 %, respectivamente, por otro lado el crédito financiero otorgado a la empresa

privada sobresalió en 12,3%, los depósitos en moneda extranjera alcanzaron crecimientos en 43,5 por ciento.

En marzo de 2013, la gran cartera de inversiones de las instituciones no bancarias era del 6,0%, que disminuyó 0,5 puntos porcentuales, manteniéndose en el nivel del 5,5%; Por el contrario, la gran cartera de inversiones de los bancos comerciales aumentó en 0,5 puntos porcentuales, es decir, en un 4,3%, en un 3,8%. Cabe señalar que los depósitos en el sistema financiero aumentaron un 21,1%, incluyendo los depósitos a la vista y los depósitos a corto plazo aumentaron un 15,6%, mientras que los depósitos en moneda local aumentaron un 15,9% anual.

Caja Piura S.A.C, Agencia Motupe (2016) Explica que en este periodo se retiraron alrededor del 54.53% de los gastos administrativos y se extrajo el 3,13 % para depreciación, provisión y amortizaciones, la diferencia entre los gastos e ingresos arrojó una rentabilidad operacional, es decir produjo una utilidad de 14.80% en nuestra agencia de Caja Piura Agencia Motupe – Lambayeque al final del periodo 2016, a esto le sumamos que en el distrito de Motupe Caja Piura S.A.C, tiene una política educacional e informativa para educar financieramente a las empresas a formalizarse y de esta manera realizar sus operaciones a través del sistema de bancarización que permite en corto tiempo a rentabilizar sus operaciones bancarias.

1.2.Trabajos previos.

A Nivel Internacional

En Colombia, Duque y Molina (2018) en su tesis titulada “Determinación de la rentabilidad de las inversiones realizadas en la empresa Integra SA”, la finalidad de la investigación fue determinar el nivel de la rentabilidad que posee la compañía, para ello los autores realizaron un estudio de carácter cuantitativo, las técnicas utilizadas fueron análisis documental y entrevista, la muestra fue los reportes financieros y el área de finanzas, se halló como resultado un ROA menor al 3% siendo esto un problema para los accionistas de Integra, las decisiones se toman sin un debido asesoramiento. Se llegó a concluir que las inversiones que han realizado los ejecutivos de la compañía Integra han repercutido de manera favorable en obtener valor empresarial y beneficios económicos, también se logró

determinar que la entidad carece de políticas internas frente a las funciones del personal.

En Ecuador, Garce (2019) en su estudio “Gestión Financiera y Gestión Financiera y Rentabilidad de Servicios Turísticos Hostería Arrayan y Piedra” tuvo como objetivo evaluar los aspectos económicos y financieros generales de la empresa, y para ello el autor. Se realizó un estudio cuantitativo, las técnicas utilizadas fueron análisis de literatura y encuesta, la muestra fueron informes financieros del periodo 2015-2018, los encuestados fueron personas del ámbito contable y como resultado tenían poco control sobre su situación financiera actual. recursos, el nivel de gasto es superior al de ingresos. El autor cree que la empresa tiene desacuerdos y desequilibrios en inversiones, financiación, problemas de solvencia, deudas que superan todos los activos y beneficios, y no está sucediendo como estaba previsto.

En Colombia, Chaverra (2019) en su estudio titulado “Rentabilidad Patrimonial y Direccionamiento estratégico de las empresas de Servicios Turísticos colombianas”, la finalidad de la investigación fue determinar el nivel de incidencia en cuanto al direccionamiento estratégico y los índices de la rentabilidad, para ello la autora realizó una indagación cuantitativa, las técnicas que se utilizó fue el análisis documental y la entrevista, la muestra fue el estado de resultados y los gerentes de las empresas turísticas, se determinó como resultado que las entidades no realizan una planificación estratégica frente a sus inversiones y utilidades, operan sin tener un rumbo o meta. Se llegó a concluir que estos tipos de empresas manejan márgenes de rentabilidad limitados, la carga tributaria que existe para ese sector no les ayuda mucho a crecer e nivel empresarial, mala gestión de sus costos y gastos les está costando mucho concretar y consolidar las ganancias.

Moyolema (2019) en su tesis “La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010”. Determino que para reducir significativamente el índice negativo de rentabilidad se debe contar principalmente con una administración eficiente, asesoramiento comercial, técnico permanente y en que la parte contable los estados financieros se den oportunamente cuando los requiere gerencia para la toma de decisiones, cuenta con una planificación y un cronograma para la capacitación del personal por parte del área de recursos humanos, todos.

Tesis relevante para nuestro trabajo de investigación puesto que detalla cuales son los factores que inciden en la baja rentabilidad de una institución financiera, y que nos da un aporte, respecto a nuestra problemática que existe en Caja Piura, Agencia Motupe-Lambayeque.

Algieri (2017), en su tesis: "Financiamiento para las pequeñas y medianas empresas y su influencia en la rentabilidad de las industrias metalmecánicas, concluyen con los siguientes resultados: que las pequeñas y medianas empresas del rubro de industrias metalmecánica tienen escaso conocimiento respecto a los financiamientos que pueden acceder por parte de las entidades financieras y es por ello que recurren a otros tipos de financiamientos, como aporte de capital de sus socios, financiamientos externos. Por otro lado las empresas encuestadas refieren que el financiamiento adquirido en el sector financiero si incrementa positivamente en la rentabilidad de las empresas ya que con la inyección de capital pueden adquirir un full de maquinarias, mejorar sus ambientes, capacitación a sus empleados, generando un óptimo ambiente laborar que se refleja en una mayor y mejor producción de calidad.

En la medida que los clientes sean conscientes que la fuente de financiamiento de la mano de una buena asesoría financiera por parte de los asesores comerciales de las entidades financieras para una correcta administración del dinero adquirido a través de un préstamo traerá rentabilidad a sus negocios, es decir emplear el dinero correctamente en modernizar sus activos fijos, mejorando su producción y por ende el cumplimiento de los pagos establecidos en calendario evitando la morosidad.

Parra y Londoño (2018) en su trabajo de investigación: "Impacto Financiero de los Clientes Morosos Banca Personal En El Banco Bancolombia, Periodo 2009-2014 ". Concluye que hay diversos factores internos como externos ajenos a los clientes y que le afectan al no poder cumplir oportunamente los compromisos asumidos, por lo que es necesario prever y planificar estrategias que contrarresten esta situación para facilitar la situación del prestatario y que no ocasione mora en su historial crediticio por no poder cumplir con sus cronograma de pagos.

Esta tesis es relevante para nuestra investigación porque planificando y estructurando políticas preventivas para crear estrategias de créditos que estén a la par con el momento coyuntural por la que atraviesa el país como por ejemplo caso niño costero, donde las ventas bajan, hay prioridades, emergencias que atender y otros factores que impiden que los clientes cumplan con sus obligaciones crediticias.

Tierra (2015) en su trabajo de investigación: “El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. Del cantón Ambato”. Concluye que, la empresa debe implementar sistemas modernos y realizar capacitaciones al personal respecto al software adquirido y mejorar el proceso de transacción de otorgamientos de créditos y mejorar eficientemente los cobros de las carteras morosas.

La citada tesis nos da un mayor alcance de cómo aplicar adecuadas estrategias en las instituciones financieras respecto a sus empleados y con una mejor asesoría hacia los pequeños empresarios para obtener mayor rentabilidad en sus negocios, se puede disminuir el tema de morosidad.

A Nivel Nacional

Ramírez y Robles (2016) en su trabajo de tesis denominado: “La Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la agencia Laredo de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, distrito de Laredo, Años 2014-2015”. Concluye que la Agencia Laredo tiene buena captación de clientes y un índice positivo de transacciones crediticias, pero para alcanzar los objetivos propuestos se debe mejorar el diseño de las políticas de crédito ya reporta paralelamente un índice negativo en los niveles de morosidad.

Tesis relevante para nuestra presente investigación porque tienen puntos concordantes con nuestra problemática con respecto al impacto de la morosidad en la rentabilidad de Caja Piura S.AC, Agencia Motupe-Lambayeque.

Morante (2015) “Incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las micro y

pequeñas empresas comercializadoras de productos industriales de limpieza de la ciudad de Lima centro en el 2014” Concluye que para mejorar la rentabilidad en la empresa, se necesitó de financiamiento del sistema financiero y que a través de este, la rentabilidad se incrementó debido a la buena administración del dinero lo que permitió a su vez la capacitación constante del personal, que genero mejor servicio y por ende mejoras en el márgenes de rentabilidad.

La tesis citada anteriormente nos explica que el financiamiento, es satisfactorio para una empresa, pues permite inyección de capital, para financiar nuestros activos, capital humano y que incrementa la productividad empresarial.

Castañeda, Guerrero, Castañeda, Guzmán y Rafael (2012) en su trabajo de investigación denominado: “Los efectos mediante un financiamiento a largo plazo en la rentabilidad de la empresa Faresi S.A.C. 2012, “. Concluye que: El financiamiento a largo plazo es positivo para la empresa, porque inyecta capital para invertir en producción, mejorando la calidad y servicio, incrementando a su vez las ventas obteniendo ganancias y mejorando la rentabilidad.

Tesis relevante para nuestro trabajo de investigación donde nos da un alcance que el financiamiento a largo plazo si influye en la rentabilidad de una empresa, siempre que sea planificadamente y recapitalizando el dinero en sus activos.

Regalado (2016) “El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso de la empresa Navismar E.I.R.L. Chimbote, 2014” Determino que después de haber recibido financiamiento del sistema bancario y posteriormente el análisis de los estados financieros, se concluyó que el financiamiento proporcionado a la empresa mejoro considerablemente la rentabilidad, obteniendo margen positivo de utilidad.

La tesis del autor Regalado es de buen aporte para nuestro trabajo de investigación porque demuestra que a través del análisis de ratios de rentabilidad se puede medir revisando los estados financieros proyectados si efectivamente el financiamiento influye en la rentabilidad

de una empresa.

Catunta y Moreno (2015) en su tesis titulada “El índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito acción católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 - 2013” Concluye que se debe plantear y reorganizar las políticas crediticias y recuperación de créditos en mora, para reducir los factores externos que impide el cumplimiento puntual del cronograma de pagos.

Tesis relevante para nuestro trabajo de investigación porque da a conocer que, si no se actualizan las políticas de créditos y sus recuperaciones, de acorde a la coyuntura actual, pueden afectar, ya que hay situaciones externas que podrían influenciar en la no cancelación de sus obligaciones crediticias cayendo en mora y que repercute en los estados financieros.

Bautista y Salazar (2015), en su “Plan Estratégico 2015-2019 Edpyme Alternativa S. A” Concluye que es necesario la implementación de sistemas financieros para optimizar los costos operativos en las transacciones financieras y minimizar los intereses y comisiones que perjudica la economía del cliente y no le permite cumplir con sus compromisos por el sobre cargo, cayendo en retraso produciendo mora, estos factores ocasionan el debilitamiento de la rentabilidad.

La presente tesis nos muestra que se pueden reducir costos por procesos administrativos que se reflejaría en reducción del interés a los clientes y por ende permitiría ofrecer mejores productos financieros a una tasa de interés optima que se reflejaría en utilidad para el cliente y puntual cancelación respecto a sus obligaciones crediticias.

Vásquez (2012) en su tesis titulada “Causas de la Morosidad y su efecto en las instituciones Financieras de la ciudad de Chepen enero- junio 2012”.Concluye que la falta de información u orientación de calidad por parte de los analistas y asesores comerciales, son uno de los factores en que incurren las entidades financieras y esto que explica por qué hay desconocimiento para poder refinanciar y cancelar sus deudas ocasionando el aumento de la

morosidad de un cliente.

Relevante aporte para nuestra investigación, un deficiente asesoramiento y atención al cliente que desconoce las penalidades, puede terminar en clientes morosos, afectando así la rentabilidad de la empresa.

Ticse (2015) en su tesis Titulada: "Administración Del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial-El Tambo" concluye Que la correcta administración y supervisión del riesgo crediticio permite minimizar y frenar las potenciales perdidas, y que al identificar un riesgo crediticio se pueden resolver dificultades que impiden cumplir los objetivos.

La citada tesis nos da un mayor alcance del impacto financiero que produce la morosidad en las entidades financieras, y como mitigar y tratar de amortiguar las posibles pérdidas que repercuten en la rentabilidad de caja Piura agencia Motupe, que es la problemática de nuestro trabajo de investigación.

