



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA
MOSHOQUEQUE – CAJA PIURA - JOSE LEONARDO
ORTIZ 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor :

Guevara Delgado Carlos Wilmer

<https://orcid.org/0000-0002-3886-0773>

Asesor:

Dr. García Yovera, Abraham Jose

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2021

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA MOSHOQUEQUE

– CAJA PIURA - JOSE LEONARDO ORTIZ 2019

Asesor (a): Dr. García Yovera, Abraham Jose
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Urbina Cardenas Max Fernando
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Merino Nuñez Mirko
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dr. García Yovera Abraham Jose
Nombre Completo Firma

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar el nivel de morosidad de los clientes en la Caja Piura, agencia Moshoqueque - Chiclayo 2020. Teniendo como metodología al tipo de investigación descriptivo, con un diseño no experimental, cuantitativo, en la cual se elaboró y aplico una encuesta elaborada mediante la escala de Likert (15 ítems), diseñada específicamente para su desarrollo de la entidad financiera Caja Piura, Agencia Moshoqueque.

De la misma manera, la confiabilidad del instrumento del nivel de morosidad fue de 0.677, por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, demostrando la fiabilidad del instrumento. La prueba estadística fue no paramétrica la cual indica que existe relación inversa entre la morosidad y la rentabilidad ya que se obtuvo un coeficiente de -0,739 indicando que existe una correlación negativa media y el nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ lo cual confirma que existe relación entre las dos variables estudiadas, Por otro lado, a través del análisis de los resultados de la variable, se determinó que el nivel de morosidad es medio con un 53.85%, de acuerdo a las premisas analizadas; demostrando que los gestores de cobranza emplean adecuadamente los recursos ofrecidos por la empresa, induciéndoles a los clientes a fraccionar sus obligaciones dándoles alternativas de pago.

Finalmente, el nivel de morosidad es medio, pero la empresa debe articular mejor su posición frente a la cobranza y establecer estándares de criterios al momento de evaluar los diferentes créditos en donde los clientes accedan siempre y cuando cumplan con los requisitos requeridos por la financiera.

Palabras claves: Gestión, rentabilidad, cobranzas, morosidad, clientes.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the level of delinquency of clients in Caja Piura, Moshoqueque agency - Chiclayo 2020. Having as a methodology the type of descriptive research, with a non-experimental, quantitative design, in which it was developed and applied a Survey prepared using the Likert scale (15 items), designed specifically for the development of the financial institution Caja Piura, Agencia Moshoqueque.

In the same way, the reliability of the instrument of the delinquency level was 0.677, by means of Cronbach's alpha coefficient, demonstrating the reliability of the instrument. On the other hand, through the analysis of the results of the variable, it was determined that the level of delinquency is high with 53.85%, according to the premises analyzed; demonstrating that collection managers adequately use the resources offered by the company, inducing customers to split their obligations by giving them payment alternatives.

Finally, the delinquency level is high, but the company must better articulate its position against collection and establish standards of criteria when evaluating the different credits where customers access as long as they meet the requirements required by the financial

Keywords: Management, cost effectiveness, collections, delinquency, customers.

ÍNDICE

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS.....	ixx
I. INTRODUCCION.....	10
1.1. El problema de investigación.	11
1.2. Antecedentes.	12
1.3. Formulación del problema.....	16
1.3.1. Pregunta General.....	16
1.3.2. Pregunta Específica.....	16
1.4. Aspectos teóricos.	16
1.4.1. Morosidad.....	16
1.4.2. Rentabilidad.....	19
1.5. Objetivos.....	22
1.5.1. Objetivo General.....	22
1.5.2. Objetivo Específicos.....	22
1.6. Hipótesis	22
1.6.1. Hipótesis General	22
1.6.2. Hipótesis Específica	23
1.7. Justificación	23
II. MATERIAL Y MÉTODOS	24
2.1. Tipo y diseño de investigación.	24
2.1.1. Tipo de investigación.....	24

2.1.2. Diseño de investigación.....	24
2.2. Población y muestra.....	24
2.2.1. Población.....	24
2.2.2. Muestra.....	25
2.3 Variables	25
2.4. Operacionalización de variable.....	26
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.	30
2.5.1. Técnica de recolección de información.....	30
2.5.2. Instrumento de recolección de datos.	30
III. RESULTADOS	29
3.1. Tablas y gráficos	29
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES.....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	61
VII. REFERENCIAS.....	62
VIII. ANEXOS.....	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de la agencia	24
Tabla 2 Variable Dependiente.....	26
Tabla 3 Estadísticas de Fiabilidad	30
Tabla 4 La institución planifica los créditos que se otorgaran a los clientes.....	29
Tabla 5 Explica con anticipación a los clientes las condiciones del crédito	30
Tabla 6 Dentro de su cartera de clientes es baja la tasa de morosos	31
Tabla 7 Dentro de su cartera de clientes algunos de los clientes están con cobranza coactiva.....	32
Tabla 8 Dentro de su cartera de clientes existen clientes con deuda judicializada	33
Tabla 9 Usted antes de canalizar un crédito analiza la capacidad de pago del cliente	34
Tabla 10 Cuando el cliente presenta un historial crediticio regular le brinda el préstamo.....	35
Tabla 11 Si un cliente está en Infocor usted le da alternativas para poder obtener el crédito.....	36
Tabla 12 Tiene clientes clasificados en la categoría de pago dudoso	37
Tabla 13 Tiene clientes clasificados en la categoría de perdida.....	40
Tabla 14 Considera usted que la entidad le ofrece una tasa de interés acorde al mercado	39
Tabla 15 Son claras y explícitas las políticas de la caja Piura, en la agencia Moshoqueque	40
Tabla 16 La Caja Piura, agencia Moshoqueque, les da la oportunidad a los clientes de crecer a los empresarios	41
Tabla 17 Cree usted que Caja Piura, agencia Moshoqueque le brinda el crédito idóneo para su empresa.....	42
Tabla 18 La Caja Piura, agencia Moshoqueque le ofrece beneficios marcando la diferencia ante otras financieras.....	43
Tabla 19 En la entidad financiera se realiza análisis financiero.....	44
Tabla 20 La entidad adopta políticas contables en la elaboración de los estados financieros ..	45
Tabla 21 Se emiten informes económicos de la situación financiera de la entidad	46
Tabla 22 Se realizan análisis de los índices financieros en la entidad	47
Tabla 23 Se presentan estados financieros presupuestados con su análisis respectivo	48
Tabla 24 Compara los estados financieros con años anteriores para conocer la rentabilidad de la entidad	49
Tabla 25 Se realiza seguimiento constante del comportamiento de la rentabilidad en la entidad	

.....	50
Tabla 26 La entidad financiera presenta índices de rentabilidad operativa.....	51
Tabla 27 La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del patrimonio	52
Tabla 28 La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del activo	53
Tabla 29 Prueba de normalidad de datos.....	54
Tabla 30 Prueba de hipótesis general	55
Tabla 31 Prueba de hipótesis específica la cartera atrasada incide significativamente en la rentabilidad.....	56
Tabla 32 prueba de hipótesis específica el clasificador del deudor incide significativamente en la rentabilidad.....	57
Tabla 33 prueba de hipótesis específica los tipos de crédito inciden significativamente en la rentabilidad.....	58

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Planifica con anticipación la gestión de los créditos	29
Figura 2 Explica las condiciones del préstamo.	30
Figura 3 Porcentaje de morosos.....	31
Figura 4 Clientes con deudas de cobranza coactiva	32
Figura 5 Clientes con deudas judicializada	33
Figura 6 Realizan un diligente análisis de la capacidad de pago de los clientes	34
Figura 7 El cliente tiene un historial crediticio regular.	35
Figura 8 Otorga alternativa de crédito cuando el cliente está en infocor.	36
Figura 9 Clientes clasificados en la categoría de pago dudosa.....	37
Figura 10 Clientes clasificados en la categoría de pérdida.....	38
Figura 11 La tasa que ofrecen en el mercado es acorde a la coyuntura económica.	39
Figura 12 Las políticas son claras y explícitas establecidas por la institución financiera.	40
Figura 13 La caja Piura le da la oportunidad a los empresarios para crecer.	41
Figura 14 La caja Piura le otorga un crédito idóneo para su empresa.....	42
Figura 15 La caja Piura le ofrece beneficios marcando la diferencia ante otras financieras.	43
Figura 16 En la caja Piura si se realiza análisis financiero.....	44
Figura 17 La caja Piura adopta políticas contables en la elaboración de estados financieros..	45
Figura 18 La caja Piura emiten informes económicos de su situación financiera.....	46
Figura 19 La caja Piura emite informes económicos de su situación financiera.....	47
Figura 20 En la caja Piura se presenta estados financieros presupuestados y su análisis respectivo.....	48
Figura 21 En la caja Piura se compara los estados financieros con años anteriores	49
Figura 22 En la caja Piura se realiza seguimiento constante del comportamiento de la rentabilidad.	50
Figura 23 La entidad financiera presenta índices favorables de rentabilidad operativa.	51
Figura 24 La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del patrimonio.	52
Figura 25 La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del activo.....	53

I. INTRODUCCION

En la presente investigación se desarrollará la determinación que la morosidad incide en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque CAJA PIURA ubicado en el distrito de José Leonardo Ortiz con la intención de optimizar el paralelismo de la morosidad con lo que se monta actualmente la empresa, para ello la investigación comprende de siete capítulos:

En el primer capítulo, se demuestra las circunstancias problemáticas de la indagación, sus antecedentes ambos en el contexto internacional, nacional y local, así mismo la formulación del problema que engloba sus aspectos teóricos, los objetivos, hipótesis del cual se justifica.

En el segundo capítulo, se bosqueja la metodología de investigación en la cual se aprecia el tipo y diseño de investigación, su población y muestra, como también la variable en estudio morosidad y rentabilidad del mismo modo las metodologías e instrumentos de recopilación de la información.

El tercer capítulo, se despliega el análisis de los efectos mostrados en tablas y figuras el cual detalla los resultados emanados.

En el cuarto capítulo, presenta la discusión de las resultas que se llagaron a obtener del estudio aplicado.

En el quinto capítulo, la investigación concluye para fines pertinentes de contribuir en el contexto de las instituciones que lo requieran.

Finalmente, el sexto capítulo, se resaltan las recomendaciones como producto de un trabajo viable para que la empresa pueda tomarle como una opción de optimizar su rentabilidad.

1.1. El problema de investigación.

Internacional

La Izquierda Diario (2019) con respecto a la economía los bancos argentinos consiguieron la mayor rentabilidad en el horizonte mundial en el año 2019, así mismo el promedio de rentabilidad de la banca para América Latina fue del 2,6 %, para Argentina esa cifra es del 5,9 %, así lo mostro un estudio elaborado por el Centro Estrategico Latinoamericano de Geopolítica, El estudio recopiló información de agencias de supervisión bancaria sobre los. Estados Financieros y de Resultados de 10 países de América Latina: Uruguay, Perú, Bolivia, Ecuador, Paraguay, Colombia, Argentina, Brasil, Chile y México.

Llanos (2019) describe en “Mercado Libre lucha contra la morosidad en Brasil” del cual menciona que fornido realce de la morosidad en Brasil está colocando en tentativa la metodología de puntuación de crédito de Mercado Libre. Así mismo la división del Mercado de Crédito de la compañía agenció un rápido desarrollo de la morosidad en el tercer trimestre, especialmente como producto de dos nuevos productos de préstamo en país.

En los negocios de los prestamos digitales existen cifras dificultosas en su ejecución; como el mercado libre que es una organización tecnológica más concreta en Latinoamérica. Así se demuestra que en el tercer trimestre se sondeó un auge sorprendente en empréstitos originados y desembolsos procesados, así mismo se alcanzó una superioridad en su mercado.

Bamericas (2017) en su escrito del “informe de bancos en Brasil” Los primordiales bancos de Brasil siguen yaciendo beneficiosos y bien capitalizados, a pesar que los aspectos económicos y políticos del país aún siguen siendo de gran incertidumbre. Así en los últimos años, los mayores bancos de Brasil han podido mantener su rentabilidad gracias a un alto nivel de sus clientes. El altamente concentrado sector bancario brasileño ha podido compensar su alto índice de morosidad y el débil crecimiento crediticio cobrando tasas de interés más elevadas a los clientes.

Nacional

Silva (2018) en su estudio “Morosidad y su ocurrencia en la rentabilidad de los comerciantes mayoristas de abarrotes de la Victoria, 2017” nos refiere que se determinó la no existencia de la incidencia entre morosidad y sumas de rentabilidad en las organizaciones comerciales de grandes ventas de abarrotes. Se dice que las inversiones que hacen los vendedores no tendrán ninguna consecuencia en la rentabilidad financiera, por lo permite ponderar la capacidad de los

comerciantes de una empresa para obtener ganancias a través del dinero invertido, lo cual indica que la morosidad se visualiza en pagos de créditos indirectamente con la empresa.

Heredia y Torres (2018) a través de su artículo científico “Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz –2018” nos manifiesta que la percusión de la morosidad en la rentabilidad de la caja de ahorros y créditos del año 2018 fue directo y proporcional. En los primeros seis meses se logró una línea de morosidad de 9,54 % por la cartera judicializada y vencida sobretodos las empresas quebrantes. Así mismo en el noveno mes de año se logró una morosidad del 5,89%; en la cual influyeron dos aspectos como la negación de garantías de respaldo para los créditos y la no profundación de los análisis de riesgos.

Banco Central de Reserva del Perú (2019), descrito en un reporte financiero indicó sobre la continuidad de la estabilidad del sistema financiero peruano en el último año, no obstante, hubo un crecimiento de crédito. El aumento de la rentabilidad se logró gracias a la mayor actividad de colocaciones junto a la disminución de niveles de liquidez y solvencia, pese a todo eso en los últimos cinco años los niveles continúan holgados, ubicándose en paralelismos promedios.

Así mismo fue que la ratio de morosidad se mantuvo prácticamente estable en el último año. Debido al aumento de créditos de las organizaciones se indemnizó con la baja de la morosidad en los créditos.

Local

La institución financiera denominada Caja Piura , ubicado en la agencia de Moshoqueque , del jurisdicción de JLO de Chiclayo - Lambayeque, tiene años funcionando en el giro de negocio de otorgamiento de créditos, préstamos a los clientes que deseen emprender o crecer en su negocio , a su vez se ha ido observando que muchos de los clientes están en cifras rojas como deudores ya que no cancelan su deuda a tiempo o simplemente no cumplen con sus obligaciones, esto ha ocasionado que la morosidad, en ese momento, afectaba a la institución, originando un bajo rendimiento de la cartera, un no deseado aumento de la provisión de cuentas por cobrar y de esa manera se impactaba en la rentabilidad de la institución; ante dicho panorama se debe encontrar soluciones y implementar un plan de fortalecimiento de políticas crediticias, las mismas que ayudaron en la disminución de los índices de morosidad de los créditos descritos.

1.2. Antecedentes.

Internacional

Arias (2019) en su investigación “El nivel de morosidad y los suministros de la cartera de

créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reglamentadas por la superintendencia de economía popular y solidaria segmento”, su propósito fue analizar el índice de deudas y provisiones en las cooperativas de ahorro y crédito. Se realizó una encuesta con 20 del personal, siendo la investigación descriptiva. Concluyo que, en el periodo de enero del 2015 y junio del 2016, presento decadencia de morosidad hasta un 17.54 %. En la generación de provisiones se evidencio un mejoramiento de análisis en un 12.4 %.

Miranda (2018) en la investigación denominada “Tácticas de cobranza y morosidad de los usuarios de la organización Talma, Callao, 2017”, cuyo propósito fue estudiar las estrategias de las variables, en donde se empleó la encuesta y la aplicación del cuestionario, por ende se trabajó con 100 personas siendo la misma cantidad de muestra, en la que se llegó a la conclusión que las variables tienen una relación fuerte en un 56% de existencia , que si la empresa no cumple con sus parámetros de cobranza , tendría que saltar del mercado.