A Nivel Local

En Chiclayo, Condori y Ecos (2020) en su tesis titulada "La rentabilidad en la empresa Explore los Andes EIRL", la finalidad del estudio fue realizar un análisis minucioso de la rentabilidad que obtiene la entidad, para ello los autores realizaron una investigación cuantitativo-explicativo, la técnica utilizada fue el análisis documental, la muestra fue los estados financieros del año 2017 al 2019, se halló como resultados márgenes de rentabilidad deficientes, el rendimiento de los activos frente a los ingresos son mínimos, el nivel de gastos es elevado. Se determinó que los márgenes de rentabilidad no son satisfactorios para la compañía, se presenta razones negativas, constantes pérdidas generando ello un gran descontento para el dueño de la empresa.

En Pimentel, Acosta (2020) en su estudio titulado "Rentabilidad en la empresa Trujillo Gool", la finalidad de la investigación fue cuantificar y demostrar el nivel de la rentabilidad, para ello el autor desarrollo un estudio cuantitativo-explicativo, la técnica

utilizada fue el análisis documental, la muestra fue los estados financieros de los periodos analizados, dentro de los resultados se halló una rentabilidad de patrimonio en el año 2017 de 1.14% mientras para el año 2018 de 0.56% siendo este ratio muy mínimo en comparación al del rendimiento de los activos. Se llegó a concluir que el rendimiento de los accionistas en referente a sus inversiones realizadas es muy bajas reflejando ello utilidades mínimas, carencia de control de sus gastos operativos y falta de un control de sus costos.

En Pimentel, Farro (2018) sintetiza en su trabajo, “Modelo de Gestión Financiera como alternativa de mejora de la rentabilidad en la empresa Ola Comercializadora SRL”, tuvo como fin proponer un modelo de gestión mejorando ello los índices de rentabilidad, fue de tipo cuantitativo propositivo, el contador y gerente formaron parte de la muestra, el tesista hizo uso de la técnica la entrevista y análisis documental, dentro de los resultados muestra el autor que la entidad carece de un modelo de inventarios ocasionando ello cantidades de cemento vencidos, artículos de ferretería inservibles generando ello perdidas y disminuciones de ganancias, el autor llegó a concluir que la implementación de gestión financiera y la implementación de políticas para los trabajadores repercutiría en la mejora de la misma.

Cervera y López (2017) en su trabajo de investigación titulado: “Análisis y determinantes de La Morosidad de los Clientes de La Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque”, concluye que se encontró muchas debilidades en diversos factores como nivel de ingreso para el pago, solicitud de crédito y ver la tenencia respecto al negocio, nivel de educación del prestatario importante para ser consciente de la ayuda del financiamiento, actividad económica en que se desenvuelva el negocio, tiempo que cuenta el cliente para acercarse a cancelar y recibir asesoría, todos estos factores son relevantes controlarlos y analizarlos para mitigar los efectos de la morosidad.

Trabajo de investigación es relevante para nuestra tesis porque señala los factores principales que determina que un cliente tenga la condición de moroso, factores que se deben tener en cuenta al otorgar préstamos crediticios, no solo colocar una venta más, sino filtrar al cliente para que en un futuro no exista problemas de pago.

Kong y Moreno (2014) en su tesis denominada: “Influencia de las fuentes de financiamiento en la rentabilidad y desarrollo de las Mypes del Distrito de San José – Lambayeque, periodo 2010-2012”. Concluye que el financiamiento Influye positivamente en

el desarrollo de las medianas y pequeñas empresas del sector, permitiendo acceder a créditos para financiar sus activos fijos y sistemas tecnológicos que permiten automatizar y maximizar los procesos de producción, brindando un mejor producto y servicio al consumidor final.

Esta tesis nos muestra que cuando se ejecuta un crédito asesorando y dando una orientación personalizada al cliente, se educa y se asesora para que, con esas herramientas, se cancelen sus obligaciones oportunamente evitando el retraso.

Jacinto (2015), en su tesis denominada "Propuesta de implementación de un Sistema de Costos por Procesos en la empresa pesquera "JAIS" SAC para mejorar su rentabilidad-2014", concluye que es relevante implementar un sistema de costos por procesos, y que sería eficiente si los procesos eran constantes, es decir de una manera ininterrumpida necesaria para medir los resultados y cada uno de los procesos de manera óptima.

En esta tesis el sistema implementado no funciono, tal vez por no ejecutar bien el proyecto de costos, cuando se planifica y se prevé e con un proyecto bien elaborado el sistema de costos puede funcionar, porque abarataría en el caso de las entidades financieras, los costos administrativos.

Nole (2015), en su tesis denominada: "Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S. A.". Concluye que el índice de morosidad que existe es elevado, también explica que la empresa debe poner mayor énfasis en la cobranza de sus servicios no cancelados aplicando adecuadamente estrategias de cobro.

La tesis es relevante, para reducir la morosidad también es necesario implementar estrategias de cobro que vayan acorde con la situación económica actual.

Hernández (2016) en su trabajo de investigación titulado: "Propuesta de Estrategias Financieras para mejorar la Rentabilidad de la Empresa "Marakos Grill" S.A.C, Chiclayo"

Concluye que la empresa cuenta con liquidez y evita gastos financieros a corto o largo plazo porque no recurre a financiamiento del sistema bancario pues tiene inyección de capital por parte de sus accionistas, permitiendo la cancelación de sus obligaciones con los proveedores.

En la citada tesis nos habla sobre la rentabilidad al reducir costos operativos, que generalmente se dan por impresiones, envió de estados de cuenta físicos, impresiones de tickets, etc., podemos modernizar con aplicaciones que permitan obtener toda esta información desde un aplicativo móvil.

Castañeda y Tamayo (2013) en su tesis: “La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012.” Concluye que el índice de morosidad de los créditos colocados se ha incrementado, trayendo como consecuencia el aumento de gastos operativos en la agencia, alterando el cumplimiento de objetivos.

Problemática similar a la de nuestra tesis al ver que los indicadores de morosidad afectan directamente a la rentabilidad de la caja Piura agencia Motupe-Lambayeque. Ocasionando incremento en gasto por contrataciones, para recuperar los créditos en mora, esto implica gastos en remuneraciones, movilidad, alimentación, refrigerio, etc.

Delgado y Chavesta (2017) en su tesis: “Impacto de la morosidad de la agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo”, concluye que la morosidad es una ratio muy común que tienen generalmente la gran mayoría de las entidades financieras, también indica que el incumplimiento de los créditos otorgados a los clientes, ocasionan costos no contemplados, estos factores no permiten que la agencia cumpla con sus objetivos trazados.

Esta tesis nos da un enfoque que las entidades financieras que realizan sus operaciones crediticias en centros comerciales, generan un sobre costo, como por ejemplo en alquiler que paga la agencia en el centro comercial, y ese sobre costo administrativo se repercute en los

clientes, trayendo como consecuencia la mora.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

Rentabilidad:

Lizcano (2014) define el crecimiento del ingreso como formas relativas o porcentuales relacionadas con alguna cantidad económica. Esto significa que la rentabilidad es el principal beneficio que se obtiene de un negocio o inversión previa.

Según Mendoza (2012) dice que hablar de rentabilidad es hablar de los beneficios económicos que los accionistas o dueños de las organizaciones obtienen al finalizar una inversión, si bien es cierto este beneficio es de carácter pecuniario a fin de cumplir con las metas estipuladas.

Arancibia (2005) La rentabilidad mide la capacidad de una empresa para obtener beneficios. El objetivo principal es lograr los resultados finales de acuerdo con las decisiones y políticas de la empresa.

Clasificación:

Rentabilidad económica

Según la Revista Española de Finanzas y Contabilidad (1994), el objetivo de la rentabilidad financiera es medir la eficiencia con la que una empresa utiliza sus inversiones comparando el ratio de rentabilidad (ratio numerador), es decir, los activos netos totales. , a medida que la empresa logra estos objetivos (el numerador del denominador del ratio) la variable descriptiva de los fondos disponibles. Llamando a RN el resultado neto contable, AT al activo neto total y RE a la rentabilidad económica, tenemos:

$$RE= RN/ AT$$

Rentabilidad financiera

Según la Revista Española de Finanzas y Contabilidad (1994), es un indicador de la capacidad de una empresa para generar riqueza para sus accionistas. Esta ratio se calcula tomando en cuenta la riqueza creada en el tiempo, conocida como resultado neto (RN), que contabiliza y registra el aporte del accionista denominador para obtener sus recursos,

tenemos: $RF = BN / RP$

1.3.1.1. Inversión.

Gitman y Joehnk (2009) explican que una inversión es un instrumento en el que se pueden colocar fondos con la esperanza de que generen rendimientos positivos o mantengan o aumenten su valor.

Liquidez.

Gonzales (2012) dice que la liquidez refleja la calidad de un activo que puede convertirse inmediatamente en efectivo sin perder valor sustancial. Por tanto, cuanto más fácil sea convertir un activo en moneda, más líquido será. Por definición, los activos más líquidos son las divisas, es decir Los billetes y las monedas son absolutamente líquidos.

Corto plazo.

Gitman y Joehnk (2009) afirman que el ciclo de vida de una inversión se caracteriza como de corto o largo plazo. Las inversiones a corto plazo suelen vencer en el plazo de un año.

Largo plazo

Gitman y Joehnk (2009) señalan que las inversiones a largo plazo son aquellas que tienen un vencimiento más largo o, como las acciones ordinarias, no tienen vencimiento alguno.

1.3.1.2 Utilidad neta.

BCRP (2011) en el Diccionario de Términos Económicos del Banco Central de Reserva del Perú, la utilidad se describe como la ganancia obtenida por una empresa en un período de tiempo determinado después del pago de impuestos y otras cargas.

Costo

Del Rio, (Citado por Sánchez 2012) dice que los costos pueden significar la suma de esfuerzos y recursos que sean invertidos para producir algo.

Productividad

Galindo y Ríos (2015) dicen que la productividad es una medida de cuán eficientemente utilizamos el trabajo y el capital para crear valor económico. Una alta productividad significa que se puede crear mucho valor económico con muy poca mano de obra o capital. Una mayor productividad significa que se puede producir más de lo mismo. En términos económicos, la productividad se refiere a todos los aumentos en la producción que no pueden explicarse por aumentos en la mano de obra, el capital u otros insumos intermedios utilizados en la producción.

1.3.2 Morosidad

El Banco de México (Farje, Núñez y Reyes. 2016) lo define en su portal como la proporción de carteras de crédito vencidas sobre la cartera total. Es una de las medidas de riesgo de cartera de crédito más utilizadas.

1.3.2.1 Microcréditos

Rodríguez (Rodríguez, 2010) afirma que las microfinanzas son pequeños préstamos dirigidos a personas de bajos ingresos que permiten a muchas personas sin recursos, especialmente en los países en desarrollo, financiar sus proyectos o pequeñas empresas. ingresos propios.

1.3.2.2 Solvencia

Gonzales (2012) dice que es un índice que mide la capacidad de una empresa o individuo para pagar todas las deudas de largo y corto plazo y liquidar todos los activos financieros y no financieros.

Necesitamos relacionar este índice directamente con el índice de endeudamiento, que es similar pero también diferente porque se centra en una persona específica, un artículo específico y los activos que tiene para compararlo con la deuda que podría tener.

Nivel de endeudamiento

Gonzales (2012) determina la relación entre el capital y la deuda de una empresa.

Ratio de endeudamiento = Capitales propios/ Deudas totales

Este índice mide el capital de una empresa en relación con su deuda a largo y corto plazo. Es el indicador más fiable de la solvencia del prestatario y, por tanto, es uno de los indicadores básicos que utilizan los burós de crédito para evaluar y tomar una decisión sobre cualquier solicitud de préstamo.

Nivel de Liquidez.

Gonzales (2012) lo define como la calidad de un activo que puede convertirse inmediatamente en efectivo sin una pérdida significativa de valor.

Nivel de Riesgo

Morales, Sánchez, Morales y Figueroa, (2005) En el ámbito de las finanzas, una inversión se considera riesgosa si existe la posibilidad de que los inversores recuperen el dinero invertido.

1.3.2.3 Eficiencia

Solís, García y Moctezuma (2011) dicen que la eficiencia está enfocada al uso óptimo de los recursos económicos, a saber:

- a) Recursos propios; estos pueden ser accionistas o aportes de capital
- b) Recursos externos; se financian a través de acreedores externos. Todo ello se hace con el objetivo de invertir fondos para maximizar los beneficios y conseguir liquidez, que deberían ser los criterios básicos para las decisiones de gestión financiera.

Provisiones

Silverio (2016) Define el término provisión, en el ámbito bancario, que se utiliza para denominar una herramienta prudencial, requerida a las Entidades Intermediación financiera, para que destinen un monto de capital a los fines de cubrir pérdidas esperadas.

Tipos de provisiones

Provisión genérica

Silverio (2016) afirma que las provisiones generales se utilizan para constituir provisiones para pérdidas crediticias durante un período de tiempo, en lugar de estar impulsadas por provisiones específicas para préstamos.

Provisión específica

Silverio (2016) sugiere que las instituciones financieras deberían realizar provisiones específicas en función de la calidad de sus clientes y la potencial morosidad. Cuanto mayor sea la solvencia del deudor, mayor será su calificación y menor será el monto de sus ahorros. Las instituciones financieras determinan la calidad de sus clientes antes de conceder préstamos.

1.4 Formulación del Problema.

¿Cómo afecta la Morosidad en la Rentabilidad de Caja Piura S.A.C.- Agencia Motupe?

1.5 Justificación e importancia.

Esta investigación es relevante para la situación económica local actual, ya que el crecimiento en nuestra región ha aumentado en los últimos años y con ello el número de instituciones financieras. En este sentido, la labor de la institución Motupe-Lambayeque Caja Piura SAC como intermediaria financiera es importante porque promueve la actividad emprendedora en las Mypes, importante sector productivo y generador de empleo en el país. Por lo tanto, comprender los factores que determinan el nivel de rentabilidad de una institución es un factor esencial para crear políticas que promuevan el establecimiento y continuidad de la institución en el mercado, lo que le permitirá realizar su trabajo como

intermediario financiero. , sino también como parte de la institución. Una gran empresa que obtiene beneficios y crea empleo.

1.6 Hipótesis.

La morosidad incide de manera directa ya que hace incrementar las provisiones y por ende hace disminuir la rentabilidad de la caja Piura SAC, Agencia Motupe-Lambayeque.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo General

Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de Caja Piura SAC, Agencia Motupe, Lambayeque.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Analizar el nivel de Rentabilidad de la Agencia Motupe de Caja Piura SAC.
- Analizar el nivel de Morosidad de la Agencia Motupe de Caja Piura SAC.
- Describir el nivel de relación entre morosidad y rentabilidad de la Agencia Motupe de Caja Piura SAC.

1.8 Limitaciones

En el presente trabajo de investigación que se pone a disposición se ha encontrado limitaciones, sobre todo en la recolección de información financiera por parte de la entidad puesto que son datos confidenciales y son muy estrictos en proporcionar esta clase de información.

II. MATERIALES Y METODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 El tipo de investigación:

Nuestro estudio es descriptivo ya que, a través de la recolección de datos, describe el impacto de la morosidad en la rentabilidad, de Caja Piura S.A.C, Agencia Motupe - Lambayeque.

Gay (citado por Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2011) sostiene que la investigación es esencialmente descriptiva, involucrando la recolección de datos para probar hipótesis o responder preguntas sobre la situación actual de los sujetos de investigación.

2.1.2 Diseño de la investigación:

Nuestra investigación es de diseño Correlacional- Causal por que describe la relación entre las dos variables Rentabilidad y Morosidad, donde la Morosidad tiene relación y es causal en la rentabilidad.

Hernández (2010), nos dice que el diseño correlacional – causal describen relaciones entre dos o más conceptos o variables en un momento determinado.

2.2 Población y muestra.

2.2.1 Población:

La población de la presente investigación estuvo conformada por 8 agencias de caja Piura a nivel del departamento de Lambayeque.

2.2.2 Muestra:

Arista (citado por Ñaupas et al. 2011) dice que el muestreo no probabilístico se realiza mediante muestreo por cuotas y está formado por grupos, clases, categorías de individuos formados por algunas características comunes (p. ej. género, edad, grupo). profesión, etc. pero no al azar sino a discreción del investigador.

Teniendo en cuenta este criterio nuestra muestra estuvo representada por 12 trabajadores de la de Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe-Lambayeque.

2.2.3 Variables de Operacionalización.

2.3.1 Variables:

Variable Dependiente: Rentabilidad

Variable Independiente: Morosidad

2.2.4 Operacionalización de las variables

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTO
RENTABILIDAD	<p>Mediante la aplicación del instrumento Escala de Likert, el cual recoge información sobre la rentabilidad, consta de 11 ítems con respuesta de n,cn,av,cs,s.</p>	Inversión	Liquidez	1. ¿La liquidez es generada por una adecuada inversión oportuna?	Encuesta /Escala de Likert.
2. ¿La liquidez es afectada directamente por la morosidad?					
Corto plazo			3. ¿Los créditos otorgados a corto plazo incrementan la rentabilidad de la empresa?		
			4. ¿La ampliación de créditos a corto plazo es para clientes puntuales?		
Largo Plazo			5. ¿La inversión a largo plazo ayuda en el crecimiento de la empresa?		
			6. ¿La inversión a largo plazo se da por la adquisición de activos fijos?		
Utilidad		Costo	7. ¿En la empresa minimiza costos de manera eficiente?		
			8. ¿La empresa planifica sus costos para no afectar su rentabilidad?		
		Capital de Pago	9. ¿La empresa tiene capacidad de pago para asumir deuda de corto plazo?		
		Productividad	10. ¿La empresa es productiva para generar una adecuada rentabilidad?		

11. ¿La productividad de la empresa depende del servicio que ofrece a sus clientes?

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTOS
MOROSIDAD	Mediante la aplicación del instrumento escala de Likert ,el cual recoge información sobre la morosidad, consta de 10 ítems con respuesta de n,cn,av,cs,s.	Colocación de créditos	Colocación de microcréditos	12. ¿Los créditos otorgados en microcréditos son los más rentables?	Encuesta/ Escala de Likert
DEFINICIÓN CONCEPTUAL La morosidad como la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. Banco de México en su portal web citado por (Farje, Núñez y Reyes.2016)			Colocación de créditos mediana empresa	13. ¿Los trabajadores están capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en una Pyme?	
			Colocaciones a grandes empresas	14. ¿Los créditos a grandes empresas son rentables?	
		Solvencia.	Nivel de liquidez.	15. ¿La empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura cuenta con liquidez suficiente para provisión de créditos morosos?	
			Nivel de endeudamiento.	16. ¿La empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura cuenta con la suficiente liquidez para cumplir con sus objetivos establecidos?	
			Nivel de riesgo	17. ¿Los factores externos han influido en el incremento de morosidad?	
		Eficiencia.	Nivel de créditos de cartera morosa.	18. ¿Se han cumplido las políticas de créditos en los créditos morosos otorgados?	
			Nivel de créditos otorgados.	19. ¿Es necesario la aprobación y la verificación del administrador y el departamento de riesgo para el otorgamiento de crédito en la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Motupe - Lambayeque?	

			Nivel de recuperaciones de créditos	20. ¿Es necesario dar facilidades de pago a un cliente moroso y así recuperar el capital del crédito en los clientes de la caja municipal de Ahorro y Crédito Piura?
				21. ¿Se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a los clientes morosos?

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1 Técnica de recolección de datos

Ñaupas et al (2011) plantearon que un cuestionario es un tipo de técnica de investigación que consiste en formular sistemáticamente un conjunto de preguntas escritas en tarjetas que se relacionan con la hipótesis de trabajo y por tanto con las variables e indicadores del estudio.

2.3.2 Instrumentos de recolección de datos.

El cuestionario que es nuestro instrumento de aplicación que consta de 21 preguntas cerradas en la escala de Likert, serán validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad por el software de estadística de alfa de Cronbach.

2.3.3 Validez del instrumento

Según Ugarriza (citado en Ñaupas et al. 2011), dice que la adecuación de un instrumento para medir lo que se pretende medir es la efectividad del instrumento para representar, describir y predecir las características de interés para el examinador.

2.3.4 Confiabilidad del instrumento

Mejía (citado por Ñaupas et al., 2011) demostró que un instrumento es confiable si la medición no cambia significativamente en el tiempo o por el uso por diferentes personas.

2.4 Procedimientos de análisis de datos

Los datos obtenidos producto de nuestra aplicación de la encuesta en la Agencia Motupe-Lambayeque de la caja de ahorro y crédito Piura, fueron analizados por medio del programa Excel, aplicada al procesamiento de datos la confiabilidad promedio de muestreo arrojó un 0.70 por lo que nuestro instrumento se encuentra dentro de los valores establecidos.

2.5 Aspectos éticos

1. Respeto a las personas

Belmont (1979), el respeto por las personas implica al menos dos creencias morales. En primer lugar, todas las personas deben ser tratadas como sujetos autónomos y, en segundo lugar, todas las personas cuya autonomía se ve afectada tienen derecho a protección. Así, el principio de respeto a las personas se divide en dos premisas morales distintas: una que reconoce la autonomía y otra que requiere la protección de aquellos cuya autonomía se ve de alguna manera perjudicada.

2.6 Criterios de rigor científico.

La investigación ha sido elaborada bajo el sustento del método de escala de Likert. Los instrumentos, los cuales permitieron obtener información importante de la realidad problemática, procesarla, analizarla y evaluarla e interpretarla, poseen un alto grado de validez, fiabilidad y objetividad, lo que garantiza la veracidad de la información y la relevancia de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados de tablas

3.1.1 Resultado de la Encuesta.

Objetivo Especifico N° 1: Analizar el nivel de Rentabilidad de la Agencia Motupe de Caja Piura SAC.

Tabla 1

ANALISIS DE RENTABILIDAD		
Categoría	N	%
malo	0	0
regular	6	50
bueno	6	50
Total	12	100

Fuente: Análisis estadístico de datos

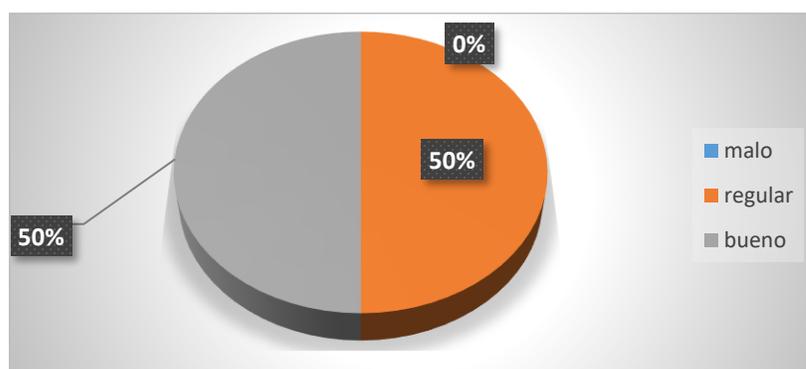


Figura 1. Análisis de rentabilidad

Interpretación. En nuestro análisis de apreciación de los colaboradores sobre Rentabilidad muestra un 50% para el indicador regular, debido al incremento de

morosidad, ya que los Asesores de Finanzas Empresariales de las demás entidades financieras por llegar a las metas, sobre endeudan a nuestros clientes.

Ítems del instrumento aplicado referido a rentabilidad.

¿La liquidez es afectada directamente por la morosidad?

Tabla 2

Categoría	N	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	3	25
Casi siempre	6	50
Siempre	3	25
Total	12	100

Fuente: Análisis estadístico de datos

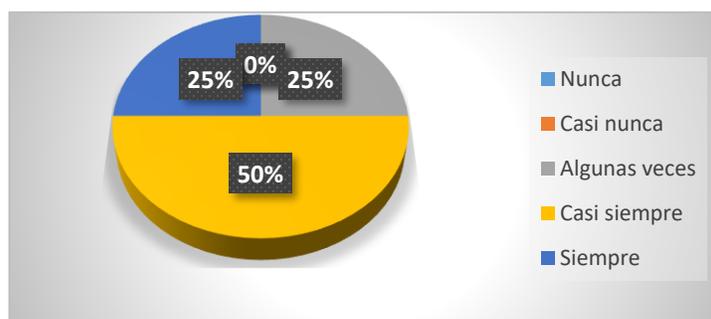


Figura 2. Muestra el análisis en porcentaje.

Interpretación. En nuestro análisis de apreciación de los colaboradores sobre, la pregunta 2 si la liquidez es afectada directamente por la morosidad, el 25% de encuestados dijo que algunas veces, ya que si la morosidad se incrementa la rentabilidad va ha disminuir.

¿Los créditos otorgados a corto plazo incrementan la rentabilidad de la empresa?