Vidal (2017) estudio que realizó denominado “la morosidad y la rentabilidad de los bancos en chile”, su propósito fue expresar la morosidad en los bancos de chile afectan negativamente las cuentas de los bancos y su rentabilidad, sucedido en un periodo del año 2009 al 2015. Aplicó el cuestionario a 50 personas concluyendo que los factores internos influyen directamente en la rentabilidad, en la cual la estrategia comercial y el apetito de riesgos con el banco se convierte en uno de los factores más.

Cabezas (2017) Ecuador, un estudio denominado “Análisis de la morosidad de la línea de crédito y su reflejo en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito” cuyo propósito fue analizar el progreso histórico de la cartera vencida, la morosidad y rentabilidad, en donde su investigación es descriptiva aplicándose la encuesta a los clientes y trabajadores concluyendo así que la totalidad de la morosidad en el 2010 fue de 2.74 % y al 2015 paso a 5.40 %, situación que influyó negativamente en la rentabilidad, así también en el 2014 se mostró tan bajo llegando a posicionarse en un 9.58 %.

Fiallos (2017) estudio en Ecuador titulado “determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema crediticio privado” tuvo como finalidad establecer los índices de morosidad macroeconómicos, el estudio se realizó a través de una encuesta, la investigación es de tipo descriptivo, concluyendo que no coexiste un modelo hipotético que pueda establecer las variables de morosidad. Esta investigación se ejecutó radicalmente en información y datos históricos.

Nacional

Bustamante (2018) en su investigación “Influencia de la morosidad en la rentabilidad del sector bancario peruano, en los años 2012-2016” tuvo el objetivo desarrollar un sistema que permita influenciar la morosidad con el gran impacto a la rentabilidad, para ello se efectuó la encuesta a 40 personas concluyendo que las entidades crediticias también concertaron sus gastos financieros y operativos, con el objetivo de mitigar los efectos del mayor gasto de provisiones así como también las mas mínimas tasas de interés activas sobre la utilidad.

Lucero (2018) en su investigación “Cartera de morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito en Barranco 2016-2017” tuvo como objetivo cotejar la cartera de deudas de una cooperativa de ahorro y crédito, y dicha investigación se aplicó la encuesta, para ello se realizó la investigación descriptiva concluyendo que se logró identificar los tipos de carteras de deudas con respecto al tiempo de retraso y según los pagos, gracias a las buenas gestiones establecidas. No obstante, hay variaciones de sumas cobradas y no cobradas en relación a cada fecha que se muestra.

Ruiz (2017) en su estudio “Plan de gestión de cobranza para reducir el índice de deuda de los estudiantes de la I.E.P CANADIENSE PERUANO E.I.R.LTDA. Chiclayo “, ha detectado el objetivo Diseñar un plan en donde las variables sean el principal motivo de comprobación de la hipótesis general o específica, se ha trabajado con 100 estudiantes, de los cuales la investigación fue descriptiva con un diseño no experimental, donde se concluye la interrelación directa y positiva de gestión de cobranza y morosidad.

Delgado y Chaveta (2017) Chiclayo, en su exploración “impacto de la morosidad de la agencia c.c. real plaza y en la rentabilidad de la entidad scotiabank, 2010-2014”, se propuso como finalidad “proponer estrategias que ayude a reducir su impacto de morosidad buscando su crecimiento y rentabilidad del banco”, el cual es descriptiva propositiva haciendo un estudio de mercado con 31 personas concluyendo de acuerdo al análisis realizado que en los años anteriores los créditos anticuados fueron aumentando gradualmente llegando a un 2.35 % y las provisiones atrasadas, sus ingresos financieros mantuvieron un nivel estable.

Jaramillo y Travejo (2017) investigación denominada “Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: enfocada en Perú durante los años 2005 - 2016”, el cual tuvo como objetivo que plantear los determinantes macroeconómicos de las deudas en el sistema bancario peruano, el cual es un estudio empírico de diseño descriptivo y correlacional para ello se utilizó la encuesta, el cual se concluye que últimamente, se evidencia que la tasa de falta de

empleo ocasiona y perjudica las deudas de los clientes.

Local

Carlos y Ventura (2019) en su indagación “La morosidad y su impacto en el desempeño de los objetivos financieros en cooperativa de ahorro y crédito “Santa Verónica” de Chiclayo”, tuvo como finalidad identificar la situación de morosidad y su impacto de cumplimiento. Para ello se realizó el análisis documental y la entrevista, con una investigación descriptiva concluyendo así que el estatuto de créditos y recuperaciones está desactualizado y no cuenta con su área respectiva, así mismo carece de políticas y procedimiento para afrontar el grado de morosidad, tampoco de hace un rastreo a los créditos en procedencia judicial y finalmente no se hace un informe de créditos por separado, vencidos, ni la cartera morosa ni cuenta con personal calificado para las cobranzas.

Torres (2019) en su tesis “gestión de la morosidad para optimizar la rentabilidad de la caja Trujillo s.a. agencia moshoqueque, 2018”, tuvo como finalidad proponer un plan de gestión para optimizar la rentabilidad de la entidad, que se llevó a cabo de una encuesta con 34 personas y cuya investigación es descriptiva concluyendo que una estrategia para reducir la morosidad son las gestiones, tomando en cuenta que esto perjudica la rentabilidad de la agencia en forma directa y negativa. Los elementos más estratégicos son prevención muy analítica y las evaluaciones constantes con seguimiento respectivo.

Urcia (2019) Chiclayo, en su investigación “análisis y apreciación del nivel de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de electro norte s.a.” su propósito principal es proponer un análisis de evaluación de morosidad con respecto a la rentabilidad de la empresa, dicho estudio es descriptivo así mismo no experimental por lo que se llevó a cabo de 35 personas encuestadas, concluyendo así “con la evaluación del análisis documental se puede concluir que la morosidad de Electronorte S.A. si incide en la rentabilidad de la empresa, se ha examinado la variable rentabilidad la cual ha ido en decadencia de un periodo a otro debido a la aplicación de análisis de los estados financieros influido en el ROA toda vez que en el 2016 tuvo un indicador de 0.05 y en el 2017 bajo a 0.04. Por tanto, con la evaluación del análisis documental, acepta la hipótesis de que la morosidad si incurre en la rentabilidad de Electronorte S.A”.

Armas y Elena. (2018) considera en el trabajo de investigación “Endeudamiento relacionado con el efecto en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Dávila S.A. “, como objetivo fue analizar el efecto del endeudamiento en la organización, descriptiva aplicada con corte transversal, con una población que corresponde a 50 individuos, donde se concluye que la empresa ha ido

reduciendo el endeudamiento del 11% al 5% durante los años de estudio, esto se debe al incremento de financieras en el mercado.

Ayala (2017) en su investigación “estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en CrediScotia financiera agencia moshoqueque”, se planteó como objetivo establecer la estrategia de cobranza efectiva que permitan reducir el índice de morosidad de sus clientes. Realizando un estudio no experimental trasversal, con una encuesta de 60 personas concluyendo que el 30% de la muestra manifiesta que la morosidad de su agencia se debe a la situación económica que están pasando y afecta a los clientes por ende se acumula altos índices de morosidad.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Pregunta General

- ¿De qué manera la morosidad incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019?

1.3.2. P. Específica.

- ¿Cómo la cartera atrasada incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019?

- ¿De qué manera el clasificador del deudor incide en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019?

- ¿Cómo los tipos de crédito inciden en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019?

1.4. Aspectos teóricos.

1.4.1. Morosidad.

1.4.1.1. T. de morosidad

López (2017) manifiesta la carencia de hacer los pagos respectivos por parte del cliente de manera natural o jurídica, mostrando irresponsabilidad al asumir una obligación en un tiempo determinado en la que se refleja en los estados financieros del ente.

1.4.1.2. Impacto de la morosidad

Brachfield (2013) se tiene en cuenta a: La **dimensión de la empresa:** se refiere a la magnitud de la empresa, si es pequeña, media o grande **Los tipos de intereses:** son los diferentes porcentajes que presentan las financieras hacia los posibles prestamos de clientes y **la**

Oportunidad de venta y el giro de negocio se refleja en el giro del negocio en que se va a realizar la inversión y **El las aportaciones de productos o servicios comercializados**, en donde el personal indicado aumente la cartera de clientes cumpliendo los requisitos para evitar clientes deudores.

1.4.1.3. Dimensiones de la morosidad

Aguilar y Camargo (2012), declaró 3 dimensiones primordiales:

- a) **Cartera atrasada:** son préstamos incumplidos en el tiempo establecido.
- b) **Clasificación del Deudor:** es el instrumento que mide las características de deuda.
- c) **Tipo de Crédito:** son las diferentes opciones que muestran las financieras, cuando el cliente solicite un préstamo.

1.4.1.4. Teorías

Brachfield (2010) define que la Morosología viene hacer una disciplina diligente a la indagación y lucha contra la morosidad desde una apariencia holística que accede concebir el fenómeno en diferentes situaciones que se presenta y que provoca una comprensión contextual, en definitiva, la morosidad es una realidad compleja.

Mora causada por errores en la organización

Brachfield, (2010). seguidamente, se enumera algunos tipos organizacionales más habituales que pueden estar encubriendo las verdaderas causas de una mora elevada.

- Inexistencia y/o poca visibilidad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
- El estímulo de aumentar la cartera en el corto plazo para lograr mejores resultados económicos y financieros inmediatamente, haciendo que el personal crediticio aumente sus metas de colocaciones.
- Ineficiencias empresariales, sobre todo en las funciones y responsabilidades, lo cual no se pueda identificar los errores para las correcciones posteriores.
- La carencia de disciplina para hacer cumplir las normativas o el no cumplimiento de estas por vínculos laborales que impiden la aplicación disciplinaria más exigente.
- La carencia de un sistema de control y seguimiento.
- La falta de conocimiento de su propio mercado dirigido, tanto sus características y necesidades.
- La carencia de un sistema tecnológico crediticio y adecuado para las pequeñas y microempresas a evaluar.

- La carencia de programas de capacitación al personal crediticio.

Mora causada en el proceso de evaluación

Entre los errores más conocidos en esta etapa se pueden aludir los siguientes:

Brachfield, (2010). Menciona que los créditos evaluados y aprobados solo son basados en la calidad de garantía, como por ejemplo los que se efectúan por amistad o parentesco.

Créditos que son aprobados por las expectativas al empresario y no son muy evaluados.

Falta de capacidad y habilidad para analizar la información cuantitativa y económica de la empresa beneficiaria del crédito.

La falta de destreza para identificar los pasivos de la empresa a beneficiar.

La falta de habilidad para medir la solvencia moral y la capacidad de gestión del cliente para el respectivo pago.

Brachfield (2010) la reducción de los niveles éticos del personal que evalúa.

La timidez a la hora de evaluar, sobre todo con los empresarios de carácter dominante.

En la parte de la evaluación también se pueden discurrir la fase de promoción de crédito en la que se pueden cometer errores que alientan la morosidad futura.

Tipos de clientes morosos

Según Brachfield (2010) hace mención los tipos de deudores

Morosos intencionales

Aquellos que por voluntad propia no quieren cumplir con el compromiso de pagar, sin embargo pueden subsanar dicho pago. Actúan de una mala fe para beneficiarse ellos o hacer quedar mal al personal crediticio. Algunos pagan su deuda ya cuando su cuota esta vencida o al final pagan y otros que no pagan nunca con la intención de no realizar pago alguno.

Morosos fortuitos o sobrevenidos

Brachfield (2010) aquellos clientes que por la situación no pueden cancelar, pero en su subconsciente ellos desean pagar. Existen los que quieren pagar, pero no tienen la economía suficiente para hacerlo, mientras ni bien tienen la liquidez en su mano lo terminan pagando.

Morosos incompetentes y/o desorganizados

Brachfield (2010) en el caso de estos clientes tienen la liquidez para cancelar, sin embargo, no tienen la mala voluntad para realizarlo, ellos sin embargo no saben que tienen un compromiso por liquidar pero como no tienen una administración adecuada para programarse no lo hacen. Son los despreocupados o famosos llamados desorganizados y otros hasta traspapelan sus documentos

de pagos.

Morosos negligentes

Brachfield (2010) aquellos deudores llegan a tener la liquidez para hacerlo o cancelar la deuda, pero son despreocupados con sus acreedores. Es decir, existe un aprieto de dirección y no siempre por falta de liquidez. Es decir, los que no quieren saber lo que deben.

Morosos circunstanciales

Brachfield, (2010). Aquellos clientes que bloquean la deuda por voluntad propia, ya sea por incidencia en los bienes suministrados, pero al final actúan de buena fe; cancelando su deuda cuando el personal crediticio les soluciona la disputa comercial.

Morosos insumisos

Aquellos clientes que creen que sus pagos son injustos y por eso no quieren hacer la cancelación; haciéndose creer ellos mismos que el pago no les pertenece.

1.4.2. Rentabilidad

1.4.2.1. Concepto

Sánchez (2002) manifiesta que es el rendimiento que tienen los activos de manera positiva en beneficio de la empresa, de seguir así implicara que la financiera crezca con sus activos, patrimonios y que pueda absolver la ayuda a los empresarios en el un plazo determinado.

1.4.2.2. Dimensiones de la rentabilidad

- **Rentabilidad Financiera:** cuyas siglas son «ROE» (con las iniciales en inglés, Return on equity) considera que son los retornos de ingresos de los dueños en la empresa ya que no genera interés.

- **Rentabilidad económica:** Conocido como el ROI (con las siglas return on investments, rentabilidad de las inversiones). Que manifiesta mientras se incrementa el ratio mejor será la producción de los activo de la empresa.

-

1.4.2.3. Ratio Financiero.

Sánchez (2002) considera que se les conoce como índices, razones y que estos porcentajes expresan los valores de la rentabilidad de una organización, si está produciendo bien o en los márgenes bajos.

1.4.2.4. Los Estados Financieros.

Son herramientas económicas que exponen el estado de la empresa, bajo los criterios de la economía, en la que a los inversionistas les permitirá evaluar su desarrollo en el mercado, los cuales tenemos, balance general, las ganancias y pérdidas, los cambios en el patrimonio neto y el estado de flujo de efectivo.

1.4.2.5. Ratios de Rentabilidad

Antón (2017) Precisan la capacidad de producir utilidades de la compañía. Tienen como propósito visualizar los resultados netos obtenidos a base de las providencias y políticas en la gerencia de fondos de la empresa. Examinan las consecuencias económicas del rubro corporativo, reflejan el rendimiento de la compañía asociada a las ventas, y activos de capital. Es significativo conocer estas cifras, ya que la compañía requiere tener utilidades para operar en el mercado. Se asocia directamente la capacidad de producir fondos en las actividades. Indicadores adversos reflejan la etapa de desaturación que la compañía está pasando que perturbara toda la estructura al exigir más altos costes financieros o en mayores recursos que los gerentes generales para salvaguardar el negocio.

Las ratios de rentabilidad reflejan la situación de la empresa para generar liquidez, producto de las ventas siendo que las utilidades deben ser sostenibles en el tiempo y permitir crecer en el mercado, muchos de estos indicadores financieros

Antón (2017) “Para desarrollar una idónea descripción de la rentabilidad, se debe hacer un análisis que se precise los índices y ratios financieros que es consecuencia de la demanda y el uso de los medios y recursos, que desde una perspectiva sistémica se describe la rentabilidad de las compañías desde dos vertientes, rendimiento económico y financiero (p.1).

En el análisis financiero convergen muchos factores que influyen en la rentabilidad por ello es útil un estudio sistémico de estos factores para poder tener resultados positivos.

La rentabilidad económica (ROI)

Antón (2017) “Trata del estudio de la utilidad, pero se fundamenta en los activos que tiene la compañía, ante ello se estudia los aspectos anteriores a los intereses, tomando la forma global el capital propio u económico que se utilizó para los efectos propiciados esquivando la génesis de ellos mismos. En resumen, este estudio de la rentabilidad trata del interés de la compañía asociada a la inversión desembolsada. Así también la rentabilidad propia u económica se basa en indicadores básicos para hacer juicio de la eficiencia en la gerencia corporativa. A ello se une no tener una forma precisa de su financiamiento, ya que muchas de las veces son por una deficiente política de

financiamiento” (p.2).

La rentabilidad económica es un estudio que se centra en medir la rentabilidad generada por la inversión proveniente de los recursos propios, estos recursos propios deberán de ser cuantificados y medidos de forma global para tener una mayor precisión a la hora de obtener los resultados de la empresa.

La rentabilidad financiera (ROE)

Antón (2017) “Este estudio ya involucra el resultado que genere despues de los intereses, por eso se promedia en correlacion con los fondos de la empresa y la utilidad neta antes de impuestos, luego que sera expresada en porcentaje. Asi mismo se resalta que entre amba relación se le llama como apalancamiento financiero”. (p.2).

Permite calcular la rentabilidad de la empresa con fondos propios este beneficio se calcula antes que los ingresos sean afectados es por ello que se debe expresar en cocientes de forma cuantitativa.

Rentabilidad de las ventas (ROS)

“Procede del Inglés return on sales (ROS). Que en el español precisamos la rentabilidad de las operaciones. Así mismo se le identifica el coeficiente de productividad, llamado como margen de utilidad neta, es una manera de demostrar que las ventas se pueden convertir en utilidades en un resultado final” (p.3).

Al ROS se le conoce como coeficiente de productividad ya que mide el margen de utilidad del periodo es una forma muy sencilla de medir la rentabilidad de la empresa

Rentabilidad sobre el Activo - ROA: Se le conoce también como rentabilidad propia o económica, cuantifica la eficiencia de la utilización de los activos globales de la compañía. Antón (2017).

El ROA, mide la rentabilidad de forma global, pero con la inversión de recursos propios ya que se puede tener un cociente donde se establece la rentabilidad de la empresa.

Rentabilidad sobre los Capitales Propios – Rentabilidad del Patrimonio - ROE: Se le conoce también como rentabilidad patrimonial precisa y cuantifica la productividad de capitales propios.

Antón (2017) Es significativo precisar que cuando el costo de la es menor al rendimiento propio de los activos, más alta será la utilidad lograda por sobre del rendimiento de las actividades para los fundadores de la compañía (p.3).

Este ratio precisa y mide la rentabilidad del patrimonio en ciertos periodos que la empresa opera, es por ello saber si el capital social de la empresa incrementa, siendo así refleja la solvencia económica financiera de la empresa

Rentabilidad operativa sobre Ventas. Viene hacer la relación que existe entre la utilidad de las operaciones y las ventas generales. Así mismo medirá la eficiencia y eficacia de los activos operacionales a base de su objetivo social. (p.3).

Antón (2017) Mide la utilidad operativa frente después de los gastos administrativos y ventas siendo que las es necesario saber el porcentaje de las ventas por periodo que la empresa en el mercado.

Rentabilidad Neta sobre Ventas. Es el coeficiente con mayor precisión de la rentabilidad más neta en relación a las ventas, abarcando los gastos de las operaciones y financieros de una compañía es también es conocido también como el margen de la utilidad neta (p.3).

Calcula la rentabilidad de la organización con recursos financiados ya que estos recursos provienen de terceros, es por ello que se tiene que evaluar los beneficios financieros, para ver en qué tiempo se recupera la inversión adquirida de un medio financiero.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Determinar como la morosidad incide en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.

1.5.2. Objetivo Específicos

- Conocer cómo la cartera atrasada incide en la rentabilidad en la A. Moshoqueque – CAJA PIURA - JLO 2019.

- Evaluar el clasificador del deudor incide en la rentabilidad en la A. Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.

- Evaluar los tipos de crédito inciden en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La morosidad incide significativamente en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque – CAJA

PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.

1.6.2. Hipótesis Específica

- La cartera atrasada incide significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.
- El clasificador del deudor incide significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.
- Los tipos de crédito inciden significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.

1.7. Justificación

Ñaupas (2013) considera lo siguiente:

En la teoría, el trabajo se ha planteado realizar diferentes fuentes de autores de gran impacto del endeudamiento y la incidencia con la economía de la financiera, es por ello que como investigador se busca determinar que estrategias se aplicarían para mejorar la situación problemática y que esto conlleva a adquirir conocimientos nuevos sobre estas variables de estudio

En lo práctico, nos conllevara a verificar el impacto que tiene este trabajo, dependiendo a la conclusión que permita conocer el impacto que tienen las variables, en donde se busca beneficiar a los empresarios, dueños, gerentes, asesores de negocio, estudiantes que tengan las expectativas de mejora ante la problemática en mención

Metodológicamente, empleara una investigación descriptiva correlacional puesto que conlleva a ver la correlación de la dependiente sobre la independiente.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación.

2.1.1. Tipo de investigación.

Descriptiva

Bernal (2014) se refiere al estudio descriptivo puesto que busca caracterizar según la problemática, así como correlacional en la que se vera la incidencia entre la dependiente sobre la independiente.

Correlacional

Hernández y Mendoza (2018) son aquellos estudios que buscan asociar, conceptos y fenómenos, los hechos o las variables. Calculan las variables sobre los términos estadísticos.

2.1.2. El diseño de investigación.

No experimental

Hernández, Fernández y Baptista (2010) se asocia al diseño no experimental, porque, en el transcurso de todo el proceso de investigación, no se manipularán los resultados para buscar mayor efectividad al trabajo.

2.2. La población y muestra.

2.2.1. La población.

Bernal (2010) se ha tomado en cuenta a 22 individuos que tienen correspondencia directa con los clientes para determinar la incidencia de las variables en estudio y 1 administrador y 1 gerente de dicha institución. Haciendo un total de 24 personas.

Tabla 1 Personal de la agencia

Puesto	cantidad
Asesores de negocio	22
Administrador	1
Gerente de agencia	1
Total	24

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. La muestra.

Bernal (2010), viene hacer la proporción pequeña de una totalidad, por ello en la investigación se trabajará con toda la población, tanto colaboradores como los dos cargos mencionados anteriormente.

2.3 Variables

Morosidad:

López (2017) considera que es la irresponsabilidad de pago por parte del usuario que no cumple con su cronograma estipulado.

Rentabilidad:

Sánchez (2002) son los beneficios que se obtienen al final de un tiempo de acuerdo como se ha venido administrando la organización, en la que los socios tendrán utilidades al culminar un año económico.

2.4. Operacionalización de variable.

Tabla 2 Variable Dependiente.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas instrumentos
Variable Dependiente:				
Morosidad	<p>Cartera atrasada:</p> <p>Clasificador del deudor:</p> <p>Tipo de crédito:</p>	<p>Ratio de morosidad</p> <p>Creditos cancelados</p> <p>Creditos amortizados Deficiente</p> <p>Dudoso</p> <p>Mediana</p> <p>Pequeña</p> <p>Microempresa</p> <p>Hipotecario</p>	<p>¿La institución planifica los créditos que se otorgaran a los clientes?</p> <p>¿Explica con anticipación a los clientes las condiciones del crédito?</p> <p>¿Dentro de su cartera de clientes es baja la tasa de morosos?</p> <p>¿Dentro de su cartera de clientes algunos de los clientes están con cobranza coactiva?</p> <p>¿Dentro de su cartera de clientes existen clientes con deuda judicializada?</p> <p>¿Usted antes de canalizar un crédito analiza la capacidad de pago del cliente?</p> <p>¿Cuándo el cliente presenta un historial crediticio regular le brinda el prestamo?</p> <p>¿Cuándo un cliente está en Infocor usted le da alternativas para poder obtener el crédito?</p> <p>¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago dudoso?</p> <p>¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago a perdida?</p> <p>¿Considera usted que la entidad le ofrece una tasa de interés acorde al mercado?</p> <p>¿Son claras y explícitas las políticas de la caja Piura, en la agencia Moshoqueque?</p> <p>¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque, les da la oportunidad a los clientes de crecer como empresario?</p> <p>¿Cree usted que Caja Piura, agencia Moshoqueque le brinda el crédito idóneo para su empresa?</p> <p>¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque le ofrece beneficios marcando la diferencia ante otras financieras?</p>	<p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: El cuestionario</p>

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Variable Independiente: Rentabilidad	Financiera	ROE	<p>¿En la entidad financiera se realiza análisis financiero?</p> <p>¿La entidad adopta políticas contables en la elaboración de los estados financieros?</p> <p>¿Se emiten informes económicos de la situación financiera de la entidad?</p> <p>¿Se realizan análisis de los índices financieros de la entidad?</p> <p>¿Se presentan estados financieros presupuestados con su análisis respectivo?</p>	Técnica: Encuesta
	Económica	ROI	<p>¿Compara los estados financieros con años anteriores para conocer la rentabilidad de la entidad?</p> <p>¿Se realiza seguimiento constante del comportamiento de la rentabilidad de la entidad?</p> <p>¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad operativa?</p> <p>¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del patrimonio?</p> <p>¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del activo?</p>	Instrumento: Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

2.5. La técnicas e instrumentos de recolección de la información.

2.5.1. Técnica de recolección de información.

Encarnación (2004) se refiere asertivamente en las respuestas de los colaboradores de caja Piura en beneficio de la investigación, siendo sometidos a una encuesta.

Y la Guía de documentación, es esencial ya que se busca analizar toda información en físico para saber cómo enriquecer el trabajo por medio de la información que debe proporcionar la corporación.

2.5.2. Instrumento de recolección de datos.

Bernal (2010) se aplicará un instrumento, en donde se planteará las 5 alternativas que tengan relación con las interrogantes y que al ser llenadas por las personas indicadas se podrá dar una idea general a los resultados que se espera.

Y el análisis documental es la acción de revisar los documentos importantes sobre las variables del artículo, salvaguardando la integridad de la organización.

Tabla 3 Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	# de elementos
0.677	11

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Tabla 4

¿La institución planifica los créditos que se otorgaran a los clientes?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4.17
En desacuerdo	1	4.17
Indiferente	2	8.33
De acuerdo	4	16.67
Totalmente de acuerdo	16	66.67
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

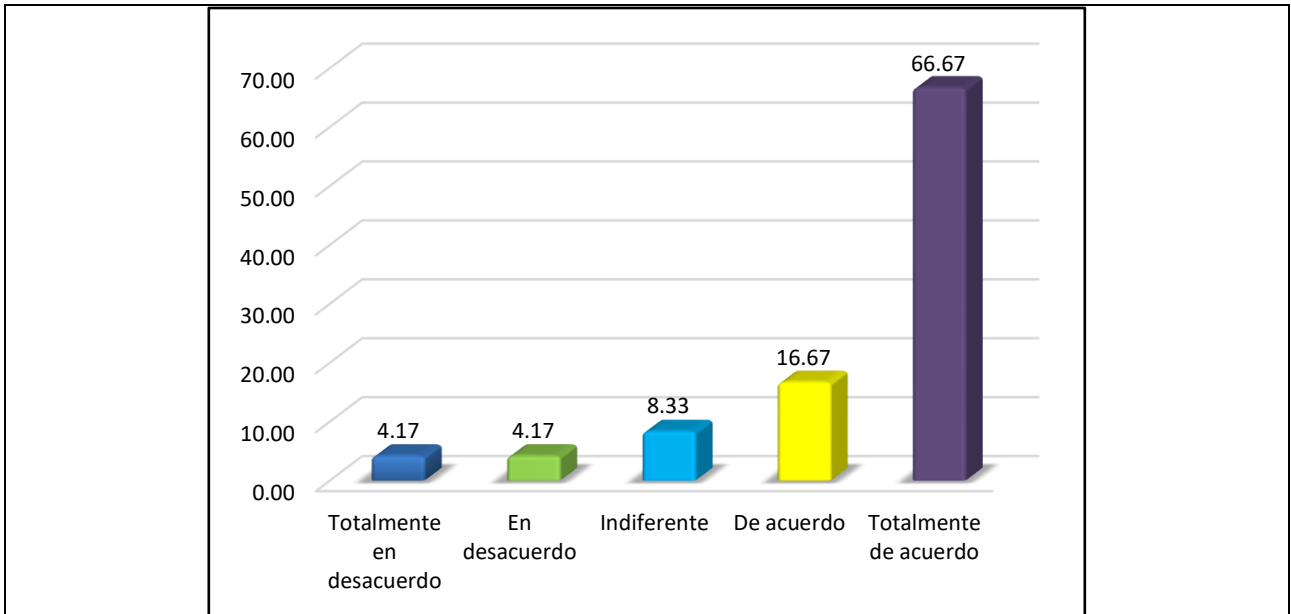


Figura 1. De la muestra el 66.67% se queda totalmente de acuerdo y el 16.67% está de acuerdo y el 8.33% esta indiferente y un aproximado del 8.24%, muestra otros comportamientos, si no se planifica con anticipación se tendría que gestionar los créditos de forma improvisada.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

¿Explica con anticipación a los clientes las condiciones del crédito?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4.17
En desacuerdo	1	4.17
Indiferente	1	4.17
De acuerdo	3	12.50
Totalmente de acuerdo	18	75.00
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

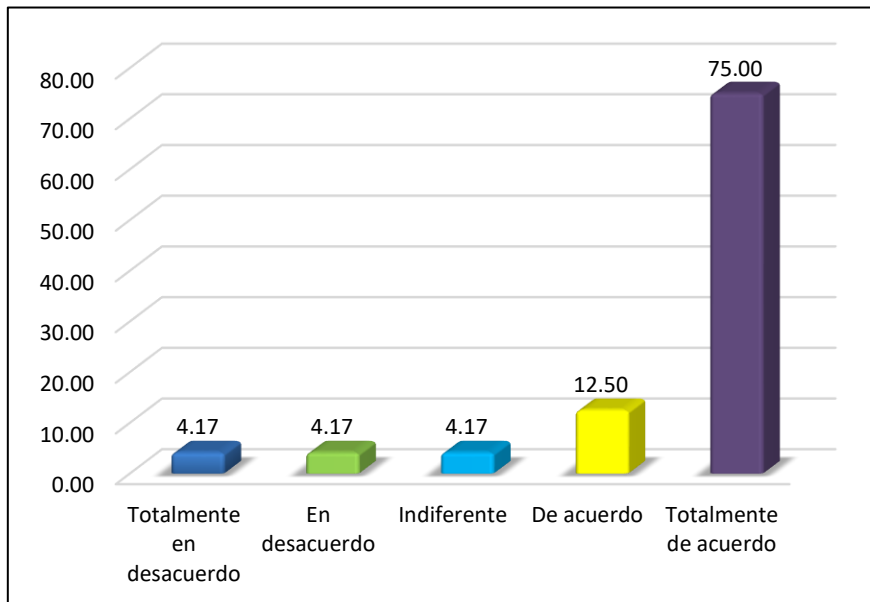


Figura 2. De la muestra el 75.00% está totalmente de acuerdo y un 12.50% está de acuerdo y el 4.12% esta indiferente y 8.24%, muestra otros comportamientos, el analista de crédito brinda una explicación explícita de las condiciones del préstamo, para que el cliente pueda gestionar el préstamo consiente de este.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

¿Dentro de su cartera de clientes es baja la tasa de morosos?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	4.17
De acuerdo	3	12.50
Totalmente de acuerdo	20	83.33
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