TABLA 3

Categoría	N	%
Nunca	1	8
Casi nunca	0	0
Algunas veces	6	50
Casi siempre	3	25
Siempre	2	17
Total	12	100

Fuente: Análisis estadístico de datos

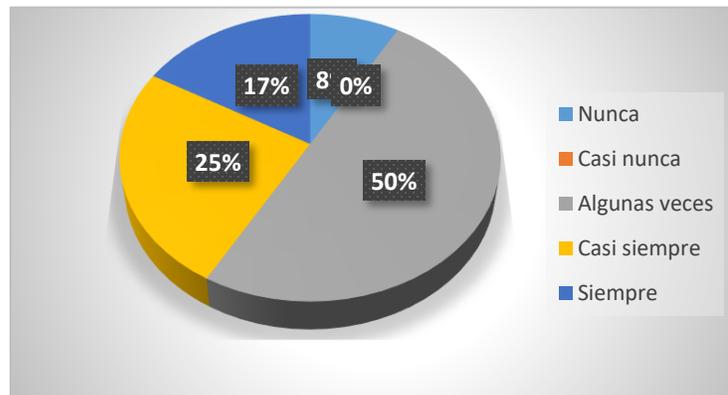


Figura 3. Muestra el análisis en porcentaje.

Interpretación. En nuestro análisis de apreciación de los colaboradores sobre, la pregunta 3, si los créditos otorgados a corto plazo incrementan la rentabilidad de la empresa, el 50% de los encuestados refiere que a veces, ya que no todos los créditos son otorgados a corto plazo, porque las condiciones de los créditos se adecuan de acuerdo a la capacidad de pago del cliente.

¿La empresa planifica sus costos para no afectar su rentabilidad?

Tabla 4

Categoría	N	%
Nunca	5	42
Casi nunca	3	25
Algunas veces	4	33
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	12	100

Fuente: Análisis estadístico de datos

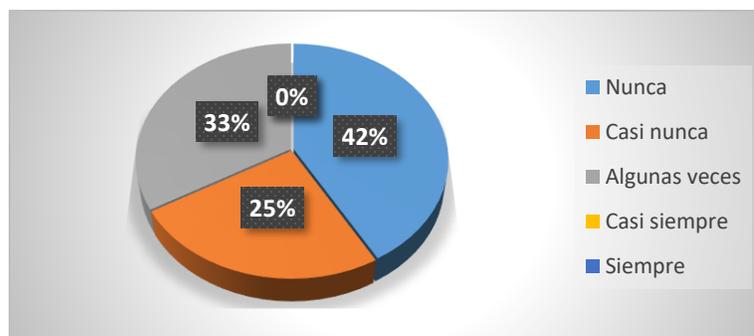


Figura 4. Muestra el análisis en porcentaje.

Interpretación. En nuestro análisis de apreciación de los colaboradores sobre, la pregunta 8, si la empresa planifica sus costos para no afectar su rentabilidad el 42% de los encuestados refiere que nunca, puesto que se basan a costos históricos no actualizados y estos varían a medida que pasa el tiempo, afectando la rentabilidad de la empresa.

¿La empresa es productiva para generar una adecuada rentabilidad?

Tabla 5.

Categoría	N	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	2	17
Casi siempre	6	50
Siempre	4	33
Total	12	100

Fuente: Análisis estadístico de datos

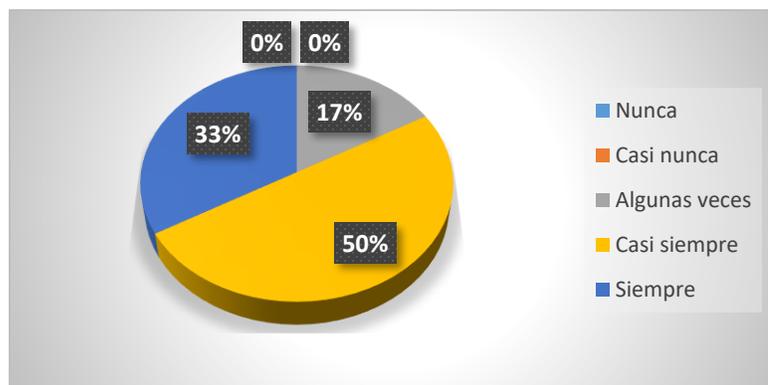


Figura 5. Muestra el análisis en porcentaje.

Interpretación. En nuestro análisis de apreciación de los colaboradores sobre, la pregunta 10 si la empresa es productiva para generar una adecuada rentabilidad, el 50% de los encuestados refiere que Casi siempre, puesto que en las entidades financieras su actividad económica es de lucro o ganancia cuyo objetivo es generar utilidad, traducido en su rentabilidad financiera.

Objetivo Especifico N° 2: Analizar el nivel de Morosidad de la Agencia Motupe de Caja Piura SAC.

Tabla 6

ANALISIS DE MOROSIDAD		
Categoría	N	%
malo	0	0
regular	4	33
bueno	8	67
Total	12	100

Fuente: Análisis estadístico de datos

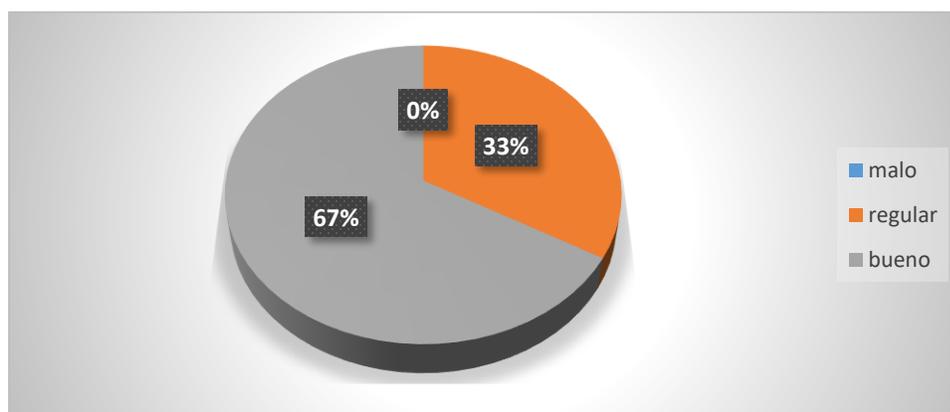


Figura 6. Análisis de morosidad

Interpretación. En nuestro análisis de apreciación de los colaboradores sobre Morosidad, muestra un 33% para el indicador regular, ello debido a que los Asesores de Finanzas Empresariales, no toman en cuenta al momento de evaluar a los clientes, las deudas que los clientes poseen con terceros, ya que esas deudas no aparecen en las centrales de riesgo.

Ítems del instrumento aplicado referido a morosidad.

¿Los factores externos han influido en el incremento de morosidad?

Tabla 7

Categoría	N	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	7	58
Casi siempre	3	25
Siempre	2	17
Total	12	100

Fuente: Análisis estadístico de datos

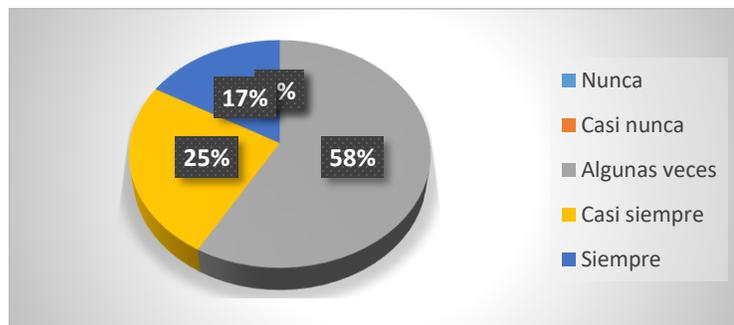


Figura 7. Muestra el análisis en porcentaje.

Interpretación. En nuestro análisis de apreciación de los colaboradores sobre, la pregunta 17 si los factores externos han influido en el incremento de morosidad, el 58% señala que algunas veces, ya que los factores externos se dan por fenómenos y por huelgas.

¿Se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a los clientes morosos?

Tabla 8.

Categoría	N	%
Nunca	3	25
Casi nunca	9	75
Algunas veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	12	100

Fuente: Análisis estadístico de datos

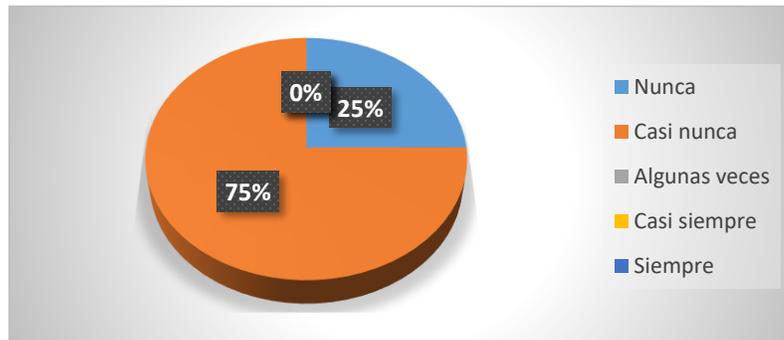


Figura 8. Muestra el análisis en porcentaje.

Interpretación. En nuestro análisis de apreciación de los colaboradores sobre, la pregunta 21 si se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a los clientes morosos, el 75% señala que no se ha diseñado un plan para cobros a clientes morosos, solo se les da facilidades de pago a los clientes morosos, mediante reprogramaciones, refinanciaciones y acuerdos de pago, con la finalidad de recuperar el capital del crédito otorgado.

¿Se han cumplido las políticas de crédito en los créditos morosos otorgados?

Tabla 9.

Categoría	N	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	0	0
Casi siempre	8	67
Siempre	4	33
Total	12	100

Fuente: Análisis estadístico de datos

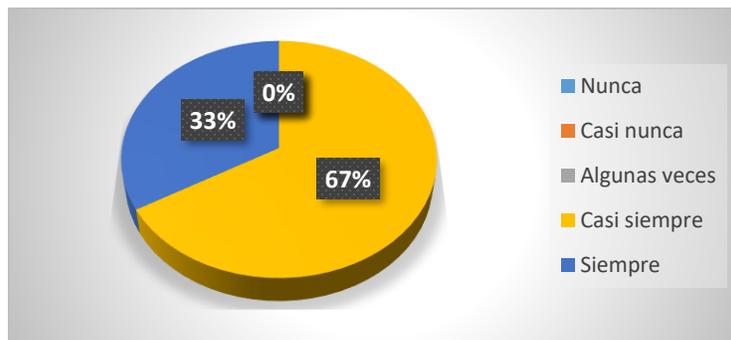


Figura 9. Muestra el analisis en porcentaje.

Interpretación. En nuestro análisis de apreciación de los colaboradores sobre, la pregunta 18 si se han cumplido las políticas de créditos, en los créditos morosos otorgados, el 67% señala que no se han cumplido las políticas de crédito, esto debido a que los Asesores de Finanzas empresariales por el afán de llegar a la meta de colocación de créditos, obvian ciertos filtros de selección al momento de otorgar un crédito.

¿Es necesario dar facilidades de pago a un cliente moroso y así recuperar el capital del crédito en los clientes de caja municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Agencia Motupe- Lambayeque?

Tabla 10.

Categoría	N	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	2	17
Casi siempre	8	67
Siempre	2	17
Total	12	100

Fuente: Análisis estadístico de datos

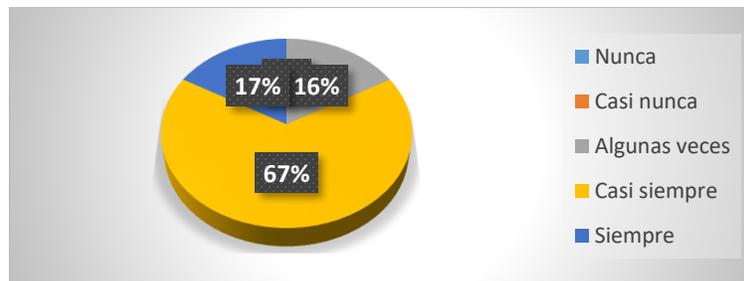


Figura 10. Muestra el analisis en porcentaje.

Interpretación. En nuestro análisis de apreciación de los colaboradores sobre, la pregunta 20; el 67 % señala que casi siempre se dan las facilidades de pago, puesto que es relevante recuperar el capital del crédito otorgado.

Objetivo Especifico N° 3: Describir el nivel de relación entre Morosidad y rentabilidad de la Agencia Motupe de Caja Piura SAC.