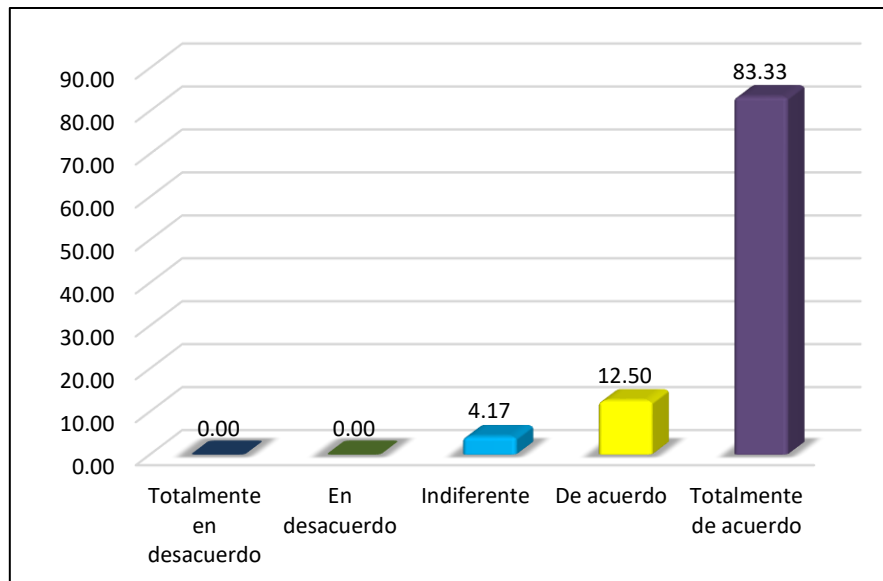


Figura 3. De la muestra el 83.33% está totalmente de acuerdo y el 12.50% está de acuerdo y el 4.17% esta indiferente. El analista de crédito indica que el porcentaje de morosos baja indicando que esta se puede disminuir su porcentaje.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

¿Dentro de su cartera de clientes algunos de los clientes están con cobranza coactiva?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4.17
En desacuerdo	1	4.17
Indiferente	1	4.17
De acuerdo	2	8.33
Totalmente de acuerdo	19	79.17
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

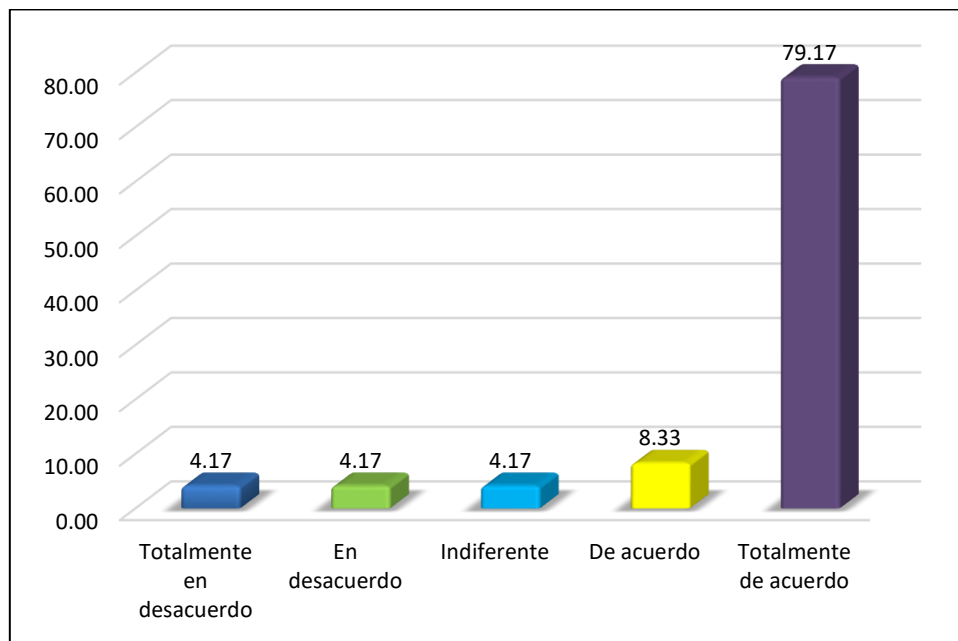


Figura 4. De la muestra 79.17% está totalmente de acuerdo y un 8.33% está de acuerdo y el 4.17% esta indiferente, sin embargo un 8.24%, muestra otros comportamientos, el analista de crédito indica que si existe clientes con deudas de cobranza coactiva pero dichos clientes representan un porcentaje mínimo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

¿Dentro de su cartera de clientes existen clientes con deuda judicializada?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	4.17
Indiferente	2	8.33
De acuerdo	5	20.83
Totalmente de acuerdo	16	66.67
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

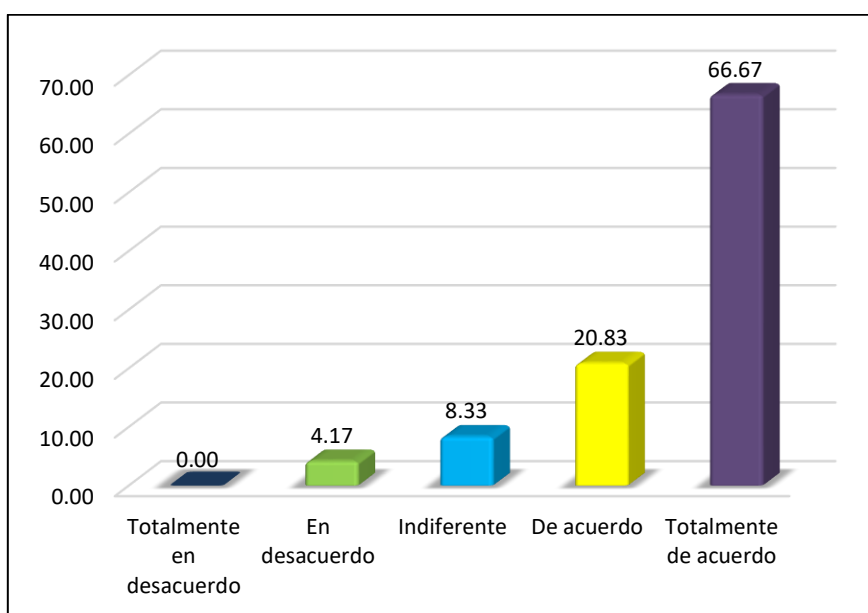


Figura 5. De la muestra un 66.67% está totalmente de acuerdo, un 20.83% está de acuerdo, el 8.33% esta indiferente y un 4.17%, muestra otros comportamientos, el analista de crédito indica que, si existe clientes con deudas judicializada, pero en menor cuantía.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

¿Usted antes de canalizar un crédito analiza la capacidad de pago del cliente?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	1	4.2
De acuerdo	6	25.0
Totalmente de acuerdo	17	70.8
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

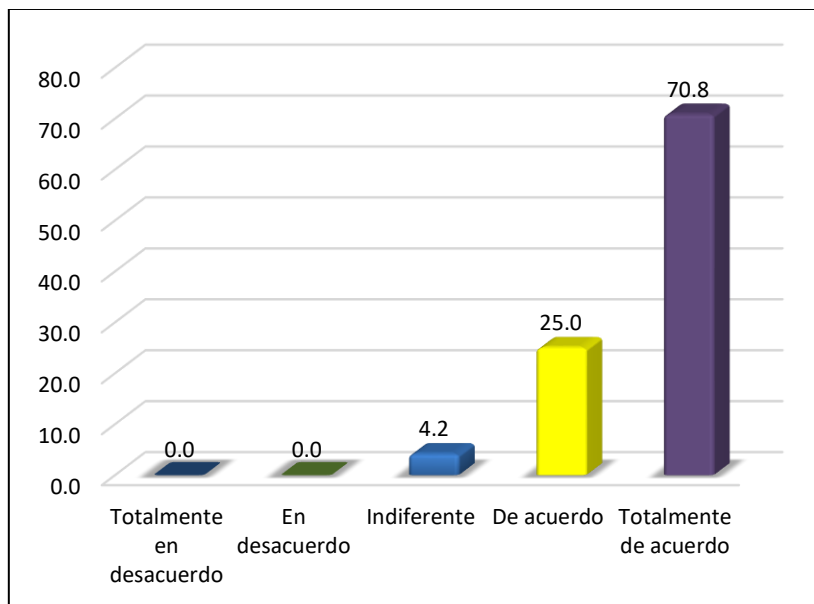


Figura 6. De la muestra el 70.8% está totalmente de acuerdo, un 25.0% está de acuerdo, por otro lado un 4.2% esta indiferente, la mayoría de analistas de crédito realizan un diligente análisis en lo que corresponde a la capacidad de pago de sus usuarios, antes que brindar el beneficio.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10

¿Cuándo el cliente presenta un historial crediticio regular le brinda el préstamo?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4.2
En desacuerdo	1	4.2
Indiferente	8	33.3
De acuerdo	2	8.3
Totalmente de acuerdo	12	50.0
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

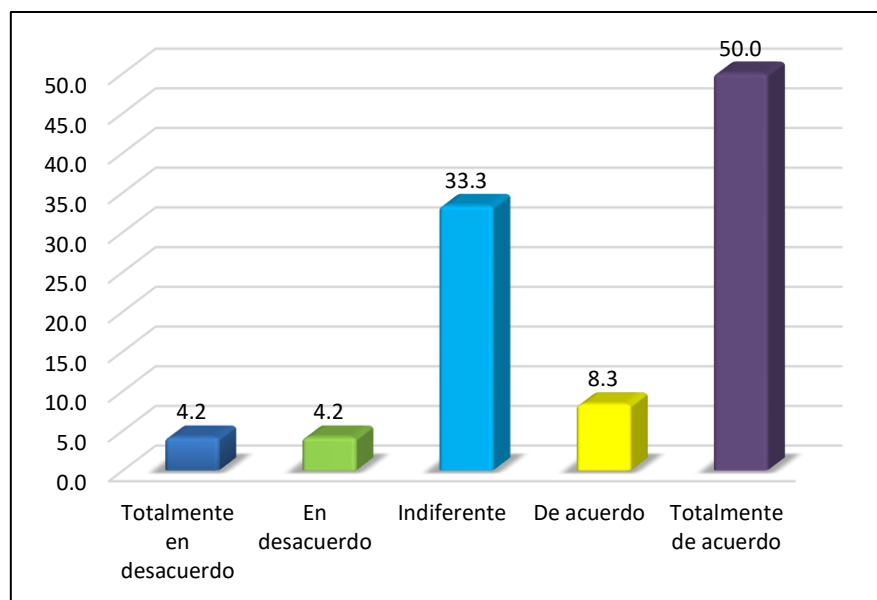


Figura 7. De la muestra un 50.8% está totalmente de acuerdo y el 33.3% está indiferente y el 8.3% está de acuerdo, 8.4% tiene otros comportamientos, la mitad de analistas de crédito otorgan créditos cuando el cliente tiene un historial crediticio regular.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

¿Cuándo un cliente está en Infocor usted le da alternativas para poder obtener el crédito?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4.2
En desacuerdo	4	16.7
Indiferente	8	33.3
De acuerdo	7	29.2
Totalmente de acuerdo	4	16.7
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

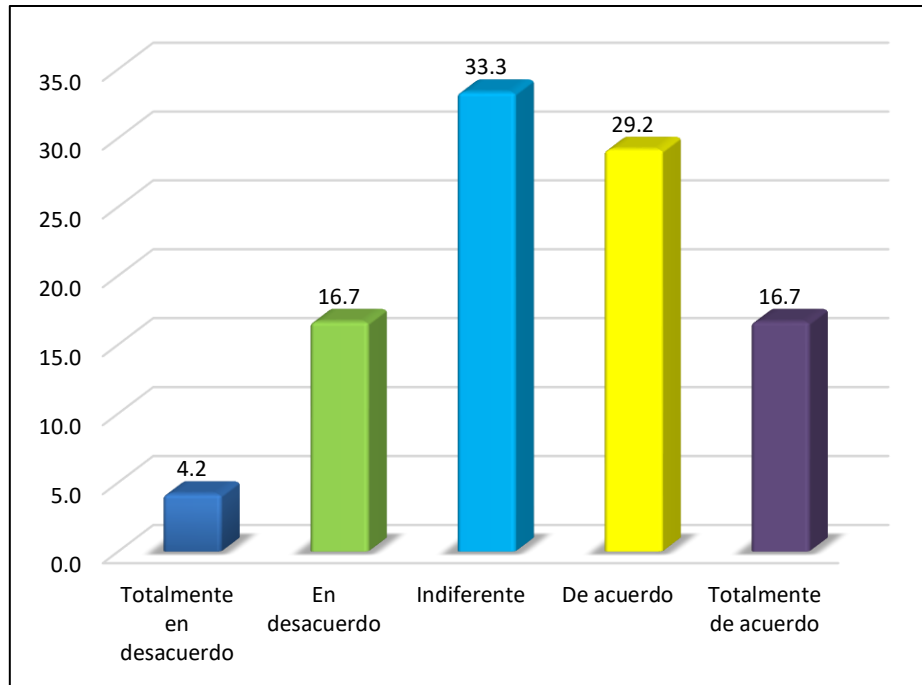


Figura 8. De la muestra obtenida el 33.3% está indiferente, un 29.2% está de acuerdo, por otro lado, un 16.7% está totalmente de acuerdo, y por ultimo un 16.7% está en desacuerdo, y el 4.2% está totalmente en desacuerdo. Menos de la mitad de analistas de crédito otorga alternativa de crédito cuando el cliente está en infocor.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago dudoso?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	8.3
En desacuerdo	6	25.0
Indiferente	8	33.3
De acuerdo	5	20.8
Totalmente de acuerdo	3	12.5
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

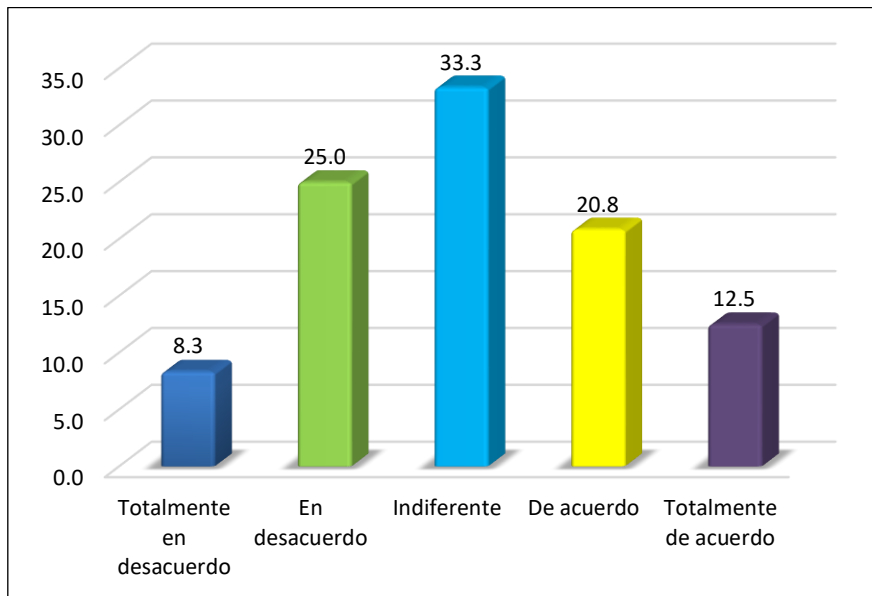


Figura 9. De la muestra un 33.3% está indiferente, el 25% está en desacuerdo, por siguiente el 20.8% está de acuerdo y un 8.3% está totalmente en desacuerdo, menos de la mitad de analistas de crédito indican que tienen clientes clasificados en la categoría de pago dudosa.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13

¿Tiene clientes clasificados en la categoría de perdida?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	8.3
En desacuerdo	4	16.7
Indiferente	10	41.7
De acuerdo	6	25.0
Totalmente de acuerdo	2	8.3
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

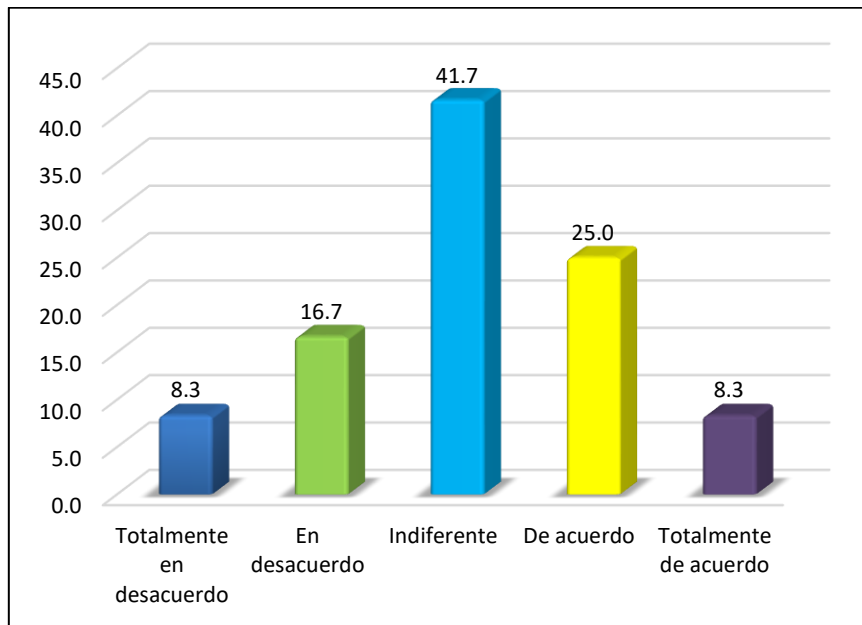


Figura 10. De la muestra el 41.7% está indiferente, un 25% está de acuerdo, un 16.7% está de desacuerdo, un 8.3% está totalmente en desacuerdo, por ultimo un 8.3% está totalmente de acuerdo, menos de la mitad de analistas de crédito indican que tienen clientes clasificados en la categoría de perdida.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14

¿Considera usted que la entidad le ofrece una tasa de interés acorde al mercado?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	2	8.3
Totalmente de acuerdo	22	91.7
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

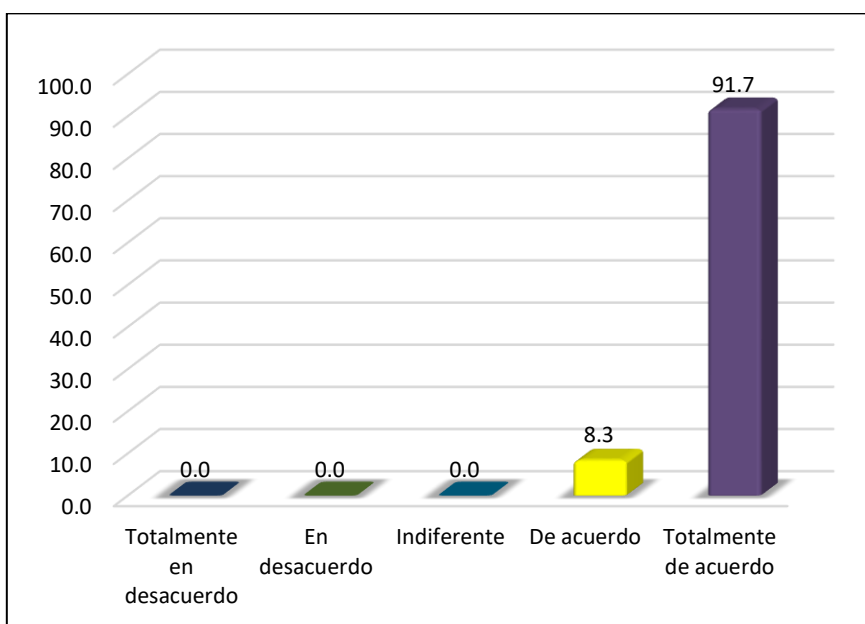


Figura 11 de la muestra un 91.7% está totalmente de acuerdo, y un 8.3% está de acuerdo, más de la mitad de analistas de crédito indican que la tasa que ofrecen en el mercado es acorde a la coyuntura económica.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

¿Son claras y explícitas las políticas de la caja Piura, en la agencia Moshoqueque?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	3	12.5
De acuerdo	4	16.7
Totalmente de acuerdo	17	70.8
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

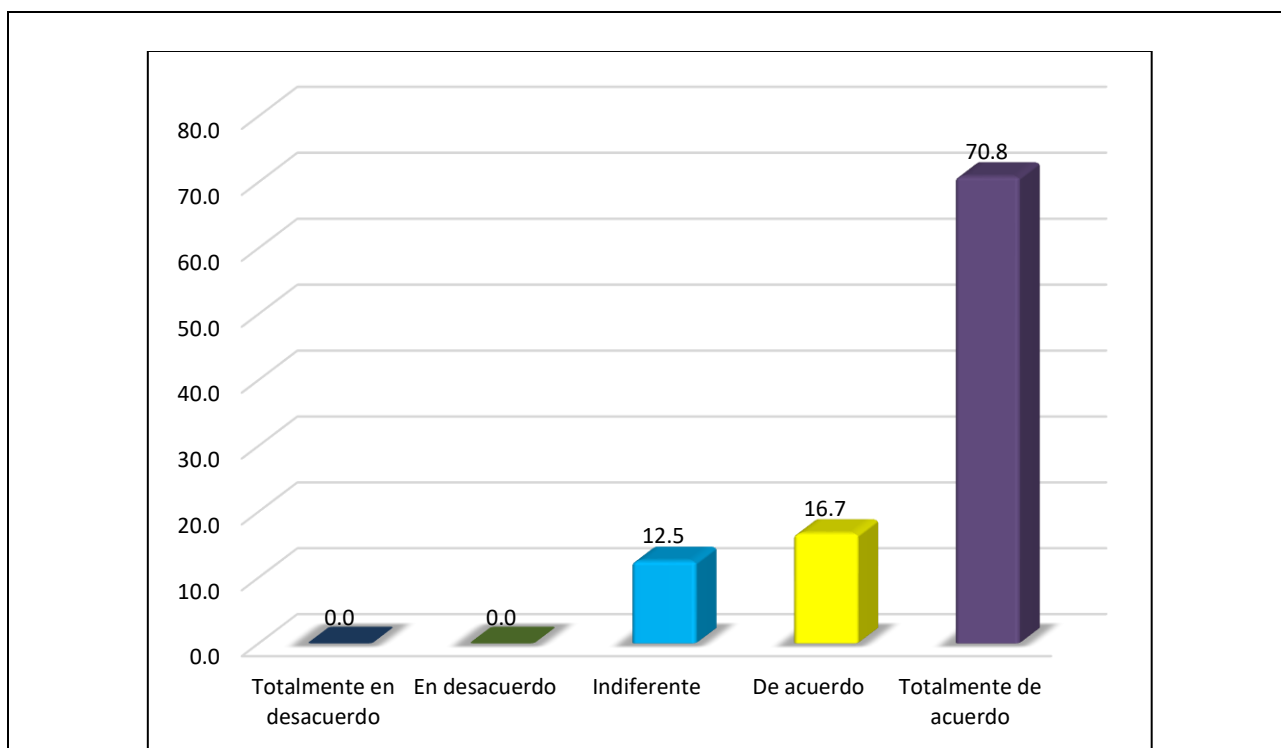


Figura 12. De la muestra un, 70.8% se queda totalmente de acuerdo, un 16.7% está de acuerdo y por ultimo un 12.5% esta indiferente, la mayoría de analistas de crédito indican que las políticas son claras y explícitas establecidas por la institución financiera.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16

¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque, les da la oportunidad a los clientes de crecer a los empresarios?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	3	12.5
De acuerdo	3	12.5
Totalmente de acuerdo	18	75.0
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

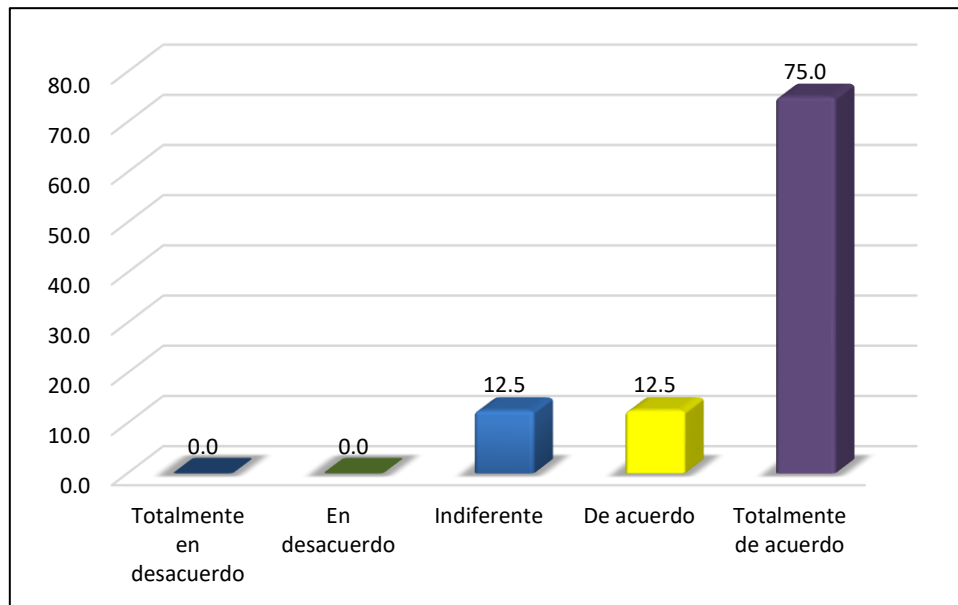


Figura 13. De la muestra el 75.0% está totalmente de acuerdo, un 12.5% está de acuerdo y un 12.5% esta indiferente, la mayoría de analistas de crédito indican que la caja Piura le da la oportunidad a los empresarios para crecer.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17

¿Cree usted que Caja Piura, agencia Moshoqueque le brinda el crédito idóneo para su empresa?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	1	4.2
De acuerdo	3	12.5
Totalmente de acuerdo	20	83.3
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

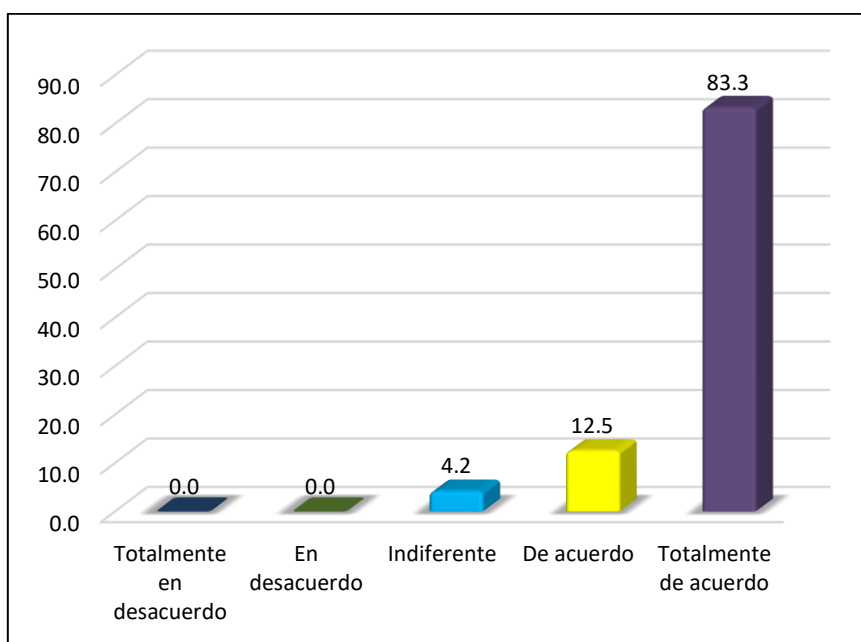


Figura 14. De la muestra un 83.3% está totalmente de acuerdo, un 12.5% está de acuerdo y un 4.2% esta indiferente, la mayor parte de los analistas de crédito dicen que la caja Piura le otorga un crédito idóneo para su negocio.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18

¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque le ofrece beneficios marcando la diferencia ante otras financieras?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	1	4.2
De acuerdo	1	4.2
Totalmente de acuerdo	22	91.7
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

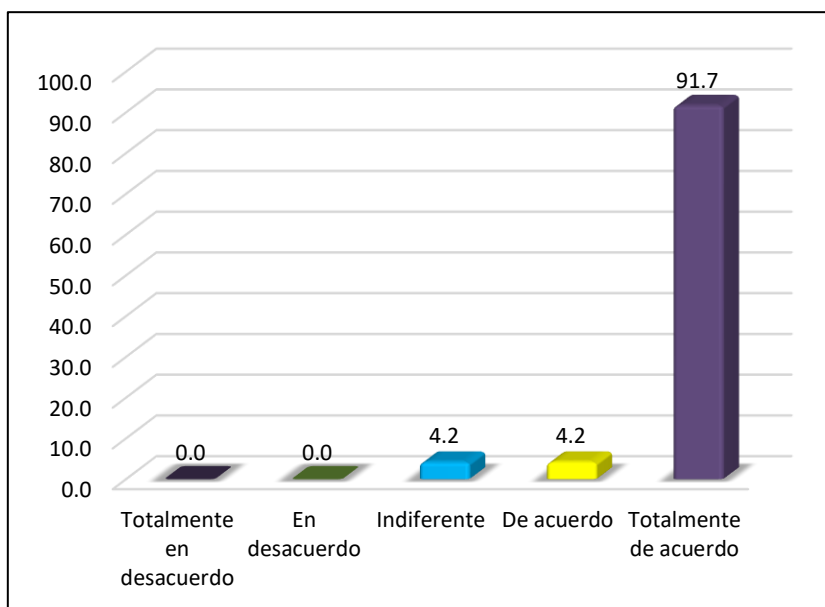


Figura 15. De la muestra un 91.7% está totalmente de acuerdo, un 4.2% está de acuerdo y un 4.2% esta indiferente, casi la totalidad de analistas de crédito indican que la caja Piura le ofrece beneficios marcando la diferencia ante otras financieras.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19

¿En la entidad financiera se realiza análisis financiero?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	4.17
De acuerdo	2	8.33
Totalmente de acuerdo	21	87.50
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

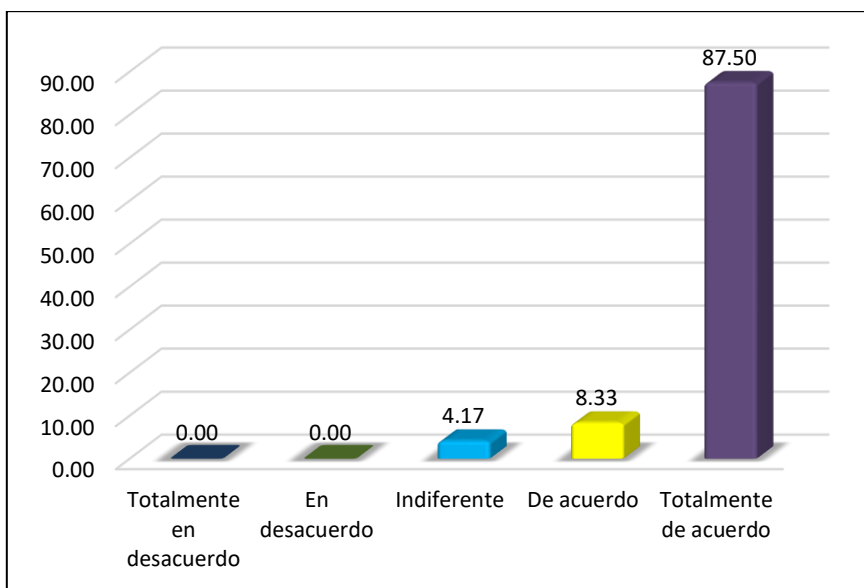


Figura 16 . De la muestra un 87.50% está totalmente de acuerdo y un 8.33% está de acuerdo, por ultimo un 4.17% esta indiferente, casi la totalidad de analistas de crédito indican que la caja Piura si realiza análisis financiero.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20