Pruebas de normalidad

Kolmogorov-Smirnov^a

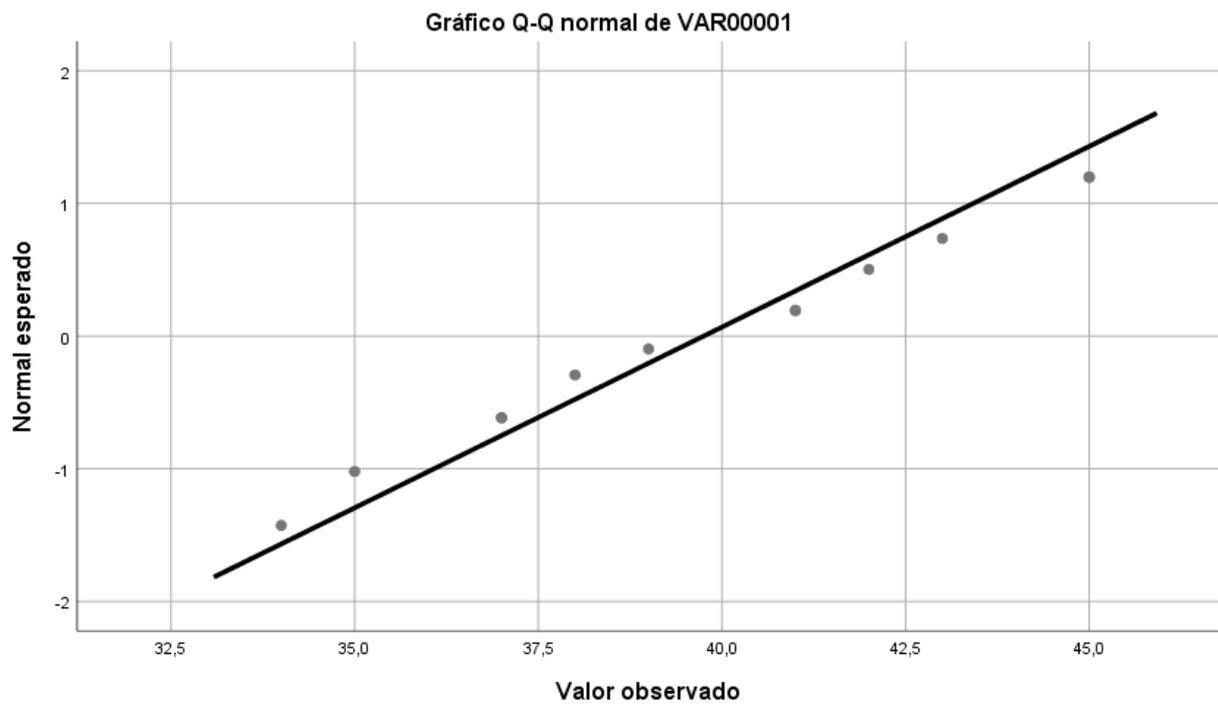
Shapiro-Wilk

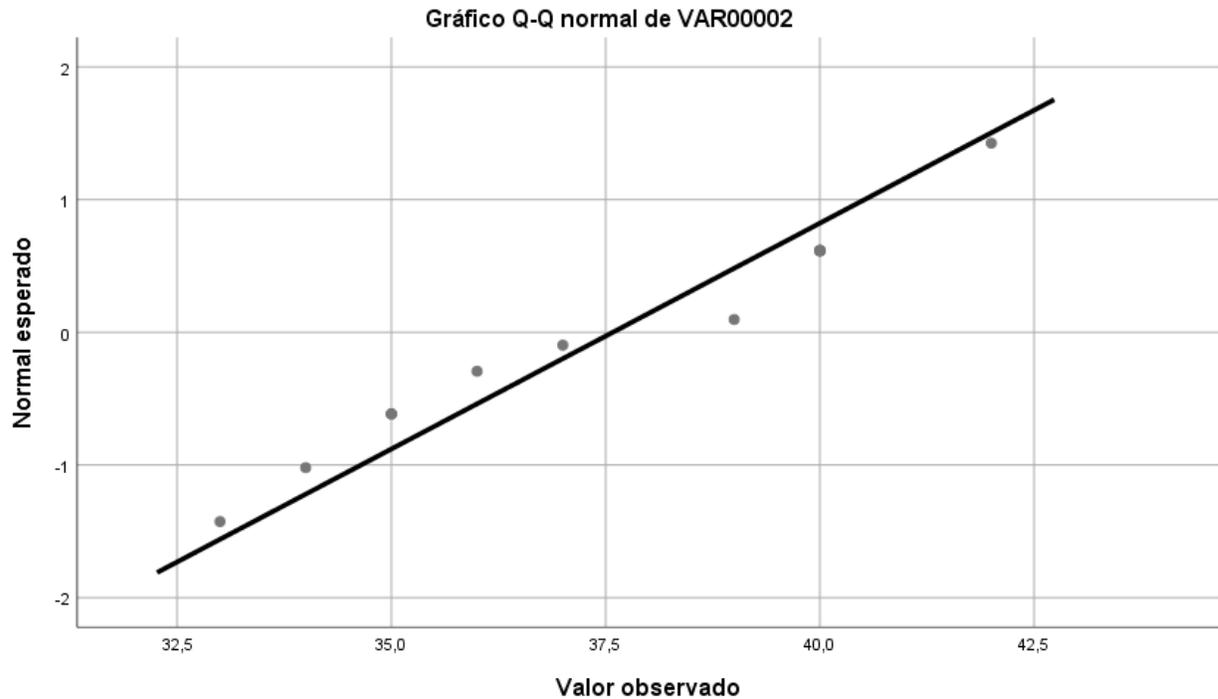
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rentabilidad	,133	12	,200*	,953	12	,683
Morosidad	,211	12	,145	,915	12	,248

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Al observar el Sig. De ambas variables éstas resultan ser mayores que 0,05. Por lo tanto, los datos provienen de una distribución normal.





Prueba de correlación

H₀= Las variables rentabilidad y morosidad no se relacionan de manera directa y significativa.

H₁= Las variables rentabilidad y morosidad se relacionan de manera directa y significativa.

Correlaciones

		Rentabilidad	Morosidad
Rentabilidad	Correlación de Pearson	1	,436
	Sig. (bilateral)		,156
	N	12	12
Morosidad	Correlación de Pearson	,436	1
	Sig. (bilateral)	,156	
	N	12	12

Interpretación: El nivel de relación entre ambas variables (0,436) es directa y significativa; y como Sig. (0,156) > 0,05 entonces se concluye que no hay evidencia para rechazar h₀.

3.2 Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación es de carácter descriptivo y tiene como objetivo principal determinar el impacto de la morosidad en Caja Piura S.A.C. rentabilidad. Agencia Motupe - Lambayeque. Según los colaboradores de la Agencia Motupe en relación a la rentabilidad de la empresa la consideran como regular en un 50%; además consideran a la morosidad como regular en un 33%.

Según los resultados obtenidos en la variable rentabilidad sobre los créditos otorgados a corto plazo, el 50% de los encuestados indican que algunas veces estos créditos incrementan la rentabilidad en Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe-Lambayeque. Kong y Moreno (2014) dan a conocer que las fuentes de financiamiento a las pequeñas empresas a corto plazo han influenciado de manera positiva, gracias a que dichos créditos han mejorado su capital de trabajo, en activos y tecnología, impulsándolos a una mejora en su producción. También obtuvimos en nuestro resultado sobre si la empresa planificación sus costos para no afectar su rentabilidad, el 42% de los encuestados dice que nunca, es decir que se necesita implementar y actualizar los sistemas de costos. Bautista y Salazar (2015) señalan que los altos costos operativos asumidos se deben a la falta de automatización en muchos procesos, lo que significa un mayor uso de recursos físicos, financieros y humanos. Respecto a que, si la empresa es productiva para generar buena rentabilidad, el 50% de los encuestados señalan que casi siempre, es decir que depende de las buenas colocaciones de créditos y que las carteras de clientes no estén en riesgo por, mora, esto se logran con planificación y proceso de selección de clientes de esta manera la empresa es productiva. Medina y Flores (2010) señalan que la intención de financiamiento de las empresas para comprar activos, refaccionamiento de locales y así mejorar la calidad de sus servicios e incrementar la productividad requiere de una asesoría de sus finanzas por parte de las financieras.

Según los resultados obtenidos de la variable Morosidad, respecto a la pregunta que, si los factores externos han influido en el incremento de morosidad, el 58% refiere que algunas veces, esto quiere decir que también existen otros factores externos que conlleva a morosidad.

Cervera y López (2017) nos dice que existen cuatro factores principales que determinan la condición de mora, el factor de Coyuntura, factor de calificación, factor operación y factor de condición de negocio, si se trabaja conjuntamente con estos factores externos disminuye el incremento de morosidad. Respecto a que, si se han cumplido las políticas de créditos en los créditos morosos otorgados, el 67% de los encuestados refieren que casi siempre, pero que existen deficiencias en los filtros de selección y atención al cliente. Vásquez (2012) señala que la morosidad es parte integral de las carteras de crédito debido a los riesgos asociados a su colocación y que uno de los factores que propician el surgimiento o incremento de las deudas de los clientes es la mala calidad de los servicios de asesoría e información brindados por algunas instituciones financieras. Según los resultados obtenidos respecto a que, si se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a clientes morosos, el 75% de los encuestados señalan que casi nunca, es por ello que están de acuerdo con implementar un sistema para cobro a clientes morosos. Nole (2015) expresa que se debe poner énfasis en las cobranzas para poder contar con una buena recaudación a través de software de cobranzas, comodidad de pago en cuestión de deudas acumuladas o vencidas, segmentar la cartera deudora y crear incentivos para pago oportuno.

En relación al objetivo específico 3 el cual menciona el nivel de relación entre ambas variables (0,436) es directa y significativa; y como Sig. (0,156) > 0,05 entonces se concluye que no hay evidencia para rechazar h_0 .

Vidal (20179) sugiere que las tasas de ganancia más ajustadas son el resultado de cambios regulatorios reflejados en las leyes de protección al consumidor, que han hecho que los bancos sean más reacios al riesgo y sus estrategias crediticias tiendan a ser más selectivas. De esta manera podrás evitar mayores pérdidas. Ramírez y Robles (2016), nos dice que es posible mantener un buen nivel de colocaciones como captaciones, pero las ratios de morosidad que se registran limitan a contar con una mejor calificación, deteriorando el margen financiero. Cantuta y Moreno (2015) señalan que las políticas de créditos y recuperaciones no se evalúan y están desfasadas, existiendo un mayor nivel de morosidad que afecta la estructura financiera.

Limitaciones.

Falta de accesibilidad a los estados financieros de la Agencia Motupe, para realizar un análisis documental, ya que la información está consolidada de toda la empresa, y no está separada por agencia.

Por política de la empresa la información es confidencial, es decir cualquier trabajador de la empresa no tiene acceso para ver información, tales como estados financieros, indicadores y otros.

Estudiantes deben tener en cuenta estrategias y diseñar planes estratégicos para reducir el índice de morosidad y mejorar la rentabilidad de la Caja Piura S.A.C - Agencia Motupe, para mantener una buena rentabilidad en el futuro.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

En el presente trabajo de desarrollo y sus resultados de validación, el valor alfa de Cronbach para la validez del instrumento es 0.703, el cual determina si la morosidad afecta a Caja Piura S.A.C. rentabilidad. Los agentes de Motupe-Lambayeque son proporcionados por varias instituciones financieras.

La Rentabilidad de Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe-Lambayeque según la apreciación de los colaboradores es regular ya que el 50% de los encuestados así lo manifiesta, producto del índice de morosidad de sus clientes.

El nivel de morosidad de Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe- Lambayeque es alta, el 67% de los encuestados así lo manifiesta, esto debido a la falta de estrategias de cobros a clientes morosos.

El nivel de relación entre Morosidad y Rentabilidad según la correlación de Pearson arroja un (.436), por lo tanto, si existe correlación entre morosidad y rentabilidad de Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe-Lambayeque.

4.2 RECOMENDACIONES

Capacitar al personal para que cumpla con las políticas y reglamento de créditos para mejorar los filtros de selección de nuestros clientes en Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe-Lambayeque.

Establecer metas a los Asesores de Finanzas Empresariales, de acuerdo con la coyuntura, para que puedan cumplir con la correcta evaluación y selección del cliente.

Mejorar la calidad de información y asesoramiento financiero comercial a los negocios y empresas que soliciten préstamos.