¿La entidad adopta políticas contables en la elaboración de los estados financieros?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	4.17
De acuerdo	4	16.67
Totalmente de acuerdo	19	79.17
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

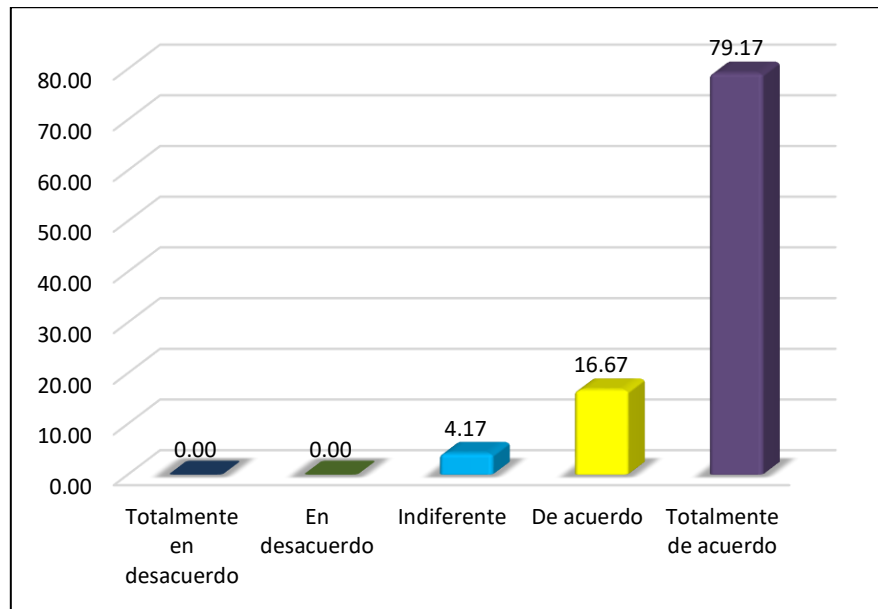


Figura 17. De la muestra 79.17% está totalmente de acuerdo, un 16.67% está de acuerdo y un 4.17% esta indiferente, casi la totalidad de analistas de crédito indican que la caja Piura adopta políticas financieros- contables.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21

¿Se emiten informes económicos de la situación financiera de la entidad?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
De acuerdo	1	4.17
Totalmente de acuerdo	23	95.83
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

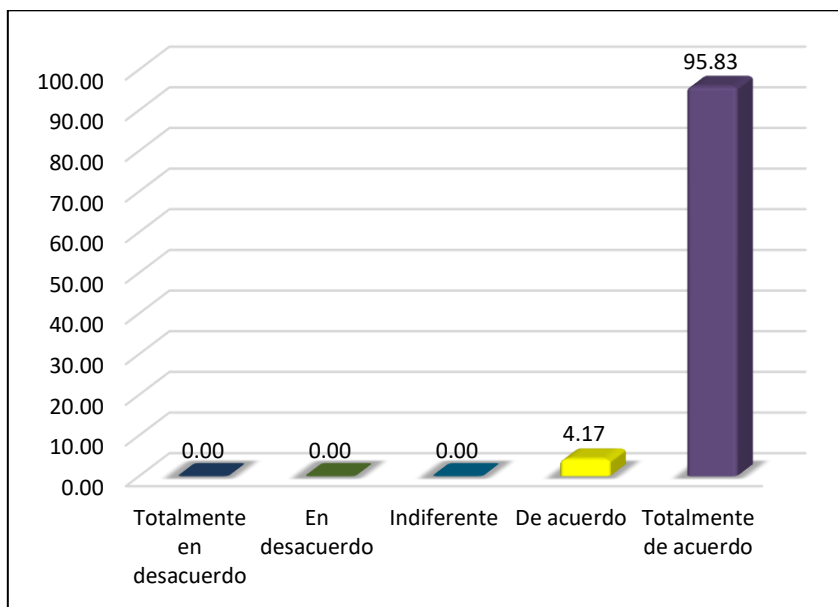


Figura 18. De la muestra, un 95.83% está totalmente de acuerdo, y un 4.17% está de acuerdo, casi la totalidad de analistas de crédito indican que en la caja Piura se emiten informes económicos de la situación financiera de la organización.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22

¿Se realizan análisis de los índices financieros en la entidad?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	4.17
De acuerdo	5	20.83
Totalmente de acuerdo	18	75.00
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

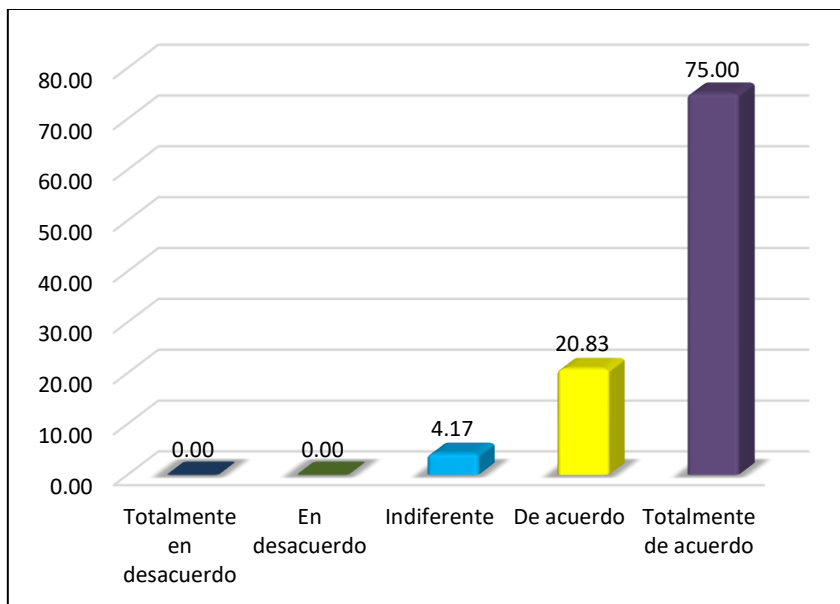


Figura 19. De la muestra; un 75.00% está totalmente de acuerdo, un 20.83% está de acuerdo y un 4.17% esta indiferente, casi la totalidad de analistas de crédito indican que en la caja Piura se emiten informes económicos de la situación financiera de la entidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23

¿Se presentan estados financieros presupuestados con su análisis respectivo?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	4.17
De acuerdo	6	25.00
Totalmente de acuerdo	17	70.83
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

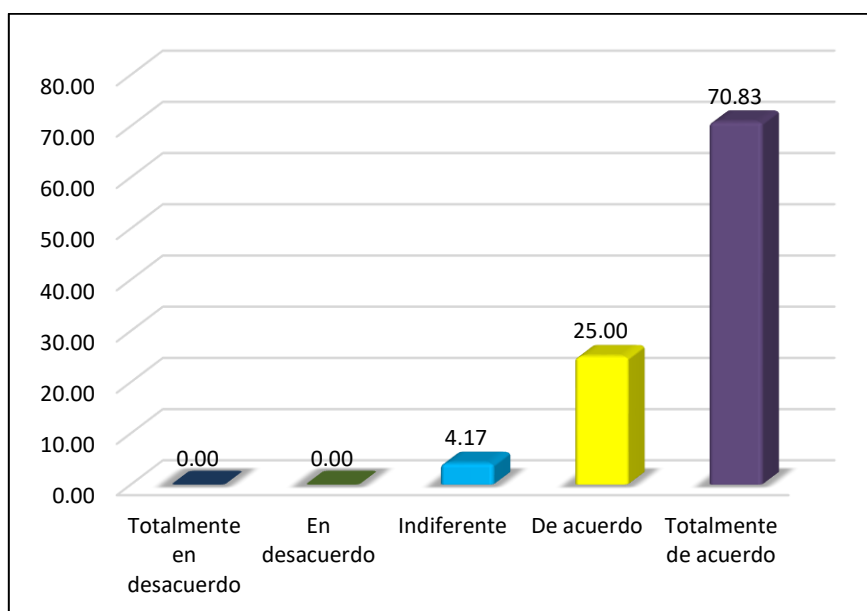


Figura 20. De la muestra, un 70.83% está totalmente de acuerdo, un 25.00% está de acuerdo y un 4.17% esta indiferente, casi la totalidad de analistas de crédito indican que en la caja Piura se presentan estados financieros presupuestados con su análisis respectivo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24

¿Compara los estados financieros con años anteriores para conocer la rentabilidad de la entidad?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	4.17
De acuerdo	4	16.67
Totalmente de acuerdo	19	79.17
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

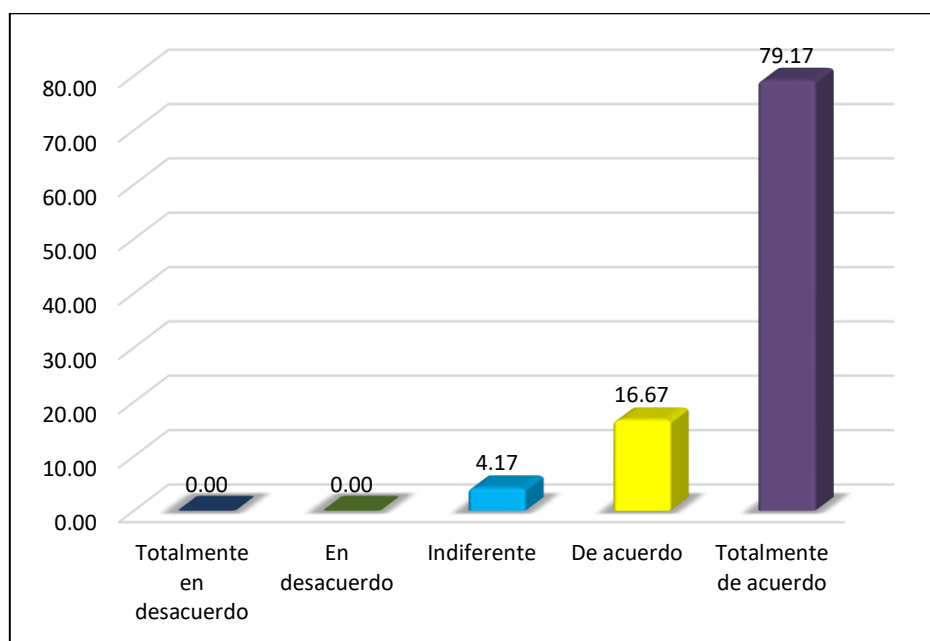


Figura 21. Un 79.17% está totalmente de acuerdo, un 16.67% está de acuerdo y por ultimo un 4.17% esta indiferente, casi la totalidad de analistas de crédito indican que en la caja Piura se compara los estados financieros con años anteriores para conocer la rentabilidad de la entidad.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25

¿Se realiza seguimiento constante del comportamiento de la rentabilidad en la entidad?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	4.17
De acuerdo	4	16.67
Totalmente de acuerdo	19	79.17
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

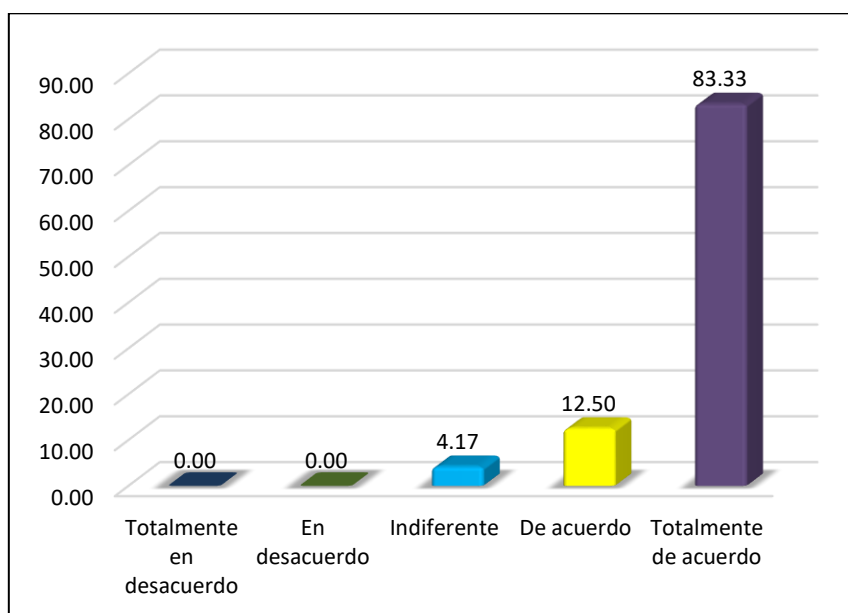


Figura 22. De la totalidad de la muestra, un 17% está totalmente de acuerdo, un 16.67% está de acuerdo y un 4.17% esta indiferente, casi la totalidad de analistas de crédito indican que en la caja Piura se realiza seguimiento constante del comportamiento de la utilidad en la entidad.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26

¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad operativa?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	1	4.17
De acuerdo	3	12.50
Totalmente de acuerdo	20	83.33
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

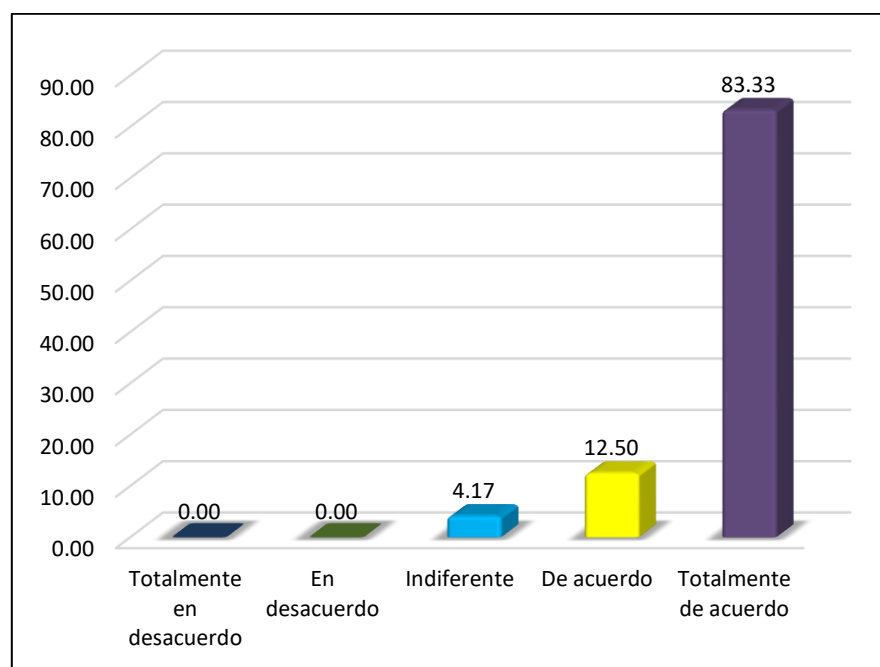


Figura 23. De la muestra el 83.33% está totalmente de acuerdo, un 12.50% está de acuerdo y un 4.17% esta indiferente, casi la totalidad de analistas de crédito indican que la entidad financiera presenta índices favorables de rentabilidad operativa.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27

¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del patrimonio?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	3	12.50
De acuerdo	3	12.50
Totalmente de acuerdo	18	75.00
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

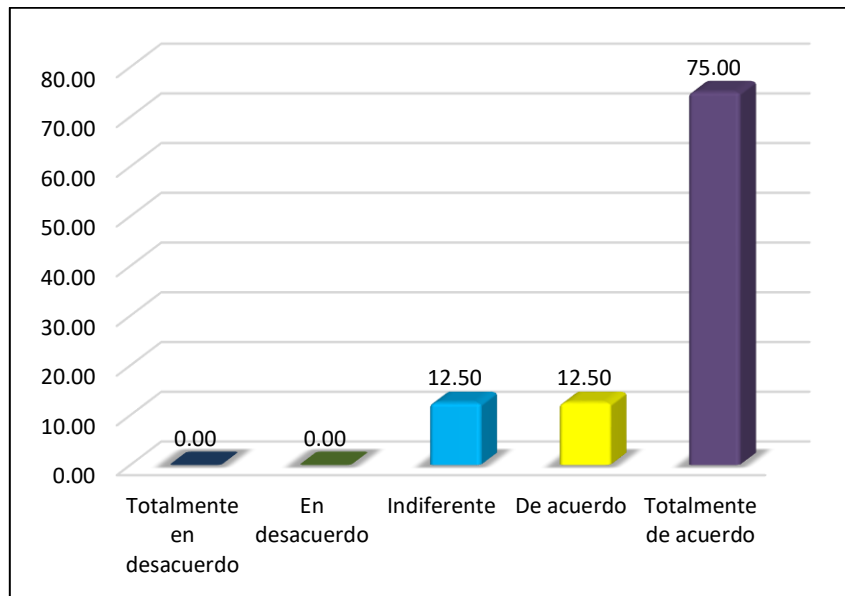


Figura 24. De la muestra; un 75.00% está totalmente de acuerdo, sin embargo, el 12.50% está de acuerdo y un 12.50% esta indiferente, casi la totalidad de analistas de crédito indican que la entidad financiera presenta índices de rentabilidad del patrimonio.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28

¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del activo?

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente	3	12.50
De acuerdo	4	16.67
Totalmente de acuerdo	17	70.83
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia

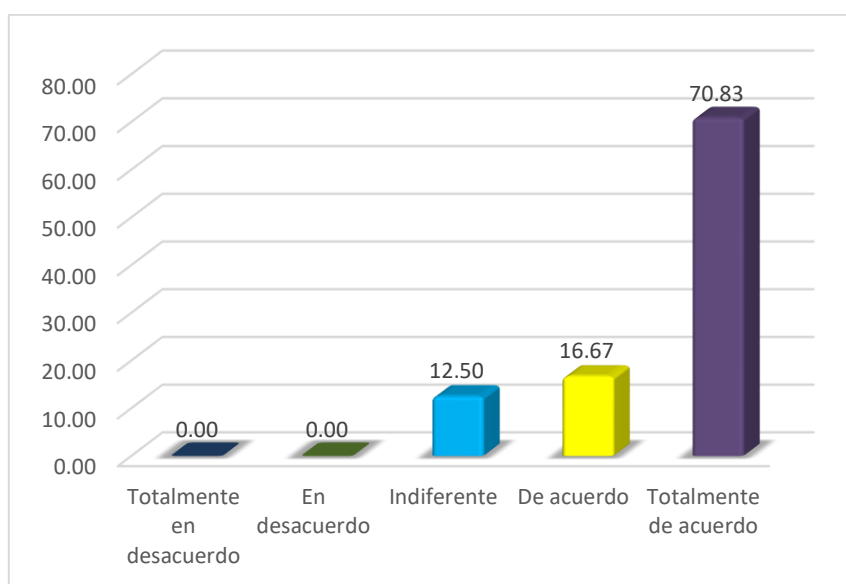


Figura 25. El 70.83% está totalmente de acuerdo, sin embargo un 16.67% está de acuerdo y un 12.50% esta indiferente, casi la totalidad de analistas de crédito indican que la entidad financiera presenta índices de rentabilidad del activo.

Fuente: Elaboración propia

Estadística inferencial

Pruebas de normalidad

Para conocer cómo se comportan los datos se ha realizado el ensayo de regularidad con shapiro wilk; por lo que los datos son menos a 50 unidades muestrales se observa en la tabla los resultados reportados por esta herramienta estadística.

Si p-valor (Sig.) ≤ 0.05 , las cifras tienen comportamiento no normal

Si p-valor (Sig.) > 0.05 , las cifras tienen comportamiento normal

Tabla 29 Prueba de regularidad de datos

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RENTABILIDAD	,458	24	,000	,401	24	,000
MORSIDAD	,467	24	,000	,551	24	,000

a. Corrección de importancia de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Ta que el importe de significancia es menor a $0.00 < 0.05$ entonces los datos no tienen comportamiento normal ante ello, la prueba estadística para los datos es no paramétrica y dentro de ellas está la Rho de spearman que a continuación se especificara su barómetro

Prueba de hipótesis

Barómetro del factor de correlación spearman Según Hernández y Sánchez 2018

Nivel de comprobación de las variables: pautas o razón. Y la interpretación: el coeficiente de la Rho de spearman puede alterarse de -1.00 a $+1.00$, en la cual:

-1.00 = correlación negativa perfecta

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta

Prueba de hipótesis general

La morosidad radica elocuentemente en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.

Si p-valor (Sig.) ≤ 0.05 , se impugna la hipótesis nula

Si p-valor (Sig.) > 0.05 , no se rechaza la hipótesis abolida.

Tabla 30 Prueba de hipótesis general

		Correlaciones	
		RENTABILIDAD	MORSIDAD
Rho de Spearman	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	24
	MORSIDAD	Coefficiente de correlación	-,739**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	24

** . La correlación es muy reveladora en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como el coeficiente Rho de spearman es de -0.739, en la cual el baremo de apreciación de la correspondencia de spearman; conlleva a una correspondencia negativamente media, siendo también que el grado de significancia es menos que 0.05, en cual se puede demostrar que existe correlación entre las variables. Así mismo se demuestra también que la morosidad conjuga en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA.

Prueba de hipótesis específicas

La línea de deudores incide significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.

Tabla 31 ensayo de hipótesis específica la cartera atrasada incide significativamente en la rentabilidad

		Correlaciones	
		Cartera atrasada	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	Cartera atrasada	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	24
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	-,708**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	24

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

Fuente: Elaboración propia

Como el coeficiente Rho referido de spearman es de -0.708 en base al baremo de estimación de la correspondencia de spearman, demuestra que hay una correlación negativa media, no obstante el grado de significancia es menos que $0.00 < 0.05$, indicando que definitivamente hay una correspondencia entre las variables, luego concluimos que la cartera atrasada incide significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA.

El clasificador del deudor incide significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.

Tabla 32 prueba de hipótesis específica el clasificador del deudor incide significativamente en la rentabilidad

Correlaciones			
		Clasificador del deudor	Morosidad
Rho de Spearman	Clasificador del deudor	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	24
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,722**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	24

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

Fuente: Elaboración propia

Como el coeficiente Rho de spearman es de -0.722, sin embargo el baremo de estimación de la correspondencia de spearman, coexiste una similitud negativa media, no obstante el grado de significancia es menos que $0.00 < 0.05$, demostrando así la correlación entre las variables, luego concluimos que el clasificador del deudor incide significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA.

Los tipos de crédito inciden significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019.

Tabla 33 prueba de hipótesis detalla a los tipos de crédito que incurren significativamente en la rentabilidad

		Correlaciones	
		Tipo de deudor	Morosidad
Rho de Spearman	Tipos de crédito	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	24
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-.434**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	24

** . La similitud es demostrativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como el factor Rho de spearman es de 0.434, puesto que el baremo de referencia de la correlación de spearman, demuestra que es relativa, pero negativa y débil, siendo así que el grado de significancia es menos que $0.00 < 0.05$, indicando así que hay una relatividad entre las variables, posteriormente concluimos que los tipos de crédito inciden significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA.

IV. DISCUSIÓN

En la Hipótesis general, se busca la incidencia que tienen las variables en la investigación, en base a ellos los resultados han mostrado que la morosidad es media, generando una rentabilidad regular en la entidad esto lo relacionamos con Miranda (2018) que concluye que las empresas para evitar que se eleve los porcentajes de mora, deben plantear alternativas estrategias que corrija este imperfecto económico y que mejore la problemática dada. (Demuestra la Tabla 3 y 4)

En la primera hipótesis específica, dado que según los resultados si se ha comprobado la ocurrencia del factor de la morosidad en la rentabilidad basada en la cartera atrasada en donde los usuarios no cumplen ni son responsables con sus deudas, esto hace coincidir con el autor Brachfield (2013) que manifiesta que es la carencia de cubrir sus deudas en el periodo establecido afectando la inversión de la financiera y afectando su historial crediticio. (Ver Tabla 31, 32,33 y 34).

Segunda específica , hace mención que el clasificador incide significativamente positiva afectando la rentabilidad de la organización, esto tiene que ver mucho con la evaluación de los clientes que realizan los asesores , en la que ha mostrado que se debe mejorar las políticas de préstamo para acceder de acuerdo a la magnitud del negocio y no estar luego en procesos administrativos y judiciales por la falta de pago, y un claro ejemplo es Ruiz (2017) en el trabajo que se debe implementar o crear un plan estratégico de cobranza para aquellos usuarios reacios e incumplidos.

Y por última la hipótesis muestra que todas las organizaciones muestran sus diferentes porcentajes de préstamos, cuando el nuevo cliente va les dan a conocer las tasas de interés y ellos tomen la decisión acertada para emprender su negocio.

V. CONCLUSIONES

La morosidad si incide en la rentabilidad ya que a mayor morosidad de los clientes la entidad empieza a tener menos utilidades y por lo tanto rentabilidad se ve disminuida, es importante que los analistas de créditos gestión de forma idónea las moras de los clientes.

Logrando identificar la cartera atrasada que incide en la rentabilidad de la financiera, esta variación negativa se da debido a la escasez de capacidad de pago del deudor, mala evaluación y colocación de créditos, rotación y reducción de personal, generando decrecimiento a dicha institución.

Como segunda conclusión, evaluar el tipo de deudor siendo como empresarial y consumo, hipotecario causando deficientes de días atraso de pagos, cartera pesada es decir no realizando ningún pago afectando directamente en la rentabilidad de la Caja Piura.

Tenido como tercera conclusión, después de evaluar los tipos de crédito que inciden en la rentabilidad de la financiera, el porcentaje de morosidad es medio, puesto que con la presión que ejercen los asesores han inducido al personal a pagar sus deudas, en algunos casos han fraccionado sus obligaciones, pero han conseguido que este cancele sus cuotas.

VI. RECOMENDACIONES

Cumplir con las metas mensuales, en donde los asesores deben realizar una adecuada evaluación de posibles clientes ante la agencia.

Disminuir el grado de morosidad en la financiera, establecer políticas de cobranza para incrementar la inversión.

Realizar inducción al personal nuevo que cumpliría la función de asesor, también coordinar reuniones de confraternidad entre los trabajadores para incentivarlos a seguir avanzando en su trabajo, realizando una constante Capacitación al personal relacionado con los clientes directamente en mejorar el incremento de la cartera de clientes.

VII. REFERENCIAS

- Arias, M (2019) *El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria* segment Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25230/1/T3981M.pdf>
- Aguilar, G, y Camargo, G. (2012). *Economía y Sociedad*. CIES. Recuperado de: http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilar.pdf.
- Armas, R. y Elena, R. (2018) “*Endeudamiento relacionado con el efecto en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Dávila S.A.*” Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33712>
- Anton. (2017). *Rentabilidad empresarial*. Obtenido de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad-empresarial/>
- Ayala, J. (2017) “*estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en CrediScotia financiera agencia moshoqueque*” recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA_MOROSIDAD__MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_WILMER.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Brachfield. P (2012). *La nueva legislación contra la Morosidad descodificación - Reclamación de deudas y de gestión de impagados*. Barcelona, España:. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=084DgXDIynIC&printsec=fro ntcover#v=onepage&q&f=false>
- Cabezas, G. (2017) *en su investigación “Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. Recuperado de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17933/1/CD-8109.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú (2019) *Reporte de estabilidad financiera* Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad Financiera/2019/mayo/ref-mayo-2019.pdf>
- Bernal, C. (2014) *Metodología de la Investigación Científica*. Tercera Edición. Pearson
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación Científica*. Tercera Edición. Pearson.

- Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bamericas (2017) *informe de bancos en Brasil*. Recuperado de <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/informe-de-banca-en-brasil>.
- Brachfield, P. (2013) *Recobrar Impagados y Negociar con morosos*. Barcelona - España: Ediciones Gestión 2000 Bernal (2010). *Metodología de la investigación científica*. 5ta Edición. México. Recuperado de https://www.academia.edu/25497606/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n.
- Bustamante, M (2018) *Influencia de la morosidad en la rentabilidad del sector bancario peruano, periodo 2012-2016*. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6574/ADSbucame.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Carlos, C y Ventura, C (2019) *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Verónica"*. recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43977/Carlos_MJL-Ventura_SCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, D. y Chaveta, M. (2017) *"impacto de la morosidad de la agencia c.c. real plaza en la rentabilidad del banco scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo"* recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TL_ChavetaMoralesManuelEnrique_DelgadoDorregarayDaphneDaela.pdf.pdf
- Debitoor (2020) Morosidad. Recuperado de <https://debitoor.es/glosario/morosidad>
- Economipedia (2020) *Morosidad*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Encarnación, P. (2010) *Investigación*. Recuperado de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/817>
- Fiallos, A (2017) *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador*. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5737/1/T2376-MFGR-Fiallos-Determinantes.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Hernández, R y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: MC Graw Hill.
- Heredia, F y Torres, H. (2018) *Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de jose leonardo ortiz –2018*. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>
- Jaramillo, F y Travejo, A. (2017) *Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016*” Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes-de-la-morosidad.pdf
- López, R. (2017). *Índice de Morosidad*. Barcelona, España recuperado de: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>.
- La Izquierda Diario (2019) “*la economía los bancos argentinos obtuvieron la mayor rentabilidad a nivel mundial en 2019*” Recuperado de <http://www.laizquierdadiario.com/Los-bancos-argentinos-obtuvieron-la-mayor-rentabilidad-a-nivel-mundial-en-2019>
- Canares, L (2018) Cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Barranco 2016-2017. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2719/TESIS%20Canares%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llanos, K. (2019) *Mercado Libre lucha contra la morosidad en Brasil*. Recuperado de <https://iupana.com/2019/11/18/mercado-libre-lucha-contra-la-morosidad-en-brasil/>
- Miranda, R. (2018) “*Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017*”. Universidad Cesar Vallejo – Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23257>.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. 3º edición. Perú. Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ruiz, B. (2017) “*Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular peruano canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo – 2017*”. Obtenido de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4412>
- Sánchez, J. (2002) *Análisis de Rentabilidad de la Empresa* recuperado de: <https://caratina.udlap.mx>
- Silva, E. (2018) *Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de los comerciantes mayoristas de*

- abarrotos del distrito de la Victoria, 2017.* Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25714/Manya_CEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, H (2019) *gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja trujillo s.a. agencia moshoqueque, 2018* recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/270313321.pdf>
- Urcia, B. (2019) “*análisis y evaluación del nivel de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de electronorte s.a., en Chiclayo*” Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35333/Urcia_MBE.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Vidal, S. (2017) “*la morosidad y la rentabilidad de los bancos de Chile*” recuperado de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VIII. ANEXOS

Cuestionario

A continuación, se le solicita que marque con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente en la presente investigación denominada: **MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA MOSHOQUEQUE – CAJA PIURA - JOSE LEONARDO ORTIZ 2019**, desarrollada para obtener el Grado de Bachiller en la especialidad de Administración.