Implementar estrategias de cobros, tales como mensajes y llamadas preventivas, visitas y notificaciones a la cartera de clientes morosos en Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe-Lambayeque, mantenerlos informados de las promociones de crédito que ofrece Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe - Lambayeque.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M. (2020). *Rentabilidad en la empresa Trujillo Gool*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6766/Acosta%20Cajusol%20Mar%C3%ADa%20Ang%C3%A9lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alcarria, J. (2008). *Contabilidad Financiera I*. Editorial Universitat Jaume I. <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/24002/s1.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Aleman, F., Amat, O., Bentabol, A., Bisbe, J., Castillo, J., Crespo, P., Farreras, A., Gallizo, J., Gonzáles, E., Martínez, A., Monclús, R., Morales, M., Moya, S., Oliveras, E., Peñalva, F., Perramon, J., Rebaseda, J., Realp, J., Reguant, F., ... y Viñas, J. (2008). *Normas Internacionales de Contabilidad NIC/NIIF. 2da edición actualizada*. Ediciones Gestión 2000. https://books.google.com.pe/books?id=UXavyZF5AfcC&pg=PA32&dq=definici%C3%B3n+de+gastos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJgOmRwev3AhWDCrkGHYLiA0k4ChDoAXoEC_AgQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20gastos&f=false
- Ángeles, J. (2018). *Los Gastos Operativos y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Inversiones y Tecnología SA*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Académico Ulasamericas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/567/LOS%20GASTOS%20OPERATIVOS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20INVERSIONES%20Y%20TECNOLOG%3%8DA%20Y%20SUMINISTROS%20S.A.%20A%3%910%202017.pdf?sequence=1&isAl>
- Arévalo, C. (2019). *Análisis del control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Míster Limpio*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional UNSM.

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3513/CONTABILIDAD%20-%20Carlos%20Ar%C3%A9valo%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Ballena, I. (2019). *Rentabilidad en la empresa Bustimi Inversiones EIRL*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6567/Ballena%20Sanjines%20Irina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Baptista, P. y Fernández, C. (2014). Población y muestra. *Investigación e Innovación Metodológica*. Obtenido de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Barahona, E. (2019). *Costos por procesos y su impacto en la rentabilidad de la compañía Rosmei SA*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Académico ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3363/1/T-ULVR-2945.pdf>

Barreto, S. (2020). *Control interno financiero para mejorar la rentabilidad de Mercantil Inca SA*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7018/Barreto%20Hoyos%20Sonya%20Kristell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Algieri, M (2007) "Alternativas de financiamiento para la pequeña y Mediana empresa (pyme) de las industrias Metálicas y metalmecánicas en Barquisimeto, Estado Lara". Tesis de pregrado. Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado. Venezuela. Recuperado de: <https://docplayer.es/5150497-Universidad-centroccidental-lisandro-alvarado.html>

Asbanc, Enero (2019). Boletín mensual, gerencia de estudios económicos “N°106, AÑO 10. Recuperado de: https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/BOLETIN_MENSUAL_ENERO_2019.pdf

Banco central de reserva del Perú (2011).Glosario de términos económicas. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>

Banco Central de Reserva del Perú (2014) Lambayeque: Síntesis de Actividad Económica - Marzo 2014. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/2014/presentacion-lambayeque-03-2014.pdf>

Bautista, C. y Salazar, S. (2015) Plan Estratégico 2015 – 2019 Edpyme Alternativa S.A. Tesis de pregrado. Universidad San Ignacio de Loyola –MBA Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2001/2/2015_Baustista.pdf

Caja Piura (2016) Memoria anual. Confianza para alcanzar tus sueños. Perú Recuperado de: https://www.cajapiura.pe/files/PDFs/Conocenos/Memoria_Anual/MEMORIA%202016.pdf.

Cámara comercio (2018) Informe económico. Financiamiento a empresas aumentan en un 9.6%.Setiembre 24-2018.Peru.Recuperado de: https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r846_1/iedep.pdf

Castañeda, A. Guerrero, C. Castañeda, V. Guzmán, L. y Castro, W. (2012) “Los efectos producidos por un financiamiento a largo plazo en la rentabilidad de la empresa Faresi Sac Trujillo, año 2012”. Tesis de pregrado. Universidad Particular Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/113170109/Los-efectos-mediante-un-financiamiento-a-largo-plazo-en-la-rentabilidad-de-la-empresa-Faresi-SAC>

Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013) “La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012.”. Tesis de pre grado. Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/131>

Catunta, A. y Moreno, F. (2015) El Índice de Morosidad de la Cartera de Clientes y Su Incidencia en la Rentabilidad y En La Estructura de los Estados

Financieros de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los Años 2012 -2013". Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1479/1/Catunta_Alva_Indice_Rentabilidad_Financieros.pdf

Cervera, S. y López, R. (2017) Análisis y determinantes de La Morosidad de los Clientes de La Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque" Tesis de pregrado. Universidad Particular Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/887/1/TL_CerveraGalvezSarah_LopezCarhuatantaRody.pdf

EL Informe Belmont, (1979), Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento.

Delgado, D. Chavesta M. (2017) Impacto de la Morosidad de la agencia CC. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo
Recuperado: <https://core.ac.uk/download/pdf/157721782.pdf>.

Farje, R. Núñez, D y Reyes, E. (2016) Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/618348/CFARJE_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) "Productividad" en Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, agosto 2015. México DF: México ¿cómo vamos? Recuperado: https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf

Gitman, L. Joehnk, M. (2009). "Fundamentos de inversión". Madrid, España: Pearson. Recuperado: https://books.google.com.pe/books?id=ITMNR9MUjuAC&printsec=frontcover&dq=autores+que+hablen+del+concepto+de+inversion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiEm924t_biAhWrxFkKHWYyAYsQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false

Gonzales, I. (2012), "Morosidad en las entidades financieras". Trabajo de investigación. Recuperado de [:http://www.elcriterio.com/niif/monografias_niif_aeca_expansion/libro4/169-328.pdf](http://www.elcriterio.com/niif/monografias_niif_aeca_expansion/libro4/169-328.pdf)

Hernández, H (2016) Propuesta de estrategias financieras Para mejorar la rentabilidad de la Empresa "Marakos grill" Sac, Chiclayo –2016". Tesis de

pregrado. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo-Perú. Recuperado de: <https://docplayer.es/83002498-Facultad-de-ciencias-empresariales-propuesta-de-estrategias-financieras-para-mejorar-la-rentabilidad-de-la-empresa-marakos-grill-s-a-c-chiclayo-2016.html>

Hernández, R. Fernández. Baptista, P (.2010) “Metodología de la investigación”. Quinta edición. Recuperado: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Jacinto, S. (2014), Propuesta de implementación de un sistema de costos por procesos en la empresa pesquera jais sac, para mejorar su rentabilidad – 2014”. Tesis de pre grado. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3914>

KPMG Servicios Financieros (2016) Liquidez, exposición y rentabilidad del sistema bancario. Recuperado de: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/kpmg-situacion-sistema-bancario-2017.pdf>.

Kong, R Moreno, J. (2014) Influencia De Las Fuentes De Financiamiento En El Desarrollo De Las Mypes Del Distrito De San José– Lambayeque En El Período 2010-2012. Tesis de pregrado. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/88/1/TL_KongRamosJessica_Moreno_QuilcateJose.pdf

Marro, F (2015) *Financiamiento de la pequeña y mediana empresa y su influencia en la rentabilidad*. Tesis de pregrado. Universidad de Valparaíso, Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/de-marro_f/pdfAmont/de-marro_f.pdf

Medina, L (2010) Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las mypes del sector turismo de la localidad de Huancavelica año 2008

Recuperado: <https://www.monografias.com/trabajos87/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes.shtml>.

Mendoza, Araujo, Arroyo, Chávez, Choquehunca, Glener, Santisteban

(2014) Influencia del financiamiento a largo plazo en la rentabilidad de la empresa reencauchadora llanta nueva Sac". Tesis de pregrado. Universidad Particular Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/Mayquisito/influencia-del-financiamiento-a-largo-plazo-en-la-rentabilidad-de-la-empresa-reencauchadora-llanta-nueva-sac>

Moyolema, M (2011) La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010. Tesis de pre grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1944>.

Morante, V (2015) Incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de productos industriales de limpieza de la ciudad de Lima centro en el 2014. Tesis de pre grado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/827/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_COMERCIALIZADORAS_MORANTE_LEON_VANESSA_ELVIRA.pdf?sequence=4.

Morales, A. Sánchez, B. Morales, Figueroa, J. (2005) "Finanzas básicas, fondo editorial FCA. Recuperado de: <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/2/finanzas1.pdf>

Nole, G. (2015), Estrategias de cobranza y su relación con la Morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S. A" Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%20F1a.pdf;jsessionid=DA5E4A091AD9405A8F4CF867CAD7FE61?sequence=1>

Ñaupas, H. Mejía, E. Novoa, E. Villagómez, A. (2011) "Metodología de la investigación científica y Asesoramiento de tesis" (2da edición). Centro de producción editorial e imprenta. Universidad Nacional mayor de San Marcos.

Parra, L. y Londoño, k. (2015). *Impacto Financiero de los Clientes Morosos Banca Personal En El Banco Bancolombia, Periodo 2009-2014* " Tesis de pregrado. Institución Universitaria Esumer, Medellín, Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/ESUMER/139/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20CLIENTES%20MOROSOS%20DE%20BANCOLOMBIA.pdf>

Ramírez. y Robles, M. (2017)." La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014 – 2015". Tesis de pre grado.

Universidad privada Antenor Orrego. Recuperado:
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3303>.

Ramos, E. (2014). Las Tecnologías crediticias con efectos financieros sobre la mora en el mercado microcredicio Boliviano. Periodo 1995–2012” Bolivia. Tesis de pregrado. Recuperado de:
<http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5185/T-1977.pdf?sequence=1>

Regalado, A (2016) El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso de la empresa Navismar E.I.R.L. Chimbote, 2014” Tesis de pre grado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/949/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_REGALADO_CHAUCA_ALICIA_SARA.pdf?sequence.

Revista española de financiación y Contabilidad Vol.xxiv 78 enero marzo1994 pp 159-179. Recuperado de:
[LaRentabilidadEconomicaYFinancieraDeLaGranEmpresaE-44122.pdf](http://www.larentabilidad.com/revista/revista-44122.pdf)

Rodríguez, M. (2010) “El microcrédito una mirada hacia el concepto y su desarrollo en Colombia”. Tesis post grado. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado:
http://www.bdigital.unal.edu.co/2133/1/Tesis_Maria_Demelza_Rodriguez.pdf

Sánchez, J (2012), Costos I”. Primera edición: 2012.Red Tercer Milenio. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México. Recuperado de:
https://www.academia.edu/34288600/Costos_I- Cristobal_del_Rio.

Sánchez, J. (2002), Análisis de la rentabilidad de la empresa Análisis contable. Recuperado: <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>.

Silverio, Manuel A. (2016) Provisión bancaria, Selección adversa y Riesgo moral: un análisis a las reglas de provisión bancaria en la República Dominicana," *The Latin American and Iberian Journal of Law and Economics*: Vol. 2: Iss. 1, Artículo 4. Available at: <http://lajle.alacde.org/journal/vol2/iss1/4>

Solís, M. García, B. Moctezuma, A. (2011) Eficiencia financiera como estrategia de obtención de recursos en las Pymes de la industria pesquera en Ensenada, B.C” Trabajo de Investigación. Universidad Autónoma de Baja California. México. Recuperado de:
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/12G.pdf>

Universia Business Review (2014) Estrategias de financiación de las necesidades operativas de fondos y rentabilidad de la empresa. España. Recuperado de [file:///C:/Users/ARTEMIO/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeFinanciacionDeLasNecesidadesOperativa-6280865%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ARTEMIO/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeFinanciacionDeLasNecesidadesOperativa-6280865%20(2).pdf)

Ticse, P. (2015). Administración Del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial-El Tambo”. Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Recuperado <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tierra, J. (2015). “*El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. Del cantón Ambato*” Ecuador. Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

Vásquez, M. (2012). *Causas de la morosidad y su efecto en las instituciones financieras de la ciudad de Chepen. Enero-junio 2012*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3517/vasquez_maria.pdf?sequence=1

Vidal, S. (2017). “*La Morosidad y La Rentabilidad de Los Bancos en Chile*”. Tesis de pregrado. Universidad Técnica Federico Santa María- Valparaíso- Chile. Recuperado de: <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS		
¿Cómo afecta la Morosidad en la Rentabilidad de Caja Piura SAC, Agencia Motupe, Lambayeque?	Objetivo General Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de Caja Piura S.A.C.- Agencia Motupe, Lambayeque.	La morosidad Incide de manera directa ya que incrementa las provisiones y con ello disminuye en la rentabilidad de Caja Piura S.A.C.- Agencia Motupe, Lambayeque.	MOROSIDAD	1.Colocacion de créditos	1.-Colocación microcréditos	Escala de Likert		
					2.-Colocación créditos median empresa			
					3.-Colocación de créditos grandes empresas			
	Objetivos Específicos. A) Analizar el nivel de Rentabilidad de la Caja Piura SAC, Agencia Motupe, Lambayeque. B) Analizar el nivel de Morosidad de la Caja Piura SAC. Agencia Motupe, Lambayeque. C) Describir el nivel de relación entre morosidad y rentabilidad de Caja Piura SAC. Agencia, Motupe, Lambayeque.						2.Solvencia	1.-Nivel de liquidez
								2.-Nivel de endeudamiento
								3.-Nivel de riesgo
							3.Eficiencia	1.-Nivel de Créditos cartera morosa
								2.-Nivel de créditos otorgados
								3.-Nivel de recuperación de Créditos
							Rentabilidad	1.Inversion
2.-Corto Plazo								
3.-Largo Plazo								
				2.Utilidad	1.- Costo			
					2.- Capital de Pago			
					3.-Productividad			

ANEXO 2

Validación del Instrumento Evaluado.