Sexo: F _____ M _____

Tiempo que labora: _____

Área que labora: _____

N°	Ítems	TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
MOROSIDAD						
01	¿La institución planifica los créditos que se otorgaran a los clientes?					
02	¿Explica con anticipación a los clientes las condiciones del crédito?					
03	¿Dentro de su cartera de clientes es baja la tasa de morosos?					
04	¿Dentro de su cartera de clientes algunos de los clientes están con cobranza coactiva?					
05	¿Dentro de su cartera de clientes existen clientes con deuda judicializada?					
06	¿Usted antes de canalizar un crédito analiza la capacidad de pago del cliente?					
07	¿Cuándo el cliente presenta un historial crediticio regular le brinda el préstamo?					
08	¿Cuándo un cliente está en Infocor usted le da alternativas para poder obtener el crédito?					
09	¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago dudoso?					
10	¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago a perdida?					
11	¿Considera usted que la entidad le ofrece una tasa de interés acorde al mercado?					
12	¿Son claras y explícitas las políticas de la caja Piura, en la agencia Moshoqueque?					
13	¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque, les da la oportunidad a los clientes de crecer como empresario?					
14	¿Cree usted que Caja Piura, agencia Moshoqueque le brinda el crédito idóneo para su empresa?					
15	¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque le ofrece beneficios marcando la diferencia ante otras financieras?					
RENTABILIDAD						
01	¿En la entidad financiera se realiza análisis financiero?					
02	¿La entidad adopta políticas contables en la elaboración de los estados financieros?					

03	¿Se emiten informes económicos de la situación financiera de la entidad?					
04	¿Se realizan análisis de los índices financieros de la entidad?					
05	¿Se presentan estados financieros presupuestados con su análisis respectivo?					
06	¿Compara los estados financieros con años anteriores para conocer la rentabilidad de la entidad?					
07	¿Se realiza seguimiento constante del comportamiento de la rentabilidad de la entidad?					
08	¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad operativa?					
09	¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del patrimonio?					
10	¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del activo?					

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Ericka Julisa Sarysuy E.
PROFESIÓN		Lic. Administración
ESPECIALIDAD		Ma. Gestión Pública
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		8 años
CARGO		D.T.C - UCV
MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA MOSHOQUEQUE - CAJA PIURA - JOSE LEONARDO ORTIZ 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Guevara Delgado Carlos Wilmer	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar como la morosidad incide en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque - CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. 	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer cómo la cartera atrasada incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque - CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el clasificador del deudor incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque - CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. 	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. ¿La institución planifica los créditos que se otorgaran a los clientes??	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Explica con anticipación a los clientes las condiciones del crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Dentro de su cartera de clientes es baja la tasa de morosos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Dentro de su cartera de clientes algunos de los clientes están con cobranza coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Dentro de su cartera de clientes existen clientes con deuda judicializada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Usted antes de canalizar un crédito analiza la capacidad de pago del cliente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cuándo el cliente presenta un historial crediticio regular le brinda el préstamo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>8. ¿Cuándo un cliente está en Infocor usted le da alternativas para poder obtener el crédito?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago dudoso?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago a perdida?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que la entidad le ofrece una tasa de interés acorde al mercado?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Son claras y explicas las políticas de la caja Piura, en la agencia Moshoqueque?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque, les da la oportunidad a los clientes de crecer como empresario?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Cree usted que Caja Piura, agencia Moshoqueque le brinda el crédito idóneo para su empresa?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque le ofrece beneficios marcando la diferencia ante otras financieras?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

16. ¿En la entidad financiera se realiza análisis financiero?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿La entidad adopta políticas contables en la elaboración de los estados financieros?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Se emiten informes económicos de la situación financiera de la entidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Se realizan análisis de los índices financieros de la entidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Se presentan estados financieros presupuestados con su análisis respectivo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Compara los estados financieros con años anteriores para conocer la rentabilidad de la entidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Se realiza seguimiento constante del comportamiento de la rentabilidad de la entidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad operativa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del patrimonio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del activo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>26</u> Nº TD <u>0</u>
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	


JUEZ - EXPERTO
45361468

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

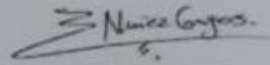
NOMBRE DEL JUEZ		<i>Eduardo Nuñez Gayoso</i>
	PROFESIÓN	<i>Licenciado en Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Administración</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>9 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA MOSHOQUEQUE - CAJA PIURA - JOSE LEONARDO ORTIZ 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Guevara Delgado Carlos Wilmer	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar como la morosidad incide en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque - CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. 	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer cómo la cartera atrasada incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque - CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. • Evaluar el clasificador del deudor incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque - CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. • Evaluar los tipos de crédito inciden en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque - CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. ¿La institución planifica los créditos que se otorgaran a los clientes??	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Explica con anticipación a los clientes las condiciones del crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Dentro de su cartera de clientes es baja la tasa de morosos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Dentro de su cartera de clientes algunos de los clientes están con cobranza coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Dentro de su cartera de clientes existen clientes con deuda judicializada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Usted antes de canalizar un crédito analiza la capacidad de pago del cliente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cuándo el cliente presenta un historial crediticio regular le brinda el préstamo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>8. ¿Cuándo un cliente está en Infocor usted le da alternativas para poder obtener el crédito?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago dudoso?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago a pérdida?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que la entidad le ofrece una tasa de interés acorde al mercado?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Son claras y explícitas las políticas de la caja Piura, en la agencia Moshoqueque?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque, les da la oportunidad a los clientes de crecer como empresario?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Cree usted que Caja Piura, agencia Moshoqueque le brinda el crédito idóneo para su empresa?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque le ofrece beneficios marcando la diferencia ante otras financieras?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

16. ¿En la entidad financiera se realiza análisis financiero?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿La entidad adopta políticas contables en la elaboración de los estados financieros?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Se emiten informes económicos de la situación financiera de la entidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Se realizan análisis de los índices financieros de la entidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Se presentan estados financieros presupuestados con su análisis respectivo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Compara los estados financieros con años anteriores para conocer la rentabilidad de la entidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Se realiza seguimiento constante del comportamiento de la rentabilidad de la entidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad operativa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del patrimonio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del activo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>26</u> Nº TD <u>0</u>
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	


Nivea Goyos
S.

JUEZ-EXPERTO
16655665

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

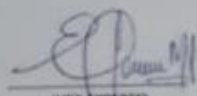
NOMBRE DEL JUEZ		Doris Elena Hoyanga Sausa
PROFESIÓN		Licenciada en Administración
ESPECIALIDAD		Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		17 años Adm. Pública 15 años Adm. Privada
CARGO		Directora Académica.
MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA MOSHOQUEQUE – CAJA PIURA - JOSE LEONARDO ORTIZ 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Guevara Delgado Carlos Wilmer	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar como la morosidad incide en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. 	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer cómo la cartera atrasada incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el clasificador del deudor incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. • Evaluar los tipos de crédito inciden en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. ¿La institución planifica los créditos que se otorgaran a los clientes??	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Explica con anticipación a los clientes las condiciones del crédito?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Dentro de su cartera de clientes es baja la tasa de morosos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Dentro de su cartera de clientes algunos de los clientes están con cobranza coactiva?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Dentro de su cartera de clientes existen clientes con deuda judicializada?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Usted antes de canalizar un crédito analiza la capacidad de pago del cliente?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cuándo el cliente presenta un historial crediticio regular le brinda el préstamo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>8. ¿Cuándo un cliente está en Infocor usted le da alternativas para poder obtener el crédito?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago dudoso?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Tiene clientes clasificados en la categoría de pago a pérdida?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que la entidad le ofrece una tasa de interés acorde al mercado?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Son claras y explícitas las políticas de la caja Piura, en la agencia Moshoqueque?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque, les da la oportunidad a los clientes de crecer como empresario?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Cree usted que Caja Piura, agencia Moshoqueque le brinda el crédito idóneo para su empresa?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿La Caja Piura, agencia Moshoqueque le ofrece beneficios marcando la diferencia ante otras financieras?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

16. ¿En la entidad financiera se realiza análisis financiero?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿La entidad adopta políticas contables en la elaboración de los estados financieros?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Se emiten informes económicos de la situación financiera de la entidad?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Se realizan análisis de los índices financieros de la entidad?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Se presentan estados financieros presupuestados con su análisis respectivo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Compara los estados financieros con años anteriores para conocer la rentabilidad de la entidad?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Se realiza seguimiento constante del comportamiento de la rentabilidad de la entidad?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad operativa?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del patrimonio?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿La entidad financiera presenta índices de rentabilidad del activo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>26</u> Nº TD <u>0</u>
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	


JUEZ EXPERTO
DNI 33488754

Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA MOSHOQUEQUE – CAJA PIURA - JOSE LEONARDO ORTIZ 2019</p>	<p><u>Problema General</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la morosidad incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019? <p><u>Problemas Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo la cartera atrasada incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019? ¿De qué manera el clasificador del deudor incide en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019? ¿Cómo los tipos de crédito inciden en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019? 	<p><u>Objetivo General</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar como la morosidad incide en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. <p><u>Objetivos Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Conocer cómo la cartera atrasada incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. Evaluar el clasificador del deudor incide en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. Evaluar los tipos de crédito inciden en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. 	<p><u>Hipótesis General</u></p> <ul style="list-style-type: none"> La morosidad incide significativamente en la rentabilidad de la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. <p><u>Hipótesis Específicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> La cartera atrasada incide significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. El clasificador del deudor incide significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. Los tipos de crédito inciden significativamente en la rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – CAJA PIURA - José Leonardo Ortiz 2019. 	<p>❖ Tipo de Investigación: Descriptivo - correlacional</p> <p>❖ Diseño de Investigación: No experimental</p> <p>❖ Población: 24 trabajadores</p> <p>❖ Muestra: 24 trabajadores</p> <p>❖ Técnica: Encuesta – Guía de análisis documental</p> <p>❖ Instrumento: Cuestionario – Análisis documental</p>

Fuente: Elaboración propia

Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

GUEVARA DELGADO CARLOS WILMER

Apellidos y nombres

43688198 2171802845 PRESENCIAL

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Programa académico past

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del proyecto y/o informe de investigación titulado

MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA MOSHOQUEQUE – CAJA PIURA - JOSE LEONARDO ORTIZ 2020.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

GUEVARA DELGADO CARLOS WILMER

DNI N° 43688198



Formato T1



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

Pimentel, 05 de Abril del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Guevara Delgado Carlos Wilmer con DNI: 43688198


En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA MOSHOQUEQUE – CAJA PIURA - JOSE LEONARDO ORTIZ 2019.

Presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el grado de Bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, 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
Guevara Delgado Carlos Wilmer	43688198	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0034-FACEM-USS-2021, presentado por el / la Egresado(a), Guevara Delgado Carlos Wilmer, Titulada, MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA MOSHOQUEQUE – CAJA PIURA – JOSE LEONARDO ORTIZ 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23 % 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, 04 de mayo de 2021



Dr. Abraham José García Yovera

DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Autorización de la Empresa



“Año de la Universalización de la Salud”

Chiclayo, 07 de Enero del 2019

Señora:

Doctora: Carmen Elvira Rosas Prado
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán

Asunto: Aceptación de permiso y apoyo para trabajo de investigación

Estimada Sra

Es grato dirigirme a Ud. Para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle la aceptación por parte de nuestra institución al Sr. **CARLOS WILMER GUEVARA DELGADO**, identificado con DNI N° 43688198 y con código universitario 2171802845, para realizar su trabajo de investigación titulada " Morosidad y Rentabilidad en la Agencia Moshoqueque – Caja Piura- José Leonardo Ortíz.

Se expide el presente documento para los fines que el interesado estime conveniente.

Sin otro particular me dirijo a Ud.

Atentamente

Oscar Sasvedra A.
Kashimasa
CAJA PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0034-FACEM-USS-2021**

Chiclayo, 16 de febrero de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0023-2021/FACEM-DA-USS de fecha 13/02/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 16/02/2021, sobre la aprobación en vías de regularización, de Trabajo de Investigación, 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. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, 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. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación 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;


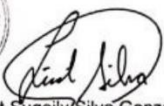
SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR en vías de regularización, el Trabajo de Investigación, de los egresados de la EAP de Administración, según cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. MARILUZ AMALIA CABRERA SANCHEZ
Decana(e)
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán



Mg. Liset Sugeily/Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

RESOLUCIÓN N°0034-FACEM-USS-2021

APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TRABAJO DE INVESTIGACION	LINEA DE INVESTIGACIÓN DOCENTE
GUEVARA DELGADO CARLOS WILMER	MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA MOSHOQUEQUE – CAJA PIURA - JOSE LEONARDO ORTIZ 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
PÉREZ GONZALES DORIS	EL POSICIONAMIENTO DE UN SNACK RESTAURANTE POLLERÍA DE LA CIUDAD DE FERREÑAFE EN EL 2019.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
VALVERDE CIELO ESTHER YULIANA	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL EN UN RESTAURANTE CAMPESTRE DE FERREÑAFE EN EL 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

MOROSIDAD Y RENTABILIDAD EN LA AGENCIA
MOSHOQUEQUE – CAJA PIURA – JOSE LEONARDO ORTIZ 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	2%
5	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	www.laizquierdadiario.cl Fuente de Internet	

IMÁGENES DE ENCUESTAS REALIZADAS



Figura: 26 : Realizando encuestas morosidad y rentabilidad en la agencia moshoqueque – Caja Piura - José Leonardo Ortiz 2019

Fuente: Elaboración propia

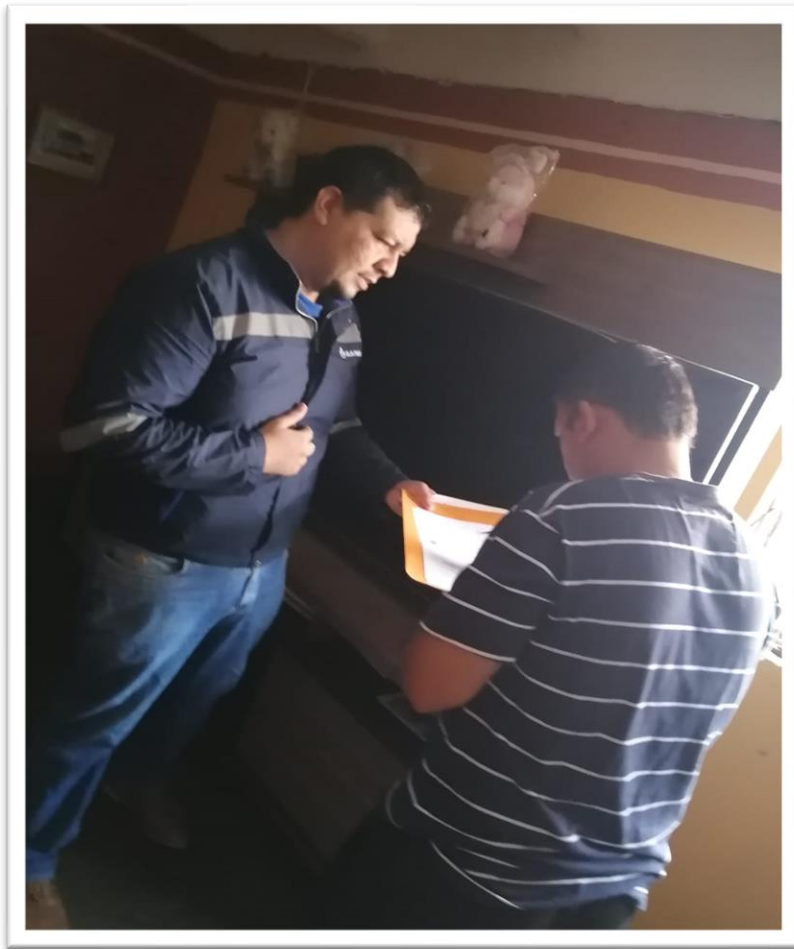


Figura: 26 : Realizando encuestas morosidad y rentabilidad en la agencia moshoqueque – Caja Piura - José Leonardo Ortiz 2019

Fuente: Elaboración propia