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	C.P.C. PABLO CAMPOS MORALES
2. ESPECIALIDAD	CONTADOR PUBLICO
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	35 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	INSTITUTO TEC. PUB. DE OLMOS - ESTUD. CONT
6. CARGO	DOCENTE TRABAJO COMPLETO.
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE CAJA PIURA S.A.C. AGENCIA MOTUPE-LAMBAYEQUE.	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Juan Pupuche Sánchez.
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta Aplicada a los funcionarios de la institución financiera Caja Piura sac, agencia Motupe-Lambayeque.
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe, Lambayeque.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante, al ítem aplicado con escala de Likert donde N es nunca, CN, casi nunca, AV es a veces, CS es casi siempre y S es siempre, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, se someterá a la confiabilidad de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

8. PREGUNTAS

<p>1. ¿La liquidez es generada por una buena inversión oportuna?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿La liquidez es afectada directamente por la morosidad?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Los créditos otorgados a corto plazo incrementan la rentabilidad de la empresa?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿La ampliación de créditos a corto plazo es para clientes puntuales?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿La inversión a largo plazo ayuda en el crecimiento de la empresa?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿La inversión a largo plazo se da por la adquisición de activos fijos?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

SEÑOR DE SIPAN

<p>7. ¿En la empresa minimizan costos de manera eficiente?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿La empresa planifica sus costos para no afectar su rentabilidad?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿La empresa tiene capacidad de pago para asumir deuda de corto plazo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿La empresa es productiva para generar una buena rentabilidad?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿La productividad de la empresa depende del servicio que ofrece a sus clientes?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Los créditos otorgados en microcréditos son los más rentables?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Los trabajadores están capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en una Pyme?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Los créditos a grandes empresas son rentables?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿La empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Motupe cuenta con liquidez suficiente para provisión de créditos morosos?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>16 ¿La empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura –Motupe cuenta con la suficiente liquidez para cumplir con sus objetivos establecidos?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17 ¿Los factores externos han influido en el incremento de morosidad?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Se han cumplido las políticas de créditos en los créditos morosos otorgados?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Es necesario la aprobación y la verificación del administrador y el departamento de riesgo para el otorgamiento de crédito en la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura agencia Motupe?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Es necesario dar facilidades de pago a un cliente moroso y así recuperar el capital del crédito en los clientes de caja municipal de Ahorro y Crédito Piura, agencia Motupe?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a los clientes morosos?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

PRÓMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:  C.P. Pablo Campos Morales CONTADOR - MAC.873	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Pablo Campos Morales**, Contador Público Colegiado, Docente adscrito al colegio de contadores del Perú, he leído y validado el instrumento de recolección de datos (**ENCUESTA**) elaborada por: **Juan Pupuche Sánchez**, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **"Impacto de la Morosidad en la Rentabilidad de Caja Piura S.A.C – Agencia Motupe, Lambayeque"**.

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.



P.C. Pablo Campos Morales
CONTADOR - MAT. 873

Olmos 28 de noviembre del 2018.

CPC: Pablo campos Morales
DNI: 16594638

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Mg. Max Tapa Sánchez
2. ESPECIALIDAD	Magister en Gestión Pública.
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Licenciado Público
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 años.
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	Docente Tiempo Completo.
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE CAJA PIURA S.A.C. AGENCIA MOTUPE-LAMBAYEQUE.	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Juan Pupuche Sánchez.
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta Aplicada a los funcionarios de la institución financiera Caja Piura sac, agencia Motupe-Lambayeque.
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de Caja Piura S.A.C. Agencia Motupe, Lambayeque.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante, al ítem aplicado con escala de Likert donde N es nunca, CN, casi nunca, AV es a veces, CS es casi siempre y S es siempre, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, se someterá a la confiabilidad de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. INSTRUCCIONES	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO". SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
8. PREGUNTAS	
<p>1. ¿La liquidez es generada por una buena inversión oportuna?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿La liquidez es afectada directamente por la morosidad?</p>	<p>A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Los créditos otorgados a corto plazo incrementan la rentabilidad de la empresa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿La ampliación de créditos a corto plazo es para clientes puntuales?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿La inversión a largo plazo ayuda en el crecimiento de la empresa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿La inversión a largo plazo se da por la adquisición de activos fijos?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

7. ¿En la empresa minimizan costos de manera eficiente?	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
8. ¿La empresa planifica sus costos para no afectar su rentabilidad?	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
9. ¿La empresa tiene capacidad de pago para asumir deuda de corto plazo?	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
10. ¿La empresa es productiva para generar una buena rentabilidad?	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
11. ¿La productividad de la empresa depende del servicio que ofrece a sus clientes?	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
12. ¿Los créditos otorgados en microcréditos son los más rentables?	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
13. ¿Los trabajadores están capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en una Pyme?	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
14. ¿Los créditos a grandes empresas son rentables?	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
15. ¿La empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Motupe cuenta con liquidez suficiente para provisión de créditos morosos?	<p>A (✓) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>16 ¿La empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura –Motupe cuenta con la suficiente liquidez para cumplir con sus objetivos establecidos?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>17 ¿Los factores externos han influido en el incremento de morosidad?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>18. ¿Se han cumplido las políticas de créditos en los créditos morosos otorgados?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>19. ¿Es necesario la aprobación y la verificación del administrador y el departamento de riesgo para el otorgamiento de crédito en la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura agencia Motupe?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>20. ¿Es necesario dar facilidades de pago a un cliente moroso y así recuperar el capital del crédito en los clientes de caja municipal de Ahorro y Crédito Piura, agencia Motupe?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>21. ¿Se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a los clientes morosos?</p>	<p>A (/) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u>✓</u> N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:  <p><i>Dr. Mario López Sánchez</i> <i>DNI 44490600</i></p>	

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	<i>Eduardo Luis Navar</i>
2. ESPECIALIDAD	<i>Contador</i>
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>Magister</i>
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	<i>15</i>
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>USS</i>
6. CARGO	<i>Docente</i>
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE CAJA PIURA	
S.A.C. AGENCIA MOTUPE-LAMBAYEQUE.	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Juan Pupuche Sánchez.
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta Aplicada a los funcionarios de la institución financiera Caja Piura S.A.C, Agencia Motupe-Lambayeque.
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de Caja Piura S.A.C, Agencia Motupe, Lambayeque.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante, al ítem aplicado con escala de Likert donde N es nunca, CN, casi nunca, AV es a veces, CS es casi siempre y S es siempre, luego del juicio de expertos que determinará la validez de

contenido, se someterá a la confiabilidad de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

8. PREGUNTAS

<p>1. ¿La liquidez es generada por una adecuada inversión oportuna?</p> <p style="text-align: right;">/</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿La liquidez es afectada directamente por la morosidad?</p> <p style="text-align: right;">/</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Los créditos otorgados a corto plazo incrementan la rentabilidad de la empresa?</p> <p style="text-align: right;">/</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿La ampliación de créditos a corto plazo es para clientes puntuales?</p> <p style="text-align: right;">/</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿La inversión a largo plazo ayuda en el crecimiento de la empresa?</p> <p style="text-align: right;">/</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿La inversión a largo plazo se da por la adquisición de activos</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

7. ¿En la empresa minimizan costos de manera eficiente?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿La empresa planifica sus costos para no afectar su rentabilidad?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿La empresa tiene capacidad de pago para asumir deuda de corto plazo?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La empresa es productiva para generar una adecuada rentabilidad?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿La productividad de la empresa depende del servicio que ofrece a sus clientes?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Los créditos otorgados en microcréditos son los más rentables?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Los trabajadores están capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en una Pyme?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Los créditos a grandes empresas son rentables?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿La empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Motupe cuenta con liquidez suficiente para provisión de créditos morosos?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____

<p>16. ¿La empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Motupe cuenta con la suficiente liquidez para cumplir con sus objetivos establecidos?</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>17. ¿Los factores externos han influido en el incremento de morosidad?</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>18. ¿Se han cumplido las políticas de créditos en los créditos morosos otorgados?</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>19. ¿Es necesario la aprobación y la verificación del administrador y el departamento de riesgo para el otorgamiento de crédito en la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Motupe?</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>20. ¿Es necesario dar facilidades de pago a un cliente moroso y así recuperar el capital del crédito en los clientes de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Motupe?</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>21. ¿Se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a los clientes morosos?</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: _____ N° TD: _____</p>

COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	
 Eduardo Ludo Narvez CB 004-1942	

ANEXO 3

Encuesta en blanco (sin marcar).

ENCUESTA									
IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE CAJA PIURA S.A.C - AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE.									
Estimado encuestado, con el propósito de conocer el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Piura SAC, Agencia Motupe-Lambayeque, se está realizando esta encuesta, cabe mencionar que es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible .									
INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una "X" la respuesta que mejor indique en recuadros en blanco, teniendo en cuenta que:									
1= NUNCA, 2=CASI NUNCA, 3= AVECES, 4= CASI SIEMPRE, 5=SIEMPRE.									
GENERO MASCULINO			GENERO FEMENINO						
VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD				CATEGORIAS					
DIMENSIONES	ITEM				1	2	3	4	5
INVERSION	1.- ¿La liquidez es generada por una buena inversión oportuna?								
	2.- ¿La liquidez es afectada directamente por la morosidad?								
	3.- ¿Los créditos otorgados a corto plazo incrementan la rentabilidad en la empresa?								
	4.- ¿La ampliación de créditos a corto plazo es para clientes puntuales?								
	5.- ¿La inversión a largo plazo ayuda en el crecimiento de la empresa?								
	6.- ¿La inversión a largo plazo se da por la adquisición de activos fijos?								
UTILIDAD	7.- ¿En la empresa minimizan costos de manera eficiente?								
	8.- ¿La empresa planifica sus costos para no afectar su rentabilidad?								
	9.- ¿La empresa tiene capacidad de pago para asumir deuda de corto plazo?								
	10.- ¿La empresa es productiva para generar una buena rentabilidad?								
	11.- ¿La productividad de la empresa depende del servicio que ofrece a sus clientes?								

VARIABLE INDEPENDIENTE MOROSIDAD		CATEGORIAS				
DIMENSIONES	ITEM	1	2	3	4	5
Colocación de crédito	12. ¿Los créditos otorgados en microcréditos son los más rentables?					
	13. ¿Los trabajadores estan capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en una pyme?					
	14. ¿Los créditos a grandes empresas son rentables?					
Solvencia	15. ¿La empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque , cuenta con liquidez suficiente para provisión de créditos morosos					
	16. ¿La empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura, Agencia Motupe-Lambayeque, cuenta con la suficiente liquidez para cumplir con sus objetivos establecidos?					
	17. ¿Los factores externos han influido en el incremento de morosidad?					
Eficiencia	18. ¿Se han cumplido las políticas de créditos, en los créditos morosos otorgados?					
	19. ¿Es necesario la aprobación y la verificación del administrador y departamento de riesgo para el otorgamiento de crédito en la empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque?					
	20. ¿Es necesario dar facilidades de pago a un cliente moroso y así recuperar el capital del crédito en los clientes de caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque?					
	21. ¿Se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a los clientes morosos?					

ANEXO 4

Figura 11. Base de datos en Excel.

N°	NOMBRE	sexo	RENTABILIDAD											MOROSIDAD									TOTAL	
			INVERSIÓN						UTILIDAD					COLOCACIÓN DE CREDITOS			SOLVENCIA			EFICIENCIA				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	L.A.T.F	M	4	5	1	3	1	4	5	1	4	3	4	5	5	2	5	4	3	4	3	3	1	70
2	J.W.H.C	M	3	4	3	4	2	5	4	1	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	1	72
3	E.N.C.S	M	3	3	3	1	2	4	5	1	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	1	70
4	K.N.D.B	M	4	4	4	3	2	4	4	1	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	2	76
5	E.C.R.M	M	4	5	4	3	3	4	5	2	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	2	83
6	L.E.J.M	M	4	5	4	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	75
7	J.A.L.L	M	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	4	2	77
8	J.B.M.C	M	5	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	2	85
9	L.H.M.C	M	5	4	3	2	2	3	5	1	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	2	77
10	M.T.M	F	5	4	3	3	4	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	2	87
11	A.M.C.F	F	3	4	5	2	3	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	5	2	81
12	E.I.G.R	F	4	4	5	1	3	3	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	2	3	2	75

ANEXO 5

Figura 12. Confiabilidad del Instrumento.

	$K =$	21 item	
	$K/(K-1) =$	1.05	
	$\sum_{i=1}^k s_r^2 =$	9.56	
	$s_r^2 =$	28.89	
	ALFA =	0.703	

ANEXO 6
Encuestas marcadas por los encuestados.

ENCUESTA									
IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE CAJA PIURA S.A.C - AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE.									
Estimado encuestado, con el propósito de conocer el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Piura SAC, Agencia Motupe-Lambayeque, se está realizando esta encuesta, cabe mencionar que es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible .									
INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una "X" la respuesta que mejor indique en recuadros en blanco, teniendo en cuenta que:									
1= NUNCA, 2=CASI NUNCA, 3= AVECES, 4= CASI SIEMPRE, 5=SIEMPRE.									
GENERO MASCULINO	M	GENERO FEMENINO							
VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD					CATEGORIAS				
DIMENSIONES	ITEM				1	2	3	4	5
INVERSION	1.- ¿La liquidez es generada por una buena inversión oportuna?						X		
	2.- ¿La liquidez es afectada directamente por la morosidad?							X	
	3.- ¿Los créditos otorgados a corto plazo incrementan la rentabilidad en la empresa?	X							
	4.- ¿La ampliación de créditos a corto plazo es para clientes puntuales?			X					
	5.- ¿La inversión a largo plazo ayuda en el crecimiento de la empresa?	X							
	6.- ¿La inversión a largo plazo se da por la adquisición de activos fijos?						X		
UTILIDAD	7.- ¿En la empresa minimizan costos de manera eficiente?							X	
	8.- ¿La empresa planifica sus costos para no afectar su rentabilidad?	X							
	9.- ¿La empresa tiene capacidad de pago para asumir deuda de corto plazo?						X		
	10.- ¿La empresa es productiva para generar una buena rentabilidad?			X					
	11.- ¿La productividad de la empresa depende del servicio que ofrece a sus clientes?						X		

VARIABLE INDEPENDIENTE MOROSIDAD		CATEGORIAS				
DIMENSIONES	ITEM	1	2	3	4	5
Colocación de crédito	12. ¿Los créditos otorgados en microcréditos son los más rentables?					X
	13. ¿Los trabajadores están capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en una pyme?					X
	14. ¿Los créditos a grandes empresas son rentables?		X			
Solvencia	15. ¿La empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque, cuenta con liquidez suficiente para provisión de créditos morosos?					X
	16. ¿La empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura, Agencia Motupe-Lambayeque, cuenta con la suficiente liquidez para cumplir con sus objetivos establecidos?				X	
	17. ¿Los factores externos han influido en el incremento de morosidad?			X		
Eficiencia	18. ¿Se han cumplido las políticas de créditos, en los créditos morosos otorgados?				X	
	19. ¿Es necesario la aprobación y la verificación del administrador y departamento de riesgo para el otorgamiento de crédito en la empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque?			X		
	20. ¿Es necesario dar facilidades de pago a un cliente moroso y así recuperar el capital del crédito en los clientes de caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque?			X		
	21. ¿Se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a los clientes morosos?	X				

ENCUESTA
IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE CAJA PIURA S.A.C - AGENCIA
MOTUPE, LAMBAYEQUE.

Estimado encuestado, con el propósito de conocer el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Piura SAC, Agencia Motupe-Lambayeque, se está realizando esta encuesta, cabe mencionar que es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible .

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una "X" la respuesta que mejor indique en recuadros en blanco, teniendo en cuenta que:

1= NUNCA, 2=CASI NUNCA, 3= AVECES, 4= CASI SIEMPRE, 5=SIEMPRE.

GENERO MASCULINO		GENERO FEMENINO		CATEGORIAS				
M								
VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD				CATEGORIAS				
DIMENSIONES	ITEM			1	2	3	4	5
INVERSION	1.- ¿La liquidez es generada por una buena inversión oportuna?					X		
	2.- ¿La liquidez es afectada directamente por la morosidad?						X	
	3.- ¿Los créditos otorgados a corto plazo incrementan la rentabilidad en la empresa?					X		
	4.- ¿La ampliación de créditos a corto plazo es para clientes puntuales?						X	
	5.- ¿La inversión a largo plazo ayuda en el crecimiento de la empresa?				X			
	6.- ¿La inversión a largo plazo se da por la adquisición de activos fijos?							X
UTILIDAD	7.- ¿En la empresa minimizan costos de manera eficiente?						X	
	8.- ¿La empresa planifica sus costos para no afectar su rentabilidad?			X				
	9.- ¿La empresa tiene capacidad de pago para asumir deuda de corto plazo?						X	
	10.- ¿La empresa es productiva para generar una buena rentabilidad?					X		
	11.- ¿La productividad de la empresa depende del servicio que ofrece a sus clientes?						X	

VARIABLE INDEPENDIENTE MOROSIDAD		CATEGORIAS				
DIMENSIONES	ITEM	1	2	3	4	5
Colocación de crédito	12. ¿Los créditos otorgados en microcréditos son los más rentables?					X
	13. ¿Los trabajadores estan capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en una pyme?				X	
	14. ¿Los créditos a grandes empresas son rentables?			X		
Solvencia	15.¿La empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque , cuenta con liquidez suficiente para provisión de créditos morosos				X	
	16. ¿La empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura, Agencia Motupe-Lambayeque, cuenta con la suficiente liquidez para cumplir con sus objetivos establecidos?				X	
	17. ¿Los factores externos han influido en el incremento de morosidad?			X		
Eficiencia	18. ¿Se han cumplido las políticas de créditos, en los créditos morosos otorgados?				X	
	19. ¿Es necesario la aprobación y la verificación del administrador y departamento de riesgo para el otorgamiento de crédito en la empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque?			X		
	20.¿Es necesario dar facilidades de pago a un cliente moroso y así recuperar el capital del crédito en los clientes de caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque?				X	
	21.¿Se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a los clientes morosos?	X				

VARIABLE INDEPENDIENTE MOROSIDAD		CATEGORIAS				
DIMENSIONES	ITEM	1	2	3	4	5
Colocación de crédito	12. ¿Los créditos otorgados en microcréditos son los más rentables?				X	
	13. ¿Los trabajadores estan capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en una pyme?					X
	14. ¿Los créditos a grandes empresas son rentables?					X
Solvencia	15.¿La empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque , cuenta con liquidez suficiente para provisión de créditos morosos				X	
	16. ¿La empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura, Agencia Motupe-Lambayeque, cuenta con la suficiente liquidez para cumplir con sus objetivos establecidos?					X
	17. ¿Los factores externos han influido en el incremento de morosidad?				X	
Eficiencia	18. ¿Se han cumplido las políticas de créditos, en los créditos morosos otorgados?					X
	19. ¿Es necesario la aprobación y la verificación del administrador y departamento de riesgo para el otorgamiento de crédito en la empresa caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque?			X		
	20.¿Es necesario dar facilidades de pago a un cliente moroso y así recuperar el capital del crédito en los clientes de caja municipal de ahorro y crédito Piura Agencia Motupe-Lambayeque?					X
	21.¿Se ha diseñado un plan estratégico para ejecutar cobros a los clientes morosos?		X			

ANEXO 7

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS.

Figura 13. Caja Piura S.A.C - Agencia Motupe, Lambayeque.



**Figura 14. Oficina Especial Olmos Caja Piura S.A.C-Agencia Motupe, Lambayeque.
(Aquí laboro yo)**



Figura 15. Aplicación del instrumento de investigación al Jefe de créditos de Caja Piura SAC - Agencia Motupe.



Figura 16. Aplicación del instrumento de investigación a los trabajadores de Caja Piura SAC - Agencia Motupe.



ANEXO 8:

INFORME N° 020-2018/JUPUSA- MOT/CMP.

A : GERENCIA CMAC PIURA S. A. C.
DE : JUAN PUPUCHE SÁNCHEZ
ASESOR DE FINANZAS EMP.
ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS.
FECHA : OLMOS, 10 DE NOVIEMBRE DEL 2018.



Por medio de la presente le saludo cordialmente y a la vez le informo que estoy convalidando mi carrera profesional de Contabilidad en la Universidad señor de Sipán.

Actualmente estoy cursando el noveno ciclo de la carrera profesional de contabilidad y hemos empezado a desarrollar mi Proyecto de Tesis que lleva por nombre "IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE CAJA PIURA S.A.C - AGENCIA MOTUPE, PERIODO 2015 - 2018" para obtener el grado de Licenciado en contabilidad, por lo que he creído por conveniente desarrollarla con datos de la Agencia Motupe, ya que el Profesor Asesor Mg. Wilmer Vidaurte García, nos indicó que tenemos que desarrollar la tesis de la empresa que nos encontramos laborando actualmente.

Solicito a Uds me permitan realizar dicho Proyecto de Tesis en la Institución, ya que me permitirá realizar dicho proyecto con mayor facilidad, ya que laboro en la entidad y por ser de la zona obtendría información de primera mano y así poder de alguna manera aportar alguna solución para disminuir la morosidad en la Agencia.

Espero permitirme acceder a lo solicitado.

Atentamente:



Juan Pupuche Sánchez
Asesor de Finanzas Emp.
Agencia Motupe
Rpm #964563467

Juan Pupuche Sánchez
Asesor de Finanzas Emp.
Agencia Motupe
Rpm #964563467

*aprobado lo califico, para
jefe de Gestión de Personas
Juan Pupuche y Ana Aguirre
Olmos para su atención,
Df 23/11/18*



Pedro Tallado Coronado
GERENTE
CAJA PIURA

ANEXO 9:



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0327-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 14 de julio de 2023.

VISTO:

El Oficio N°0172-2023/FACEM-DC-USS, de fecha 14 de julio de 2023, presentado por el Director de la EP de Contabilidad y proveído del Decano de FACEM, de fecha 14/07/2023, donde solicita la actualización de Proyecto de tesis, por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".

Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz de consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

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, la actualización del Proyecto de Tesis, del egresado de la EP de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR	TITULO DEL PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
01	PUPUCHE SANCHEZ JUAN	IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA PIURA S.A.C. AGENCIA MOTUPE – LAMBAYEQUE 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

ANEXO 10:



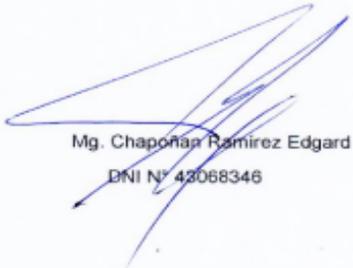
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

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° **0327-2023-FACEM-USS**, de la estudiante **PUPUCHE SANCHEZ JUAN** Titulada **IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE CAJA PIURA S.A.C. - AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE 2022**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **24%** 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, 27 de noviembre del 2023



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

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

ANEXO 11:



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

Pimentel, 15 de septiembre de 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
PUPUCHE SANCHEZ JUAN, con DNI
42196203

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA PIURA S.A.C. AGENCIA MOTUPE – LAMBAYEQUE 2022, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, 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
PUPUCHE SANCHEZ JUAN	42196203	

ANEXO 12:

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Pupuche Sanchez tesis 2.docx

RECuento DE PALABRAS

10410 Words

RECuento DE CARACTERES

56625 Characters

RECuento DE PÁGINAS

45 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 26, 2023 2:02 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 26, 2023 2:03 PM GMT-5

● 24% de similitud general

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

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado