



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Morosidad y rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua –  
Amazonas 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTORES:**

Rodriguez Vallejos, Marcelino Omar ([orcid.org/0000-0002-1443-9247](https://orcid.org/0000-0002-1443-9247))

Cumpen Hernandez, Milton Percy ([orcid.org/0000-0003-0097-9100](https://orcid.org/0000-0003-0097-9100))

**ASESORA:**

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa ([orcid.org/0000-0003-0340-2198](https://orcid.org/0000-0003-0340-2198))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mi familia quienes se han convertido en mi fuente de inspiración a lo largo de mi vida donde se me presentaron adversidades y retos que me puso el destino. Brindándome sus consejos sabios y llenos de experiencias, mostrándome los buenos valores y ayudándome a elegir el camino correcto hacia el logro de mis objetivos trazados.

### **Milton Percy**

A mi madrecita en el cielo y mi familia quienes por ello soy lo que soy. Mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

**Omar Marcelino**

## **Agradecimiento**

A Dios por ser nuestro guía y acompañarnos en el transcurso de la vida, nos brinda resiliencia y sabiduría para culminar con éxito nuestras metas propuestas.

A nuestros padres por habernos forjado con buenos valores y así ser personas del bien para nuestras familias y ante la sociedad; muchos de nuestros logros se los debemos a ustedes entre los que se incluye este. Nos formaron con disciplina, pero al final de cuentas, nos motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

**Los autores**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos .....	vii
Resumen.....	ix
Abstrac .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	20
4.1. Prueba de fiabilidad.....	20
4.2. Prueba de normalidad .....	20
4.3. Prueba de Chi Cuadrado.....	21
4.4. Resultados descriptivos.....	35
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	34

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación de instrumentos por juicio de expertos .....	17
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de morosidad .....	20
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de rentabilidad .....	20
Tabla 4 Prueba de normalidad de la distribución de datos.....	20
Tabla 5 Prueba de Chi Cuadrado de la hipótesis general .....	21
Tabla 6 Prueba correlativa entre el manejo de la morosidad y rentabilidad .....	22
Tabla 7 Prueba de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 1 .....	22
Tabla 8 Prueba correlativa entre el manejo de la morosidad y rentabilidad económica .....	23
Tabla 9 Prueba de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 2 .....	23
Tabla 10 Prueba correlativa entre el manejo de la morosidad y rentabilidad financiera .....	23
Tabla 11 Nivel de manejo de la cartera de morosos de la CMAC Trujillo .....	1
Tabla 12 Los créditos otorgados a clientes son de montos muy altos por que cuentan con la capacidad de pago. ....	2
Tabla 13 Los créditos otorgados a los clientes son a largo plazo donde afecta su recuperación en el futuro .....	3
Tabla 14 La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente le permite obtener un crédito con la empresa. ....	4
Tabla 15 Las referencias crediticias permiten otorgar un nuevo crédito .....	5
Tabla 16 Se realiza un proceso de seguimiento a los clientes que han incumplido un impago de sus créditos.....	6
Tabla 17 Se informa sobre los niveles de morosidad que tiene el segmentó micro y pequeña empresa. ....	8
Tabla 18 El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados.....	9
Tabla 19 Han realizado seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones.....	10
Tabla 20 Afectan a la entidad financiera los créditos en situación vencida, refinanciados y judiciales.....	11

Tabla 21 Se realizan análisis de riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar un crédito.....	12
Tabla 22 Nivel de percepción de la rentabilidad en la CMAC Trujillo .....	13
Tabla 23 Se realiza estudio de mercado para atender los productos.....	14
Tabla 24 Es frecuente el análisis de situación económica y financiera. ....	15
Tabla 25 Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera. ....	16
Tabla 26 Los créditos restructurados, refinanciados y judiciales son frecuentes en la entidad financiera. ....	17
Tabla 27 Los clientes en el segmento micro y pequeña empresa son rentables para la empresa.....	18
Tabla 28 El margen de utilidad bruta es favorable para la entidad financiera. ....	19
Tabla 29 Se realizan análisis de rentabilidad financiera en la empresa. ....	20
Tabla 30 La empresa cumple metas sobre objetivos propuestos.....	21
Tabla 31 La cartera de alto riesgo afecta directamente a la rentabilidad financiera. ....	22
Tabla 32 La cantidad de los créditos atrasados afectan a la rentabilidad financiera. ....	23

## Índice de figuras

Gráfico 1 Nivel de manejo de la cartera de morosos de la CMAC Trujillo .....	1
Gráfico 2 Los créditos otorgados a clientes son de montos muy altos por que cuentan con la capacidad de pago.....	2
Gráfico 3 Los créditos otorgados a los clientes son a largo plazo donde afecta su recuperación en el futuro .....	3
Gráfico 4 La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente le permite obtener un crédito con la empresa. ....	4
Gráfico 5 Las referencias crediticias permiten otorgar un nuevo crédito .....	6
Gráfico 6 Se realiza un proceso de seguimiento a los clientes que han incumplido un impago de sus créditos.....	7
Gráfico 7 Se informa sobre los niveles de morosidad que tiene el segmentó micro y pequeña empresa. ....	8
Gráfico 8 El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados. ....	9
Gráfico 9 Han realizado seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones. ....	10
Gráfico 10 Afectan a la entidad financiera los créditos en situación vencida, refinanciados y judiciales.....	11
Gráfico 11 Se realizan análisis de riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar un crédito.....	12
Gráfico 12 Nivel de percepción de la rentabilidad en la CMAC Trujillo .....	13
Gráfico 13 Se realiza estudio de mercado para atender los productos .....	14
Gráfico 14 Es frecuente el análisis de situación económica y financiera. ....	15
Gráfico 15 Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera. ....	16
Gráfico 16 Los créditos restructurados, refinanciados y judiciales son frecuentes en la entidad financiera.....	17
Gráfico 17 Los clientes en el segmento micro y pequeña empresa son rentables para la empresa.....	18
Gráfico 18 El margen de utilidad bruta es favorable para la entidad financiera. ...	19
Gráfico 19 Se realizan análisis de rentabilidad financiera en la empresa. ....	20
Gráfico 20 La empresa cumple metas sobre objetivos propuestos. ....	21

Gráfico 21 La cartera de alto riesgo afecta directamente a la rentabilidad financiera.....	22
Gráfico 22 La cantidad de los créditos atrasados afectan a la rentabilidad financiera.....	23

## Resumen

En el presente informe se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022, en donde se optó por un estudio tipo básica, nivel descriptivo-correlacional con diseño no experimental; dicha investigación estuvo conformada por 35 trabajadores, que fueron encuestados a través de la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyendo que, el manejo de la cartera de morosos es calificado como regular por un 88.6%, debido a que la evaluación que realiza la entidad sobre la capacidad de pago del moroso, el manejo de la mora vencida y de alto riesgo es eficiente. Por su parte, la rentabilidad se encuentra en un nivel alto por el 91.4%, deduciendo que la rentabilidad económica como financiera, obtuvieron resultados favorables. Por último, existe relación significativa entre el manejo de morosidad y la rentabilidad, contrastado por un coeficiente de 0,749 y una significancia de 0,000; del mismo modo se identificó una relación entre morosidad y la rentabilidad económica ( $r=0,582$ ;  $p=0,000$ ) para morosidad y la rentabilidad financiera ( $r=0,694$ ;  $p=0,000$ ).

**Palabras clave:** Morosidad, rentabilidad, clientes

## **Abstract**

In this report, the main objective was to determine the relationship between delinquency management and profitability in the CMAC Trujillo, Agencia Bagua - Amazonas 2022, where a basic type study was chosen, descriptive-correlational level with a non-experimental design. ; Said investigation consisted of 35 workers, the same ones who were surveyed through the survey technique and the questionnaire as an instrument. Concluding that the management of the delinquent portfolio is qualified as regular by 88.6%, because the evaluation carried out by the entity on the payment capacity of the defaulter, the management of the overdue and high risk arrears is efficient. For its part, profitability is at a high level of 91.4%, deducing that economic and financial profitability obtained favorable results. Finally, there is a significant relationship between delinquency management and profitability, contrasted by a coefficient of 0.749 and a significance of 0.000; Similarly, a relationship was identified between delinquency and economic profitability ( $r=0.582$ ;  $p=0.000$ ) for delinquency and financial profitability ( $r=0.694$ ;  $p=0.000$ ).

**Keywords:** Delinquency; cost effectiveness, customers

## I. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2009, muchos países han sufrido índices morosos dentro de sus sistemas crediticios debido a la crisis financiera que impactó la economía y que se agudizó en el año 2020 debido a la pandemia Covid-19, esta situación dejó un panorama internacional difícil para las organizaciones y sobre todo para las entidades dedicadas a la banca y finanzas, los altos riesgos crediticios, un entorno económico inseguro, condiciones inciertas en el mercado que han afectado negativamente a las entidades como Bancos, Cooperativas, Cajas, entre otras dependencias financieras (Zúñiga, 2019).

En el contexto internacional, las estrategias financieras se han centrado en encontrar resultados positivos dentro de las empresas con la intención de mejorar los aspectos financieros que han ido en franca baja debido al poco capital movido durante los periodos de pandemia que han afectado la rentabilidad, han tenido que arriesgar en muchos casos la utilidad y en su mayoría de instituciones financieras, las operaciones se han estancado en muchos sectores (Gaytán, 2020). Así mismo, la morosidad de las empresas debe de menguarse para no afectar la rentabilidad, existen dificultades en la actualidad que afectan a los clientes y sus recursos, pero no solo a ello, como refieren (Huamán et al., 2022). Y es que no solo la situación ha contribuido a esta desmejora financiera, es importante mencionar que uno de los factores que han causado altas tasas de morosidad en el mundo, es también que ha habido una rápida expansión de los créditos, las entidades bancarias han realizado grandes esfuerzos por incrementar la cuota de mercado, lo cual tiene como resultado la elevada tasa de los créditos otorgados (Contreras, 2020).

En el contexto nacional, Periche et al. (2020) la morosidad ha sido uno de los factores más importantes que se ha incrementado en el sector financiero, los problemas se han dado en los clientes que, por baja liquidez, han aumentado la cartera morosa, siendo las micro financieras las más afectadas ante esta situación debido a que ellas están afectadas por el riesgo alto del crédito que fue concedida por el amplio número de colocaciones. Sumado a este problema, los acontecimientos coyunturales en el Perú tales como el fenómeno del Niño Costero,

evidencias de corrupción en todos los estamentos estatales, crisis política, entre otros, han afectado la inversión y operación de las empresas en el sistema bancario, la morosidad ha crecido en el sector pyme del 2.9% al 5.5% en la pequeña empresa y de 2.0 a 2.4% en la mediana empresa (Moncada y Rodríguez, 2018). Así mismo, se precisa que la tasa de morosidad en las CMAC en el Perú ha generado serios problemas en la liquidez que ha conllevado al incremento de los costos de transacción, se incurrió en pérdidas económicas de los clientes repercutiendo en el incumplimiento del pago crediticio, por esa razón, las Cajas Municipales han presentado reducciones en sus indicadores de rentabilidad, optando por incrementar las políticas internas para detener la morosidad (Gómez et al., 2018).

En este contexto a nivel local, esta entidad Financiera desarrolla operaciones en la ciudad de Bagua desde el año 2012, teniendo como principal cartera de clientes a los micro empresarios dedicados a la producción del agro y comerciantes de la zona, además, atiende a un sector que requiere de créditos personales y por convenio; en los últimos periodos ha crecido su participación en el mercado, pero también, no ha sido ajena a la situación de salud mundial vivida, sintiendo el golpe dentro de su cartera morosa en todo tipo de clientes, esto ha generado que la rentabilidad se vea afectada y haya una preocupación por recuperar los índices financieros afectados en los últimos dos años.

Por tanto, se ha formulado el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022? Lo mismo para los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la morosidad y la rentabilidad económica en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022? ¿Cuál es la relación entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022?

La satisfacción del análisis se basa en la justificación teórica, porque se pretende profundizar en las variables de estudio para explorar los niveles de conocimiento y como se relacionan con el problema identificado; desde la justificación práctica, debido a que pretendió ayudar a la organización en estudio para que pueda mejorar los niveles de morosidad presentados consecuencia de la situación del mercado

repercutiendo en la rentabilidad. Por otro lado, hay un enfoque de justificación metodológica porque se fundamenta en planteamientos científicos estudiados anteriormente sobre las variables, y que al tomar las corrientes conceptuales se ha profundizado en su análisis. Finalmente, la relevancia social muestra al contexto donde se afrontan situaciones que afectan al mercado y que involucran a la institución financiera y las operaciones que de ella dependen.

Del mismo modo se ha planteado el objetivo general: Determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022. Igualmente, para los objetivos específicos: Determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad económica en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022. Determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022.

Finalmente, en el estudio se formuló como hipótesis general fue: Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022. Para las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad económica en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022. Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se exponen los antecedentes nacionales que sustentan la investigación de las dos variables de estudio, así como su relación entre ambas:

Fernández y Requiz (2021) en su investigación titulada conexión entre la tasa de morosidad y la rentabilidad de las Cajas de Ahorro Municipales del Perú, precisaron que uno de sus objetivos era conocer si existía correlación entre ambas variables; la metodología aplicada fue cuantitativo, no experimental y transversal de nivel correlacional; se obtuvieron resultados que mostraron índices de morosidad en los estados financieros auditados, para luego correlacionar las variables hallando una asociación entre ellas; es así que se requiere de acciones inmediatas para ejecutar las cobranzas y recuperación de la cartera.

Bernal et al. (2021) en su empeño por crear un manual de prácticas crediticias y de cobranza para disminuir la morosidad en la organización Darcell Servicios Integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén para el año 2020, estudiaron en la ciudad de Jaén los servicios de micro créditos y créditos por convenio en instituciones financieras, teniendo como objetivo analizar el diseño de un manual para el otorgamiento de créditos y proceso de cobranza con el fin de reducir la morosidad en la empresa. Con un enfoque cuantitativo descriptivo, no experimental y aplicada, encontraron que la empresa tiene procesos y estándares para evaluar la aprobación de créditos y sobre todo el proceso para la cobranza de créditos vencidos o con cuota crediticia pendiente. Concluyeron que el manual para el otorgamiento de créditos y proceso de cobranza es de importancia, permite evaluar mejor al cliente y disminuye los créditos vencidos para reducir los créditos vencidos.

Chura y Enríquez (2021) investigó cómo la morosidad de la cartera crediticia afectó la rentabilidad de la Cooperativa Multiservicios Bicentenario en Lima metropolitana, periodo 2020, analizaron el efecto sobre la cartera de créditos sobre la rentabilidad del sector cooperativo con el objetivo de medir ambas variables; se tomó un estudio de análisis documental, de enfoque cuantitativo y no experimental, además, descriptiva correlacional, aplicando el cuestionario al área respectiva en la

Cooperativa Bicentenario. Los resultados han mostrado que existe una morosidad en los créditos de cartera, este impacta a la rentabilidad tanto de la institución como de los socios, para ello se diseñó un plan de recuperación evaluando el sistema de colocación de los créditos, así como el seguimiento de la cobranza.

García (2020) propuso su estudio sobre el nivel de morosos de los productos financieros de la empresa Confianza SAA. Agencia Jaén y el efecto generado en la rentabilidad de la misma durante el 2018, buscó determinar el impacto de la morosidad con la rentabilidad de la Financiera Confianza en la agencia de la ciudad de Jaén, donde se analizaron el ROA y ROE. Se tomaron a 20 trabajadores para el estudio a quienes se les aplicó un cuestionario. Los efectos mostraron que hay un enlace directo con la variable morosidad y que la recuperación de los créditos es bastante lenta, los deudores no tienen intención de pago y la rentabilidad se está viendo afectada por esta situación.

Mallea (2020) en su investigación cuyo objetivo fue conocer cómo se relaciona la morosidad con la rentabilidad, la Universidad Privada de Tacna 2020 planteó la cuestión de la morosidad y su relevancia en la rentabilidad, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, sin experimentación y de duración prolongada. Se encontró que existía una fuerte correlación entre las variables medidas, confirmando la hipótesis de que la morosidad sí tiene un impacto negativo en la rentabilidad de una institución educativa superior. Esto se logró recabando información a través de una ficha de recopilación de datos.

Como antecedentes internacionales que sustentan la investigación de las dos variables de estudio, así como su relación entre ambas:

Vaquerín (2022) realizó un estudio sobre rentabilidad, solvencia y morosidad de la banca española e italiana. Factores explicativos, con el fin de encontrar la rentabilidad y morosidad en el sector bancario en España, la metodología aplicada fue mediante un análisis financiero en el país de estudio además de compararlo con el mercado italiano. Luego del análisis, encontró que el principal factor de desarrollo se da debido a la aparición de las Fintech, y que los indicadores de

solvencia, morosidad y rentabilidad se encuentran por debajo de los índices aceptables, siendo el año 2020 el más crítico. Se concluye que mediante el programa *Statgraphics Centurios* se ha mostrado los resultados inferiores en comparación de otros años.

Morales et al. (2022) en su estudio titulado análisis de la probabilidad de que aumente la morosidad bancaria en México antes y durante la epidemia de COVID-19, dentro de su análisis buscaron analizar los factores micro y macro económicos y cómo afectan el índice de morosidad dentro del sector banca de México. Usaron dos modelos estadísticos, el primero llamado logit y el Wald, estimando la contribución marginal de cada variable para explicar la probabilidad de aumento de la morosidad en los tiempos antes y después de la pandemia del Covid-19. Se encontró que las tasas de clasificación se han reducido y el desempleo ha generado influencias microeconómicas que incrementan la morosidad, siendo útil los datos para el sector de banca y finanzas.

Castro (2022) en su análisis del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador durante el COVID-19 y la morosidad de su cartera de crédito, plantean su objetivo de determinar la relación de las variables de estudios sobre los indicadores de morosidad y de rentabilidad (ROA y ROE) con análisis estadístico para ver las diferencias significativas en ellas. Tomaron a un grupo de cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en los segmentos 1 de créditos que son las que más registran niveles de morosidad corroborado con la información de SEPS (Superintendencia de Economía Popular Solidaria). Se encontró que los índices de ROA y ROE tuvieron un comportamiento decreciente que ha ido cambiando en los últimos 3 años de forma significativa, concluyendo que la relación de las variables ha sido afectada por temas externos y ambientales como la pandemia ocurrida.

Contreras (2021) buscó determinar el efecto de la morosidad de la cartera de crédito al consumo sobre la rentabilidad y liquidez; establecido como objetivo de la investigación sobre la morosidad de la cartera de crédito al consumo y su influencia en Banco Mercantil y Banco Universal.; se desarrolló un estudio descriptivo,

documental y con trabajo in situ, donde los efectos hallados mostraron que las estrategias de Estado en cuestión de economía han afectado los niveles de consumo, evita el uso de tarjetas o las castiga por los altos intereses, generando una deuda a largo plazo. Con esto se concluyó que la cartera de crédito tiene un comportamiento negativo y que impacta en la rentabilidad y liquidez, haciéndose necesario el cambio de políticas donde se otorguen beneficios a los usuarios.

Vargas (2021) en su análisis sobre comparación de los indicadores de rentabilidad de la banca de primer nivel y de segundo nivel a partir del análisis situacional, estudió los indicadores de rentabilidad de las entidades financieras de Bancolombia, Davivienda y Bancóldex comparan los estados financieros con la intención de conocer la realidad de lo situación contable y financiera que tienen las tres instituciones más importantes, con ello analizar si la inversión esperada está funcionando de manera correcta. Tomando la información de las tres entidades, se hizo un estudio comparativo, descriptivo y de enfoque cuantitativo, encontrando que hay operaciones financieras que demandan una mayor búsqueda de información, se necesita analizar los libros contables y que el principal motivo es la cartera pesada por el cual los clientes no pagan y genera un problema financiero.

A continuación, el análisis y descripción de las bases teóricas con aspectos trascendentales, que nos facilite ampliar el conocimiento y comprender respecto a la variable, morosidad. De acuerdo a Jaramillo y Trevejo (2018) menciona que "el incumplimiento crediticio se presenta cuando un individuo, organización o negocio solicita un préstamo a una institución bancaria que se compromete con una forma y fecha de pago, pero no cumple con el arreglo esperado, año tras año esta problemática ha sido uno de los principales factores en crisis bancarias para muchas entidades en quiebra". Gestión (2019), por su parte, considera a este tema como un problema de negligencia que significa fragilidad en términos de solvencia de la empresa y su rentabilidad, cuando la comunidad se endeuda y no obtiene más por su dinero. Debido a los beneficios, estas instituciones a menudo se ven obligadas a utilizar sus ganancias para evitar la insolvencia para resolver, lo que empeora en tiempos difíciles.

Este indicador es muy importante en todas las organizaciones que pertenecen al sistema financiero del país porque muestra la efectividad en el proceso de evaluar para que se pueda ver si están de acuerdo o se deben revisar algunos otros parámetros de riesgo al prestar. Vemos este indicador no solo como una cifra numérica, sino que también va mostrar los problemas de cometido, división del mercado y va ser muy útil para aglomerar a ciertos individuos o identificar características de las personas, porque con la ayuda de estas variables podemos ayudar a evaluar mejor la solvencia de las personas físicas o jurídicas.

Según García et al. (2018) mencionan que “el bajo crecimiento económico y la incidencia de las ventas corporativas provocan pérdidas de empleo, afectando así radicalmente la morosidad de cualquier entidad financiera” Según Bobadilla (2019) plantea que “Perú es un asunto bastante especial en América Latina, pues según el estudio de IPSOS, actualmente en Perú, alrededor de 18 y 70 años son clientes urbanos de un banco de ahorros. banco o sociedad financiera según informe anual ASBANC 2018.” El 39,93% de los peruanos pertenecía al sistema financiero al 3er trimestre de 2010, es decir, éramos casi cuatro de cada diez peruanos que actualmente bancarizamos. El actual grupo colectivo de personas en el contexto crediticio, que ha incrementado la incompetencia financiera de la mayoría de la población, conduce muchas veces a un uso inadecuado o poco trascendental de los servicios y productos que ofrecen las empresas bancarias, lo que provoca desequilibrios en la economía.

La ignorancia de los clientes es la razón por la que no cumplen con sus obligaciones de manera confiable, este factor es la trampa del beneficio general, las personas con problemas de deudas no toman en serio, quizás por aspectos culturales, pero luego se llevan sorpresas desagradables ante eventos que antes consideraban sin importancia (Contreras, 2020).

Los factores que influyen en la Morosidad son indicadores que muestran el comportamiento de la economía en la región, los datos se calculan en base a fundamentos técnicos, por lo que se necesita que se entienda su uso como fundamento de la situación del mercado.

El desempleo es una acción involuntaria donde existen individuos por un lado y empresas por el otro, la tasa de desempleo está en constante cambio como resultado de los cambios de volumen en el mercado laboral como resultado de los cambios tecnológicos que son monitoreados y atendidos diariamente. Esto se relaciona con el número de desempleados en relación con la población, se expresa en porcentaje, de los que todavía se encuentran en situación legal, en condiciones y con intención de trabajar, pero que no tienen trabajo en cierta área (Heredia y Torres, 2019).

El producto bruto interno de acuerdo a Hurtado y Altuve (2018) sugieren que “el PIB es un ciclo económico que está sujeto a cambios impredecibles en las condiciones económicas, cuando aumenta el PIB, crece la economía de un país; por el contrario, si sufre una desaceleración, la economía se contrae y los ingresos de las empresas disminuyen”. El valor de mercado de los bienes y servicios generados en una nación a lo largo del tiempo se conoce como su producto interno bruto, y se deduce cuando menor sea.

Para evaluar el nivel de infracciones se presentan los siguientes indicadores: Cartera criminal, muestra la proporción de inversiones o préstamos directos que se encuentran vencidos y legales. Cartera morosa de refinanciaciones y reestructuraciones, muestra el porcentaje de préstamos directos refinanciados, reestructurados y la Cartera de Alto Riesgo, se da cuando los créditos se encuentran en condición de refinanciado y vencido además de cobranza judicial; y, Morosidad de la Cartera Pesada o abuso severo de cartera, que muestra la proporción de todos los préstamos directos que son créditos deficientes, dudosos y no rentables.

Morosidad se refiere a una acción de retraso en el pago de una deuda. Puede referirse tanto a los individuos como a las empresas. Una persona o empresa morosa no cumple con sus obligaciones financieras a tiempo, lo que puede dar lugar a sanciones o penalidades. Esto puede afectar la solvencia financiera de la persona o empresa morosa (Fernández y Requiza, 2021).

La morosidad es un problema que afecta a muchas empresas y organizaciones. Se define como el incumplimiento de los plazos de pago establecidos para la realización de transacciones comerciales. Esto puede tener un impacto significativo en la salud financiera de una empresa, ya que puede reducir sus ingresos, aumentar sus gastos y afectar su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras. Esta monografía explora los efectos de la morosidad en las empresas, los factores que contribuyen a su aumento y las estrategias para reducirla (Chura y Enriquez, 2021).

Existen muchos factores que contribuyen al aumento de la morosidad. Estos incluyen: Factores económicos: La incertidumbre económica, la inflación y la recesión pueden afectar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras. Factores legales: Las leyes y regulaciones pueden afectar la capacidad de una empresa para recuperar sus deudas. Factores de gestión: La falta de una estrategia de cobro eficaz, la falta de un sistema de seguimiento de deudas y la falta de una política de crédito adecuada pueden contribuir al aumento de la morosidad. Factores relacionados con el cliente: El incumplimiento de los clientes, la falta de información sobre el cliente y la falta de recursos para cumplir con los pagos pueden contribuir al aumento de la morosidad (Morales et al., 2022).

La morosidad puede tener un impacto significativo en la salud financiera de una empresa. Esto incluye: Disminución de los ingresos: La morosidad puede reducir los ingresos de una empresa al reducir el flujo de caja. Aumento de los gastos: La morosidad puede aumentar los gastos de una empresa al aumentar los costos de recuperación de deudas. Impacto en la capacidad de cumplir con las obligaciones financieras: La morosidad puede afectar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, como el pago de impuestos y deudas a proveedores (Contreras, 2021).

Existen varias estrategias que las empresas pueden implementar para reducir la morosidad. Estas incluyen: Establecer una política de crédito adecuada: Esto implica establecer límites de crédito razonables, evaluar el riesgo de los clientes y

establecer términos de pago claros. Establecer un sistema de seguimiento de deudas: Esto implica establecer un sistema para monitorear los pagos de los clientes y asegurarse de que se cumplan los plazos de pago. Establecer una estrategia de cobro eficaz: Esto implica establecer una estrategia para recuperar las deudas de los clientes de manera eficaz. Establecer una comunicación clara con los clientes: Esto implica establecer una comunicación clara con los clientes para asegurarse de que entiendan los términos de pago y los plazos de pago (Jaramillo y Trevejo, 2018).

En definitiva, se tomó lo postulados teóricos de Heredia y Torres (2019) para la evaluación y análisis del manejo de la cartera de morosos, por lo tanto, se consideró tres dimensiones. Ante ello, la dimensión capacidad de pago, implica verificar la capacidad del cliente para otorgarle montos altos, a largo plazo y que tenga la capacidad de endeudarse; en cuanto a la dimensión mora vencida, implica prever el incumplimiento de pago, los niveles de morosidad y realizar el seguimiento correspondiente a los clientes con cuota impaga; en lo que respecta a la dimensión mora de alto riesgo, contiene la identificación de los productos con riesgo de morosidad, así como el seguimiento de los clientes que tienen probabilidad de incumplir con los pagos programados.

En cuanto a la segunda variable rentabilidad se tomará información precisa para integrar información a la investigación. La rentabilidad son los resultados producidos por la empresa durante un determinado período de tiempo, para lo cual existen indicadores de rentabilidad que enfatizan su importancia en saber la situación financiera y económica de la empresa, enfatizando la rentabilidad de los activos y la rentabilidad de la empresa. de herencia El análisis de rentabilidad permite combinar las ganancias en el estado de resultados y determinar la rentabilidad, trabajando con las ganancias después de impuestos y, a veces, antes de impuestos en órdenes de magnitud para verificar cuál fue y qué tan rentable es la empresa en un determinado periodo.

El objetivo de una evaluación de desempeño es obtener información que ayude a controlar las decisiones en toda la organización, el beneficio tiene varias funciones

en una empresa, pero su función principal es que "permite conocer el nivel de actividad de la empresa en el uso de sus vastos recursos financieros", por lo que el método más alto, quizás el más común. lo que conduce a una definición más precisa de la rentabilidad que se obtiene a través de los beneficios, es decir la utilidad es la utilidad total que se obtiene del uso correcto de los recursos financieros debido a su misión, que es la facultad de la empresa de generar ingresos. En definitiva, la misión de la investigación de la rentabilidad es establecer una relación entre las ventas, los activos, los derechos, las acciones y los beneficios en las empresas.

Entonces, se consideró la metodología de Salcedo (2022) para la medición de la rentabilidad a través de la percepción de los trabajadores, tomando en cuenta el análisis de la rentabilidad económica, con el fin de conocer la capacidad de la organización para generar beneficios económicos a través de la actividad comercial desarrolladas; además, se analiza la rentabilidad financiera que da a conocer los beneficios financieros a partir de las inversiones realizadas en un determinado tiempo.

La rentabilidad es una medida de la eficiencia con la que una empresa o inversor utiliza sus recursos para generar ganancias. Esta medida se utiliza para evaluar la eficiencia de una inversión y determinar si es una buena decisión para el inversor. Esta monografía se centrará en la rentabilidad y cómo se puede medir y maximizar para obtener los mejores resultados (Vaquerín, 2022).

La rentabilidad se puede medir de varias maneras, dependiendo del tipo de inversión. Por ejemplo, una inversión en acciones se puede medir utilizando el índice de rentabilidad de acciones (ROA). Esta métrica mide el rendimiento de una inversión en relación con el capital invertido. Otro ejemplo es la rentabilidad de una inversión en bonos, que se puede medir utilizando el índice de rentabilidad de bonos (ROE). Esta métrica mide el rendimiento de una inversión en relación con el capital invertido y los intereses pagados (García, 2020).

Para maximizar la rentabilidad de una inversión, los inversores deben considerar varios factores. Estos incluyen el riesgo asociado con la inversión, el tiempo que se espera que dure la inversión, el costo de la inversión y el rendimiento esperado. Los inversores también deben considerar el tiempo que se espera que dure la inversión. Si una inversión se espera que dure mucho tiempo, es posible que se necesite una mayor cantidad de capital para obtener una rentabilidad adecuada. Por otro lado, si una inversión se espera que sea de corto plazo, es posible que se necesite menos capital para obtener una rentabilidad adecuada. Además, deben considerar el costo de la inversión. Esto incluye los costos de transacción, como comisiones, tarifas y otros costos asociados con la compra y venta de acciones o bonos. Estos costos pueden reducir significativamente el rendimiento de una inversión. Por último, deben considerar el riesgo asociado con la inversión. El riesgo se puede medir utilizando una variedad de métricas, como el índice de volatilidad (VIX). Esta métrica mide la volatilidad de una inversión y puede ayudar a los inversores a determinar el nivel de riesgo que están dispuestos a asumir (Mallea, 2020).

Posteriormente se describen las bases conceptuales que aportan a la mejor comprensión de los términos utilizados en el informe.

La Utilidad Neta es uno de los factores más representativos de la rentabilidad, por lo que ésta puede significar la ganancia financiera que una empresa puede recibir durante un cierto período de tiempo. Este resultado se obtiene restando sus ingresos totales de los que se han deducido todos los costes y gastos en que ha incurrido. Una vez que se determina el beneficio neto, es sumamente importante porque este indicador es medible y, por lo tanto, medible y le permite combinarlo según diferentes criterios. Valoración económico-financiera de la empresa y por tanto las mejores decisiones (Cámaras, 2018, p.75).

La Utilidad operacional, es una medida que se puede utilizar para mostrar el beneficio obtenido por la facturación del período es utilidad descontando todos los costos y gastos sin impuestos y dividendos, es recomendable que la empresa presente un alto margen de beneficio, porque esa sería una cifra exacta de la

rentabilidad de la empresa. Si este número fuera a disminuir, simplemente significaría que hay una necesidad de cambiar la política de precios y proveedores (Cámaras, 2018, p.75).

Las ventas en la rotación es una parte muy importante del estado de resultados, es el desempeño de un producto o servicio, pues es el punto de salida para precisar la utilidad de la empresa, la cual puede ser evaluada especialmente para el desarrollo de tecnología. para mejorarla o aumentarla, también sirve como medida para determinar la rentabilidad desde diferentes perspectivas (Cámaras, 2018, p.76).

La rentabilidad económica cuantifica la suficiencia de los activos de la empresa para generar utilidades por sí mismos, muestra la capacidad básica del ente económico para generar ganancias, lo que significa que la utilidad de cada sol invertido asegura el nivel de eficiencia de gestión y operación. El rendimiento del capital invertido es la relación entre el ingreso neto y los activos totales (Cámaras, 2018, p.76).

El propósito de la rentabilidad financiera es medir la capacidad de una empresa para recompensar a sus accionistas. o medir el rendimiento de los accionistas sobre el capital invertido, es decir. cuánto dinero ingresó el capital de la empresa, es la relación entre el beneficio neto y el capital (Cámaras, 2018, p.77).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

El estudio fue abordado bajo un tipo de investigación básica, pues según Ñaupás et al. (2018) menciona que este tipo de estudios requiere de indagar el estudio de las variables y con sus repercusiones tomar los postulados teóricos para entender el problema. Así mismo fue de enfoque cuantitativo por el análisis objetivo y numérico que se realiza.

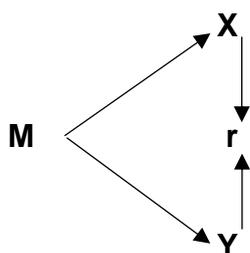
##### Diseño de investigación:

El diseño fue no experimental y que de acuerdo a (Arias, 2020) el análisis se realiza en un entorno natural sin alteración ni manipulación de las variables.

Así mismo, fue de nivel correlacional, como establecen Hernández y Mendoza (2018) se buscó encontrar el valor de relación de ambas variables para identificar la responsabilidad en una u otra variable.

De tal manera, la representación gráfica que se empleó en la investigación fue el no experimental, debido a que fueron observados por figuras tal y como se muestra en su entorno regular para luego ser analizados, sin manipular deliberadamente las variables.

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra del estudio

X: Variable morosidad

Y: Variable rentabilidad

r: relación estadística de las variables.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable X. Morosidad**

**Definición Conceptual:** De acuerdo a Brachfiel (tomado de Fernández y Requiz (2021), la morosidad es la práctica en donde el deudor, sea natural o jurídico no cumple con el pago estipulado dentro del vencimiento de su obligación.

**Definición Operacional:** Para Parra (tomado de Fernández y Requiz (2021), el análisis se desarrolla estimando los datos de la cartera de clientes con alta morosidad para luego ejecutar un análisis sobre cada uno de las variables.

#### **Variable Y. Rentabilidad**

**Definición Conceptual:** la rentabilidad según Ross (2018) implica lo obtenido dentro de un periodo en el cual se puede cuantificar las ganancias para tomar decisiones a futuro.

**Definición Operacional:** Se analiza que el incumplimiento de pagos según cronograma, inclina directamente la rentabilidad de la empresa con el cargo de provisiones.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** conformada por 35 trabajadores de la institución financiera CMAC Trujillo, quienes fueron los principales informantes para evaluar las variables.

**Muestra:** La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir se tomó los 35 trabajadores de la institución financiera CMAC Trujillo.

**Muestreo:** Para el análisis se tomó el muestreo no probabilístico, debido a que no se utilizó la fórmula muestral, y todos tendrán la misma posibilidad de ser encuestados.

**Unidad de análisis:** Estuvo conformada por los trabajadores de la organización financiera CMAC Trujillo.

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

Se formula una lista de cotejo para medir cada una de las variables, el cual estuvo conformada por sus dimensiones e indicadores correspondientes a la variable, esto con la finalidad de evaluar el manejo de la cartera de morosos de la institución financiera CMAC Trujillo.

Del mismo modo, se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por ítems relacionados a ambas variables, los mismos que fueron respondidos por los trabajadores de la institución financiera CMAC Trujillo, Tomando la escala Likert con cinco preferencias de respuesta (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre).

Luego, los instrumentos fueron validados a partir de los criterios de tres expertos en el tema, siendo los encargados de analizar y verificar la coherencia y precisión de los ítems presentado en el cuestionario.

Tabla 1.

*Validación de instrumentos por juicio de expertos*

Nº	Experto	Dictamen
1	Mg. Anita Elva Sánchez Carrasco	Aplicable
2	Mg. María <i>Marleny</i> Racho González	Aplicable
3	Mg. Juan R. Pecsén Quizos	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Finalmente, la confiabilidad de la información fue determinada en el programa SPSS, el mismo que fue realizado a través del estadístico Alfa

de Cronbach con un margen óptimo de 0.7. Por tanto, se calculó un Alfa de Cronbach de 0.758 para la variable Morosidad; la variable Rentabilidad un Alfa de Cronbach de 0.802.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se pidió permiso a la organización para poder ingresar a tomar la información necesaria, con ello se procedió a la revisión de los documentos necesarios; luego de ello se cruzó información con otros documentos para conocer la realidad de la cartera morosa; Según, Gallardo (2017) este instrumento se aplica para medir de manera objetiva el cumplimiento de una actividad o no, sin términos medios. Así mismo, se usará la técnica de estudio de documentos con el hecho de revisar los informes como el resultado del ejercicio financiero y otros que fuesen necesarios para su uso; como establece (Ñaupas et al., 2018), es importante contrastar la documentación cuando se aplica este tipo de técnica de recogida de datos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el tratamiento de investigación se destinó dos técnicas de estadísticas para los datos recaudados, siendo fundamental: El programa Excel, se encarga de brindar las tablas y figuras para facilitar la comprensión y poder interpretar fácilmente. En el programa SPSS se evaluó la confiabilidad de los datos, calcular la prueba de normalidad y la correlación entre las variables. Finalmente, el estadístico que se utilizó en la prueba de normalidad fue el estadístico de Shapiro Wilk, debido a que la población es menor a 50 personas. Por tanto, la descripción de las tablas fueron divididas en dos apartados, por los resultados descriptivos, donde conforman las tablas de frecuencia y porcentajes de las dimensiones e indicadores correspondientes a cada variable; en los resultados inferenciales, se encuentran la prueba de normalidad, objetivo general y específicos.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este punto se tomaron los principios de Belmont donde se aplican los aspectos de beneficencia, buscando el beneficio para la organización en estudio; el principio de no maleficencia, no hacer daño ni perjudicar a nadie involucrado en el estudio; el principio de justicia, tomando un trato igualitario y equitativo para todos los que están tomándose en el estudio; y, el principio de honestidad, puesto que el estudio se llevó con total veracidad, transparencia y confianza.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Prueba de fiabilidad

Tabla 2

*Estadísticas de fiabilidad de morosidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.758	10

Nota: tabla extraída de los resultados inferenciales calculados en el SPSS

A partir de la tabulación de información en el programa SPSS v26, en la tabla 2 se evidencia un al de 0,758 para los datos de la variable morosidad, que al ser mayor al margen esperado (0.7) se establece que el instrumento muestra confiabilidad óptima para ser utilizado.

Tabla 3

*Estadística de fiabilidad de rentabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.802	10

Nota: tabla extraída de los resultados inferenciales calculados en el SPSS

Asimismo, en la tabla 3 se evidencia un al de 0,802 para los datos de la variable rentabilidad, que al ser mayor al margen esperado (0.7) se establece que el instrumento muestra confiabilidad óptima para ser utilizado.

### 4.2. Prueba de normalidad

Tabla 4

*Prueba de normalidad de la distribución de datos*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Morosidad	,857	35	,000
V2. Rentabilidad	,815	35	,000
Rentabilidad económica	,876	35	,001
Rentabilidad financiera	,831	35	,000

Nota: tabla extraída de los resultados inferenciales calculados en el SPSS

Al haber aplicado la prueba de normalidad, en la tabla 4 se presenta los resultados calculados, identificándose una significancia de 0,000 para las variables morosidad y rentabilidad, al mismo tiempo, las dimensiones rentabilidad económica y financiera mantienen una significancia de 0,001 y 0,000 respectivamente. Ante estos resultados, se acepta la hipótesis nula, determinándose que la distribución de los datos no muestra normalidad, puesto que las significancias se encuentran por debajo del índice esperado (0,05), la misma que ha facilitado tomar la decisión de aplicar la Prueba Rho de Spearman para resolver los objetivos del estudio.

### 4.3. Prueba de Chi Cuadrado

#### Formulación de Hipótesis general

Tabla 5

*Prueba de Chi Cuadrado de la hipótesis general*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	227,306 <sup>a</sup>	156	,000
Razón de verosimilitud	108,076	156	,999
Asociación lineal por lineal	27,279	1	,000
N de casos válidos	35		

Nota: tabla extraída de los resultados inferenciales calculados en el SPSS

#### Análisis

De acuerdo con la tabla de la hipótesis general, hay una significancia asintótica de 0,000, la cual es menor que el margen de error establecido (0,05). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio, que indica que hay una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022.

## Correlaciones

Tabla 6

*Prueba correlativa entre la morosidad y rentabilidad*

			Morosidad	Rentabilidad
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Nota: tabla extraída de los resultados inferenciales calculados en el SPSS

### Análisis:

Ante la condicionante antes descrita, en la tabla 6 se evidencia los resultados de la prueba correlativa RS, calculándose un índice de correlación de 0,749 la cual es positiva considerable y una significancia de 0,000. Lo cual lleva a deducir que la relación existente es significativa.

### Hipótesis específica 1

Tabla 7

*Prueba de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	171,111 <sup>a</sup>	117	,001
Razón de verosimilitud	84,732	117	,989
Asociación lineal por lineal	21,060	1	,000
N de casos válidos	35		

Nota: tabla extraída de los resultados inferenciales calculados en el SPSS

### Análisis

De acuerdo con la tabla de la hipótesis específica 1, el resultado de la tabla 7 muestra una significancia estadística asintótica de 0,001, la cual es menor al límite de error establecido (0,05). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio, que determina que hay una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad económica en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022.

## Correlaciones

Tabla 8

*Prueba correlativa entre el manejo de la morosidad y rentabilidad económica*

			Morosidad	Rentabilidad económica
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Rentabilidad económica	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Fuente: datos procesados en el programa SPSS v.26

## Análisis

De la misma forma, en la tabla 8 se evidencia un índice correlativo de 0,582 la cual es positiva media y una significancia de 0,000. Lo cual lleva a deducir que la relación existente es significativa.

## Hipótesis específica 2

Tabla 9

*Prueba de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 2*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	194,542 <sup>a</sup>	117	,000
Razón de verosimilitud	89,772	117	,971
Asociación lineal por lineal	25,589	1	,000
N de casos válidos	35		

Nota: tabla extraída de los resultados inferenciales calculados en el SPSS

## Análisis

De acuerdo a la tabla de la hipótesis específica 2, en la tabla 9 se observa un nivel de significancia asintótica de 0,001, el cual es menor al margen de error establecido (0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio, la cual demuestra que hay una conexión significativa entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022.

## Correlaciones

Tabla 10

*Prueba correlativa entre la morosidad y rentabilidad financiera*

			Morosidad	Rentabilidad financiera
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Rentabilidad financiera	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Nota: tabla extraída de los resultados inferenciales calculados en el SPSS

## Análisis

Por último, en la tabla 10 se evidencia un índice correlativo de 0,694 la cual es positiva media, así como una significancia de 0,000. Lo cual lleva a deducir que la relación existente es significativa.

## V. DISCUSIÓN

El crecimiento económico que ha logrado el país ha generado que las entidades financieras apuesten por incrementar los créditos en los diferentes niveles sociales productivos y económicos, sin embargo, los resultados de estos créditos no han sido del todo favorables para las financieras, quienes se han visto afectadas por la morosidad de sus clientes, que han incumplido con las obligaciones de pago. Repercutiendo de forma adversa en las acciones empresariales, siendo la morosidad un suceso que desestabiliza la posibilidad de cobranza, que afectan la liquidez, y la capacidad para afrontar obligaciones generando situaciones de insolvencia. Ello es apoyado por Jaramillo y Trevejo (2018) quienes sostienen que la morosidad se refiere al incumplimiento crediticio, este problema financiero ha sido históricamente una de las principales causas de crisis bancarias para muchas entidades en quiebra. Ocurre cuando una persona, empresa o negocio solicita un préstamo a una institución financiera y se compromete a una forma y fecha de pago, pero no sigue el arreglo esperado.

De conformidad, a los datos alcanzados, el nivel de manejo de la cartera de morosos de la CMAC Trujillo, es eficiente en un 88.6%, pues de acuerdo a la evaluación al cliente, se determinó que tienen capacidad de pago, por lo que la entidad otorga montos muy altos, y en plazo no muy largos, para que no afecte su recuperación en el futuro, además la evaluación que realizan para conocer la capacidad de endeudamiento del cliente, le ha permitido brindar un crédito a la empresa, además realizan un eficiente proceso de seguimiento a los clientes que han incumplido con algún pago. Asimismo, la financiera está informada sobre los niveles de morosidad que tiene el segmento micro y pequeña empresa, además realizan un rastreo a los usuarios para acortar el incumplimiento en sus deberes, así como también realizan un análisis de los riesgos que existen con el cliente al momento de brindar un crédito. Estos resultados son respaldados por el trabajo por Bernal et al. (2021) quienes sostienen que el manual de procedimientos de créditos y cobranzas es de importancia, pues permite evaluar mejor al cliente y disminuye los créditos

vencidos para reducir los créditos vencidos. Resultado contrario al obtenido por Contreras (2021) quien determinó que la cartera de crédito tiene un comportamiento negativo y que impacta en la rentabilidad y liquidez, haciéndose necesario el cambio de políticas donde se otorguen beneficios a los usuarios.

Por otro lado, la rentabilidad económica y financiera es percibida en un nivel alto, cuyo resultado se debe a que la entidad realiza un estudio de mercado para atender los productos, frecuentemente analizan la ubicación económica y financiera, manejan de forma eficiente la cartera de clientes, los créditos son frecuentemente reestructurados y refinanciados, y se consideran a los clientes más rentables como las pymes. Asimismo, realizan análisis de rentabilidad financiera, buscan cumplir con las metas sobre los objetivos propuestos, estimar la cartera de alto riesgo, y buscan minimizar la cantidad de créditos atrasados, pues pueden afectar la rentabilidad. Estos resultados no coinciden con el obtenido por Vaquerín (2022) quien identificó que la rentabilidad se encuentra por debajo de los índices aceptables, siendo el periodo 2020 el más crítico. Respaldado por Castro (2022) quien encontró que los índices de ROA y ROE tuvieron un comportamiento decreciente que ha ido cambiando en los últimos 3 años de forma significativa.

Para la aceptación de la hipótesis general, se identificó que, tras calcularse el índice de correlación de 0,749 la cual es positiva considerable y una significancia de 0,000. Esta última, permite realizar la prueba de hipótesis, pues al ser un índice inferior al pretexto de falta (0,05) se opta por considerar verdadera la hipótesis de estudio, la cual determina que, existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022. Estos resultados son respaldados de cierta forma por el trabajo García (2020) quien sostiene que hay una relación directa entre la variable morosidad y rentabilidad, no obstante, difieren en que la recuperación de los créditos es bastante lenta, los deudores no tienen intención de pago y la rentabilidad se está viendo afectada por esta situación. Estos hallazgos demuestran que es muy importante el manejo de la cartera

de morosos pues su comportamiento repercute de forma significativa en la rentabilidad.

Sobre la aceptación de la hipótesis específica 01, se identificó que existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad económica en la CMAC Trujillo, ello ha sido contrastada por un coeficiente de correlación de 0,582 la cual es positiva media, asimismo, se ha contrastado que dicha relación es significativa en el nivel 0,01. Ello se asemeja, a los resultados de la investigación de Chura y Enriquez (2021) pues exponen que existe una morosidad en los créditos de cartera, este impacta a la rentabilidad tanto de la institución como de los socios, lo cual viene afectando al beneficio económico de las personas involucradas. Al mismo tiempo, García (2020) expone en su estudio que, la recuperación de los créditos es bastante lenta, los deudores no tienen intención de pago y la rentabilidad se está viendo afectada por esta situación.

Se tiene con éxito que la hipótesis específica 02, se ha logrado identificar que existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la CMAC Trujillo, lo cual se ha corroborado por un coeficiente de correlación de 0,694 siendo positiva media y contrastada por significancia al nivel 0,01. Ante ello, Castro (2022) a través de su investigación expone que empresa del segmento 1 de créditos de Ecuador son las que más registran niveles de morosidad, registrando una rentabilidad financiera con un comportamiento decreciente, por lo tanto, las variables han sido afectadas por temas externos y ambientales como la pandemia ocurrida en el 2020.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. Se determinó que, la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua en el 2022, mantienen una relación positiva y considerable de 0,749 siendo esta significativa al 0,000; es decir, el nivel de rentabilidad estará predicha por la eficiencia del manejo de la cartera de morosos de la empresa.
  
- 6.2. Asimismo, se determinó que, la morosidad y la rentabilidad económica, mantienen una relación positiva y media de 0,582 siendo esta significativa al 0,000; es decir, el nivel de rentabilidad económica estará predicha por la eficiencia del manejo de la cartera de morosos de la empresa.
  
- 6.3. Se determinó que, la morosidad y la rentabilidad financiera, mantienen una relación positiva y media de 0,694 siendo esta significativa al 0,000; es decir el nivel de rentabilidad financiera estará predicha por la eficiencia del manejo de la cartera de morosos de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al Gerente de Recursos Humanos, se le recomienda crear un programa de capacitación para su personal en cuanto al manejo de créditos, así como también desarrollar estrategias de mejora e implementar mejores políticas de recuperación y acceso a los créditos.
  
- 7.2. Al Gerente de Finanzas, se les sugiere establecer protocolos de cobranza estrictos para asegurarse de que los clientes estén al día con sus pagos, esto puede incluir recordatorios de pago, cargos por mora y posibles límites de crédito.
  
- 7.3. Se recomienda al Gerente de Finanzas, analizar la rentabilidad a través de los indicadores para medir la efectividad la administración de cobranzas, y, por lo tanto, dar a conocer en detalle cómo surgen deficiencias en este asunto, llevando a cabo controles apropiados para sus procesos que permiten un buen análisis y la toma de decisiones correctas.

## REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis: Guía para la Elaboración*. Biblioteca Nacional del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Bernal, P., Segura, L., & Oblitas, R. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina*, 5(6), 10534-10556. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1095](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095)
- Brachfiel, P. (2013). *Análisis del moroso profesional*. Barcelona Profit. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gdmGAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT>
- Castro, M. (2022). *Morosidad de la cartera de crédito y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en tiempos de COVID-19*. (Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato), Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35321/1/T5353i.pdf>
- Chura, J., & Enriquez, E. (2021). *Análisis de la Morosidad de la Cartera de Créditos y su efecto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Servicios Múltiples Bicentenario, en Lima Metropolitana, periodo 2020*. (tesis pregrado, Universidad Tecnológica del Perú) Lima. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5309/J.Chura\\_E.Enriquez\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5309/J.Chura_E.Enriquez_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-149. [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/view/8109/7299](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109/7299)
- Fernández, L., & Requiz, E. (2021). *Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú*. Tesis pregrado, Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10074/1/IV\\_FCE\\_316\\_TE\\_Fernandez\\_Requiz\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10074/1/IV_FCE_316_TE_Fernandez_Requiz_2021.pdf)

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García, N. (2020). *Índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad de la financiera confianza S.A.A. - Agencia Jaén 2018*. (Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán), Pimentel. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7363/Garc%c3%ada%20Elera%20Naysha%20Anali\\_.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7363/Garc%c3%ada%20Elera%20Naysha%20Anali_.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Gaytán, J. (2020). El plan de negocios y la rentabilidad. *Mercados y Negocios*, 42(1), 1-11. Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Gómez, G., Mena, A., & Beltrán, R. (2018). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Contaduría y Administración*, 64(3), 1-19. [https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/335026331\\_Estudio\\_de\\_los\\_factores\\_determinantes\\_del\\_crecimiento\\_de\\_las\\_cajas\\_municipales\\_de\\_ahorro\\_y\\_credito\\_del\\_Peru](https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/335026331_Estudio_de_los_factores_determinantes_del_crecimiento_de_las_cajas_municipales_de_ahorro_y_credito_del_Peru)
- Heredia , F., & Torres, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de Jose Leonardo Ortiz - 2018. Chiclayo. *Revista Tzhoeco*, 1(1), 12-24. <https://doi.org/http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Huamán, C., Córdova, A., Romero, R., & Apaza, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Revista de investigación en ciencias administrativas y sociales Ñeque*, 5(12), 69-87. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Hurtado, A., & Altuve, J. (2018). Analisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario Venezolano. *Revista Venezolana de Analisis de Coyuntura*, 1(1), 10-14.

- Jaramillo, F., & Trevejo, A. (2017). *Determinantes de la Morosidad en el Sistema bancario en una Economía Dolarizada: El Caso de Perú*. Tesis pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Mallea, G. (2020). *La morosidad y su relación en la rentabilidad de la Universidad Privada de Tacna, 2020*. (Tesis pre grado, Universidad Privada de Tacna). <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1751/Mallea-Tellez-Graviela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, O. (2017). Metodología de la Investigación. *Revista Scientific*, 2(5). [https://issuu.com/indtec/docs/revista\\_scientific\\_-\\_edici\\_\\_n\\_espec/388](https://issuu.com/indtec/docs/revista_scientific_-_edici__n_espec/388)
- Moncada, J., & Rodríguez, B. (2018). *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://doi.org/DOI 10.19083/tesis/624526>
- Morales, J., Espinoza, P., & Morales, A. (2022). *Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y durante la pandemia de COVID-19*. Universidad La Salle, México D.F. <https://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/recein/article/view/3122/3287>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. DGP Editores SAS. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Paredes, S. (2020). Utilidad neta y generación de valor económico agregado, en empresas del sector minero del Perú, periodo 2012-2016. *Revista De Investigación Valor Contable*, 5(1), 45-57. <https://doi.org/10.17162/rivc.v5i1.1249>
- Parra, A. (2014). *Planeación tributaria y organización empresarial: Estrategias y objetivos*. Legis.
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>

- Revista Gestión. (2019). Índices de morosidad en el Perú. *Gestión*, 1(1), 2-5.
- Ross, J. (2018). *Fundamentos de las Finanzas Corporativas*. Mc Graw Hill.  
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6486&pg=105>
- Salcedo, J. C. (2022) Morosidad y su relación con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas).  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2209>
- Vaquerín, V. (2022). *Rentabilidad, solvencia y morosidad de la banca española e italiana. Factores explicativos*. Tesis pregrado, Universidad de Valladolid.  
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/53501/TFG-E-1388.pdf;jsessionid=824C82CC423FA158A9E6097BD9E2F6E7?sequence=1>
- Vargas, D. (2021). *Análisis comparativo de los indicadores de rentabilidad de la banca primer piso (Bancolombia, Davivienda) y de segundo piso (Bancóldex) a partir de un estudio de caso*. Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto De Dios, Bogotá.  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12772/5/TE.GF\\_VargasLeonDianaMarcela\\_2021.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12772/5/TE.GF_VargasLeonDianaMarcela_2021.pdf)
- Zeballos, J. (2019). *Índice de Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Caja Arequipa, 2010-2017*. Tesis pregrado, Universidad Privada de Tacna.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/1123>
- Zúñiga, J. (2019). Morosidad en la Alianza del Pacífico. *Panorámica*, 1(1), 23-41.  
<https://www.panoramical.eu/columnas/la-morosidad-en-la-alianza-del-pacifico-javier-zuniga/>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Tablas y gráficos

#### 4.4 Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

Tabla 11

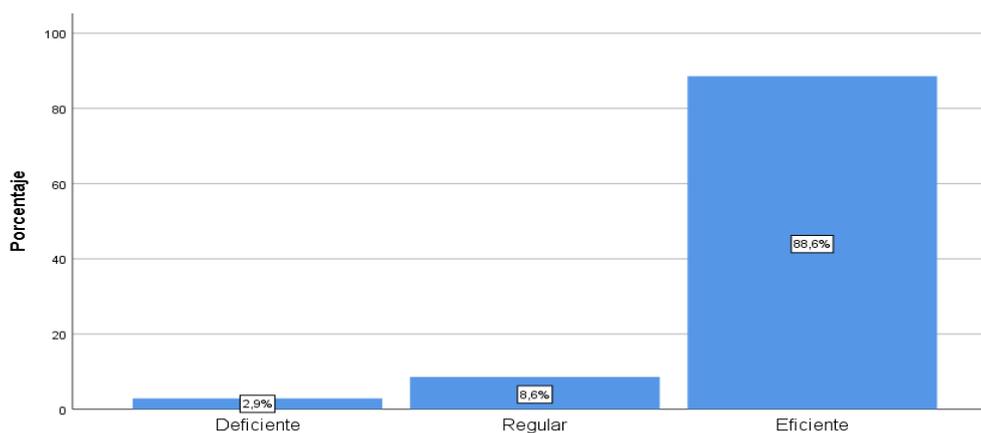
*Nivel de manejo de la cartera de morosos de la CMAC Trujillo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	3	8,6	8,6	11,4
	Eficiente	31	88,6	88,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 1

*Nivel de manejo de la cartera de morosos de la CMAC Trujillo*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

#### Análisis:

El nivel de manejo de la cartera de morosos de la CMAC Trujillo, es eficiente en un 88.6%, regular un 8.6% y 2.9% deficiente. Calificando como eficiente la evaluación que realiza la entidad sobre la capacidad de pago del moroso, el manejo de la mora vencida y de alto riesgo. Posteriormente se realiza el análisis de manera específica, es decir, por cada pregunta considerada en el instrumento para conocer la percepción de los trabajadores.

1. Los créditos otorgados a clientes son de montos muy altos por que cuentan con la capacidad de pago.

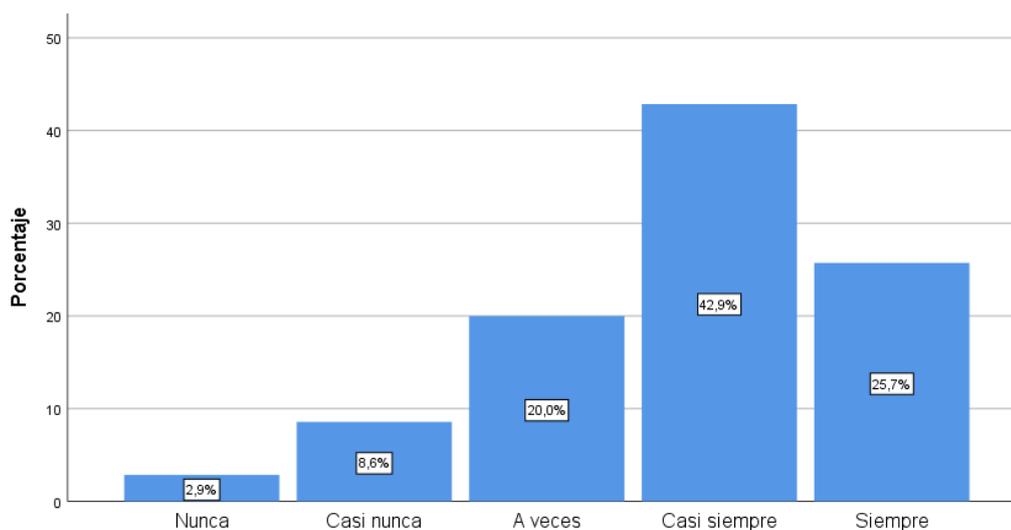
**Tabla 12.** Pregunta 01

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	3	8,6	8,6	11,4
	A veces	7	20,0	20,0	31,4
	Casi siempre	15	42,9	42,9	74,3
	Siempre	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 2

*Los créditos otorgados a clientes son de montos muy altos por que cuentan con la capacidad de pago.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 12 y gráfico 2, se evidencia que el 42,9% de trabajadores consideran que los créditos otorgados a clientes casi siempre son de montos muy altos por que cuentan con la capacidad de pago, el 25,7% considera que

siempre lo es, el 20% considera que a veces, 8,6% considera casi nunca y el 2,9% considera que nunca.

Comentario:

Sobre los resultados obtenidos a los trabajadores se aspira que los montos propuestos son a clientes de demuestran su capacidad de pago.

**2. Los créditos otorgados a los clientes son a largo plazo donde afecta su recuperación en el futuro**

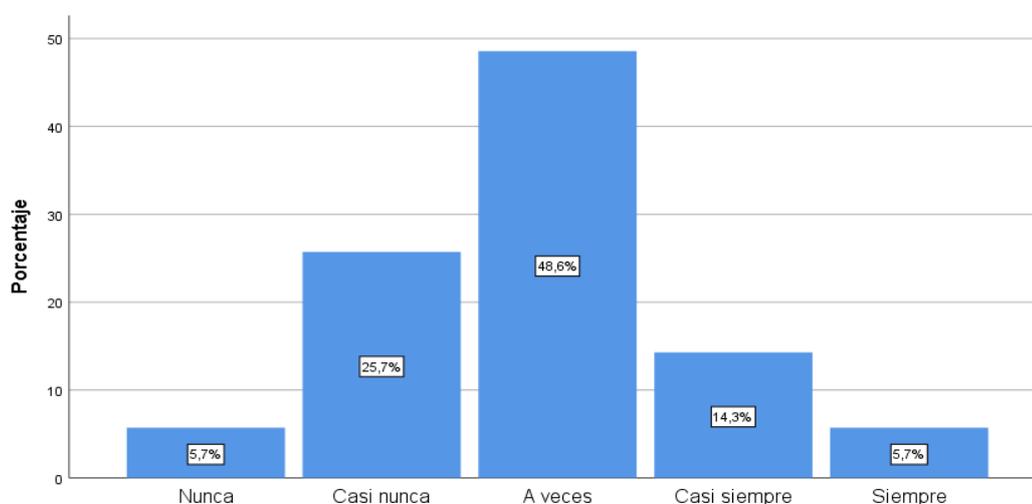
**Tabla 13.** pregunta 02

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	9	25,7	25,7	31,4
	A veces	17	48,6	48,6	80,0
	Casi siempre	5	14,3	14,3	94,3
	Siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

**Gráfico 3**

*Los créditos otorgados a los clientes son a largo plazo donde afecta su recuperación en el futuro*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 13 y gráfico 3 se evidencia que el 48,6% de trabajadores consideran que los créditos otorgados a los clientes a veces son a largo plazo donde afecta su recuperación en el futuro, asimismo, el 25,7% considera que casi nunca lo son, el 14,3% considera que casi siempre lo es, el 5,7% considera que siempre lo es y otro 5,7% considera que nunca lo son.

Comentario:

Sobre los resultados obtenidos a los trabajadores dan a conocer que en una mínima proporción de los créditos a largo plazo afectan su recuperación

**3.** La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente le permite obtener un crédito con la empresa.

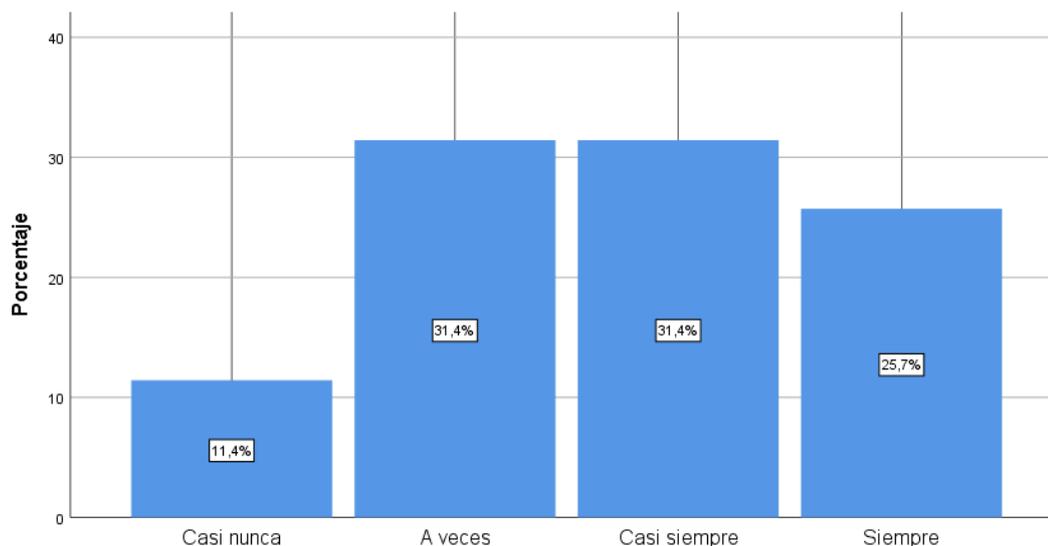
**Tabla 14.** pregunta 03

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,4	11,4	11,4
	A veces	11	31,4	31,4	42,9
	Casi siempre	11	31,4	31,4	74,3
	Siempre	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 4

*La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente le permite obtener un crédito con la empresa.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 14 y gráfico 4 se evidencia que el 31,4% de trabajadores consideran que, la capacidad de endeudamiento que tiene el cliente a veces le permite obtener un crédito con la empresa, además, el 31,4% considera que esto sucede casi siempre, el 25,7% considera que siempre y solo el 11,4% considera que siempre.

Comentario:

Sobre los trabajadores encuestados se precipita que los clientes con la capacidad de pago se otorgue créditos sin ninguna restricción.

#### 4. Las referencias crediticias permiten otorgar un nuevo crédito

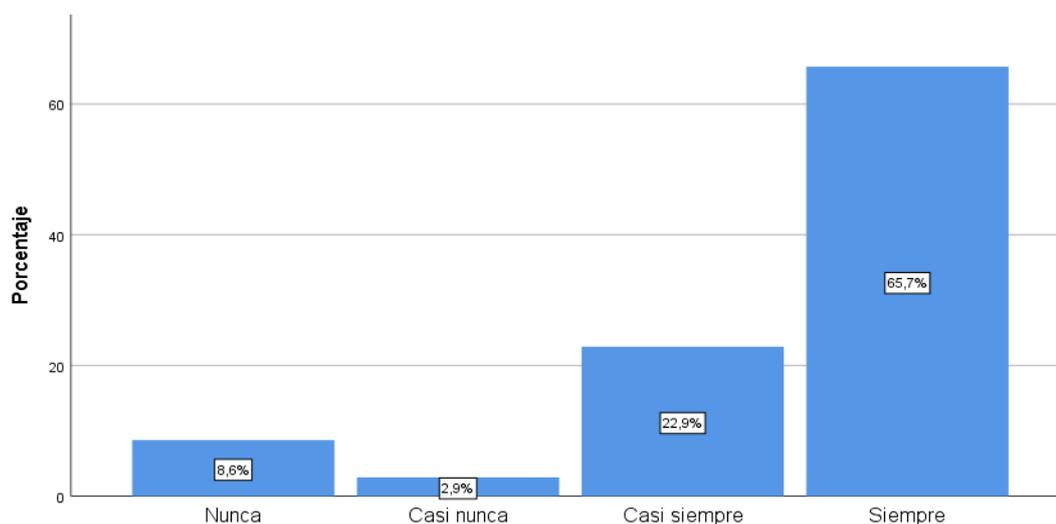
**Tabla 15.** Pregunta 04

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	1	2,9	2,9	11,4
	Casi siempre	8	22,9	22,9	34,3
	Siempre	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

### Gráfico 5

*Las referencias crediticias permiten otorgar un nuevo crédito*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

#### Análisis:

En la tabla 15 y gráfico 5 se observa que el 65,7% de trabajadores se observa que las referencias crediticias siempre permiten otorgar un nuevo crédito, el 22,9% consideran que casi siempre lo es, el 8,6% considera que nunca y el 2,9% considera que casi nunca.

#### Comentario:

Se tiene como fortaleza que las buenas referencias de un cliente, permiten atender con nuevos productos.

**5.** Se realiza un proceso de seguimiento a los clientes que han incumplido un impago de sus créditos.

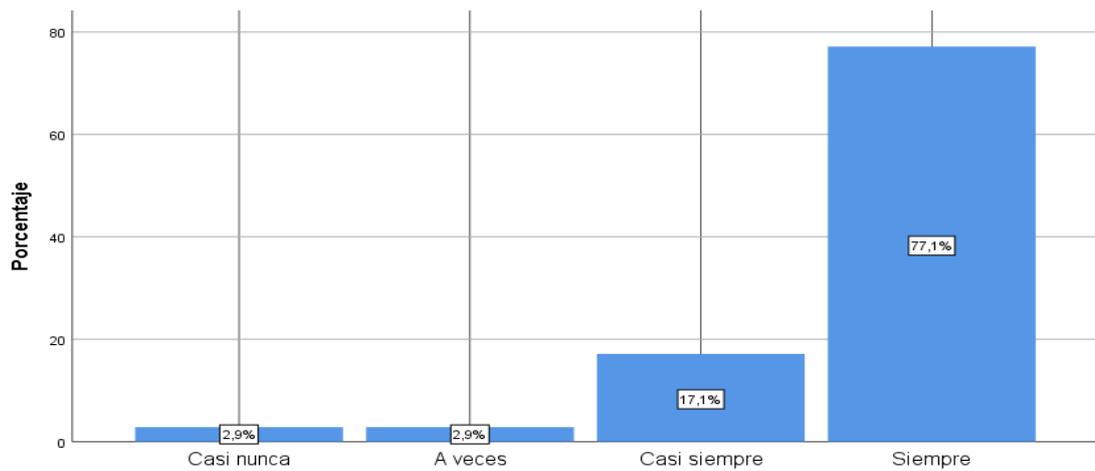
**Tabla 16. Pregunta 05**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	1	2,9	2,9	5,7
	Casi siempre	6	17,1	17,1	22,9
	Siempre	27	77,1	77,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

**Gráfico 6**

*Se realiza un proceso de seguimiento a los clientes que han incumplido un impago de sus créditos.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

**Análisis:**

En la tabla 16 y gráfico 6 se evidencia que el 77,1% de trabajadores considera que siempre se realiza un proceso de seguimiento a los clientes que han incumplido un impago de sus créditos, el 17,1% considera que casi siempre lo hacen, el 2,9% considera que a veces lo hacen y otro 2,9% considera que casi nunca lo hacen.

**Comentario:**

Los trabajadores tienen que realizar la labor de cobranza sobre la cartera de clientes en atrasos.

6. Se informa sobre los niveles de morosidad que tiene el segmentó micro y pequeña empresa.

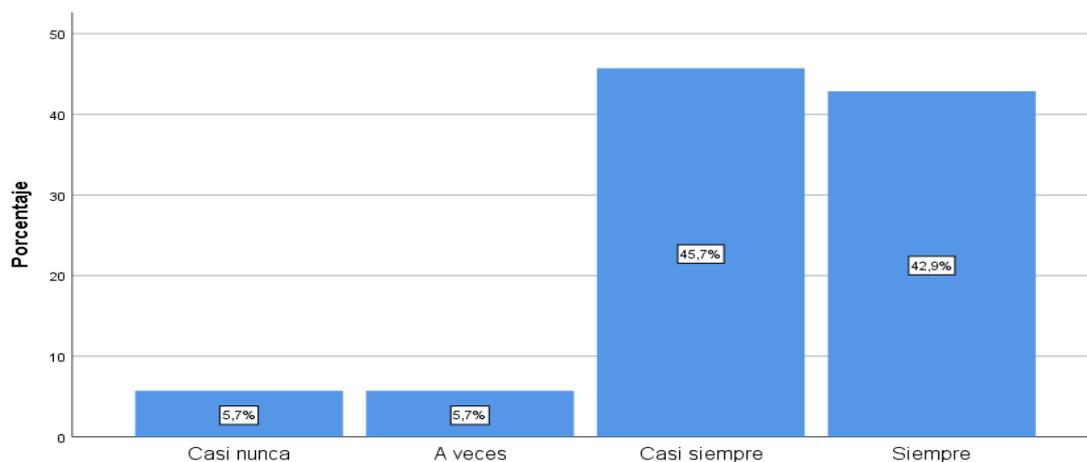
Tabla 17. Pregunta 06

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A veces	2	5,7	5,7	11,4
	Casi siempre	16	45,7	45,7	57,1
	Siempre	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 7

*Se informa sobre los niveles de morosidad que tiene el segmentó micro y pequeña empresa.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Analisis:

En la tabla 17 y gráfico 7 se evidencia que el 45,7% de trabajadores consideran que casi siempre se informa sobre los niveles de morosidad que tiene el segmentó micro y pequeña empresa, asimismo, 42,9% considera que siempre lo hacen, el 5,7% considera que a veces y otro 5,7% considera casi nunca.

Comentario:

Según encuesta de determino que la morosidad se refleja en los segmentos micro y pequeña empresa.

7. El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados.

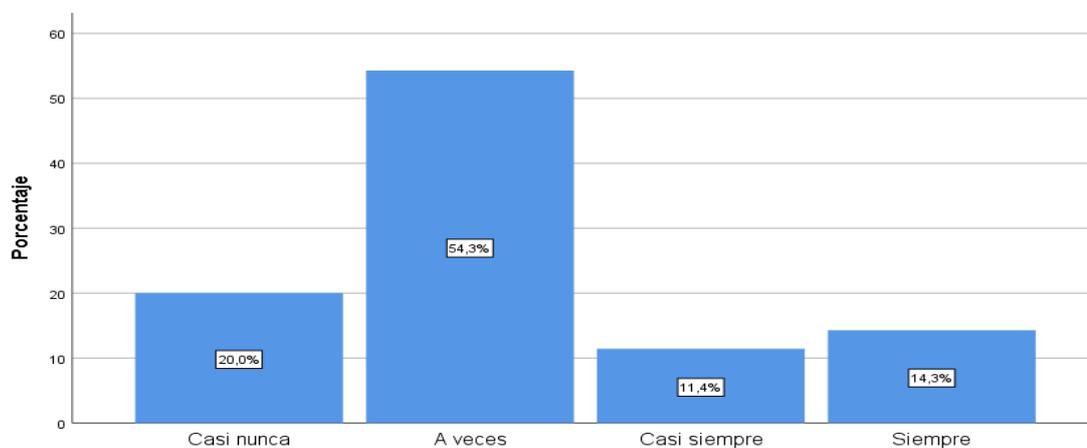
**Tabla 18.** Pregunta 07

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	20,0	20,0	20,0
	A veces	19	54,3	54,3	74,3
	Casi siempre	4	11,4	11,4	85,7
	Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 8

*El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 18 y gráfico 8 se evidencia que 54,3% de trabajadores considera que el nivel de morosidad a veces es alto en los diferentes productos de créditos otorgado, además, el 20% considera que casi nunca lo es, el 14,3% considera que siempre lo es y el 11,4% considera que casi siempre.

Comentario:

Sobre resultados obtenidos, La morosidad siempre recae en todos los productos otorgados de la empresa.

**8.** Han realizado seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones.

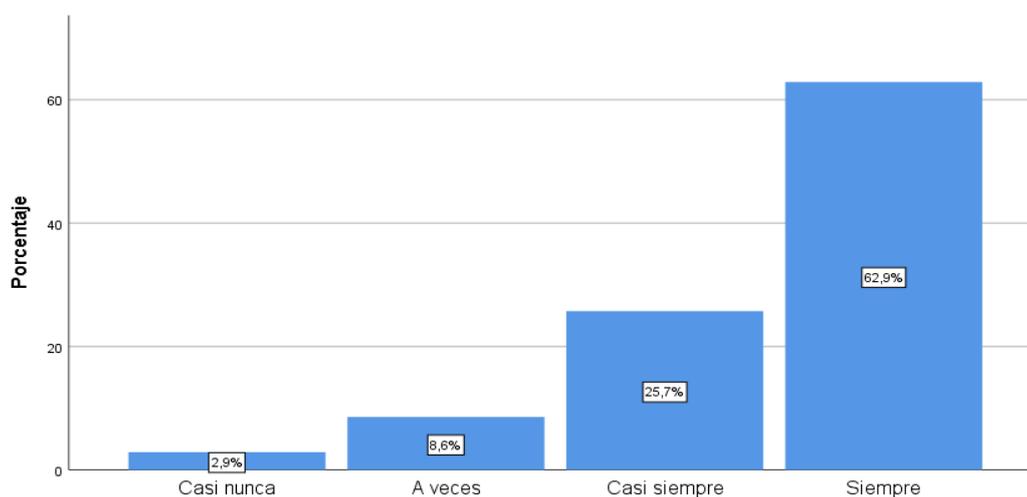
Tabla 19. Pregunta 08

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	3	8,6	8,6	11,4
	Casi siempre	9	25,7	25,7	37,1
	Siempre	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 9

*Han realizado seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 19 y gráfico 9 se evidencia que el 62,9% considera que siempre han realizado seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus

obligaciones, asimismo, el 25,7% considera que casi siempre, el 8,6% considera que a veces y el 2,9% considera que casi nunca.

Comentario:

Los trabajadores continuamente realizar la gestión del seguimiento a la cartera morosa

**9. Afectan a la entidad financiera los créditos en situación vencida, refinanciados y judiciales.**

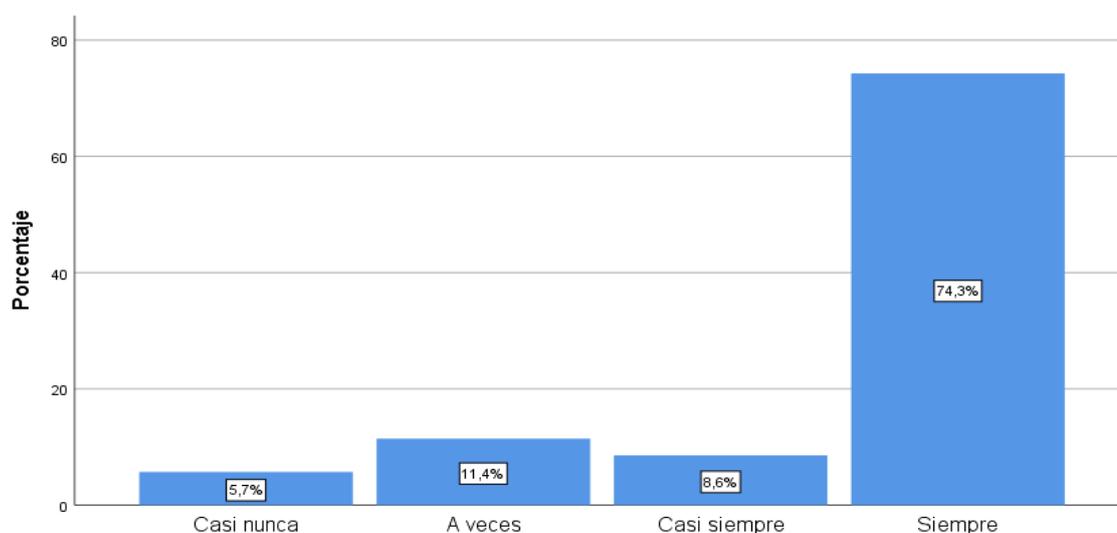
**Tabla 20.** Pregunta 09

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A veces	4	11,4	11,4	17,1
	Casi siempre	3	8,6	8,6	25,7
	Siempre	26	74,3	74,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 10

*Afectan a la entidad financiera los créditos en situación vencida, refinanciados y judiciales.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 20 y gráfico 10 se evidencia que el 74.3% de trabajadores considera que siempre afectan a la entidad financiera los créditos en situación vencida, refinanciados y judiciales, el 8,6% considera que casi siempre, el 11,4% considera que a veces y el 5,7% considera que casi nunca.

Comentario:

Se muestra claro que la cartera vencida afecta directa mente a la rentabilidad de la empresa.

**10.** Se realizan análisis de riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar un crédito.

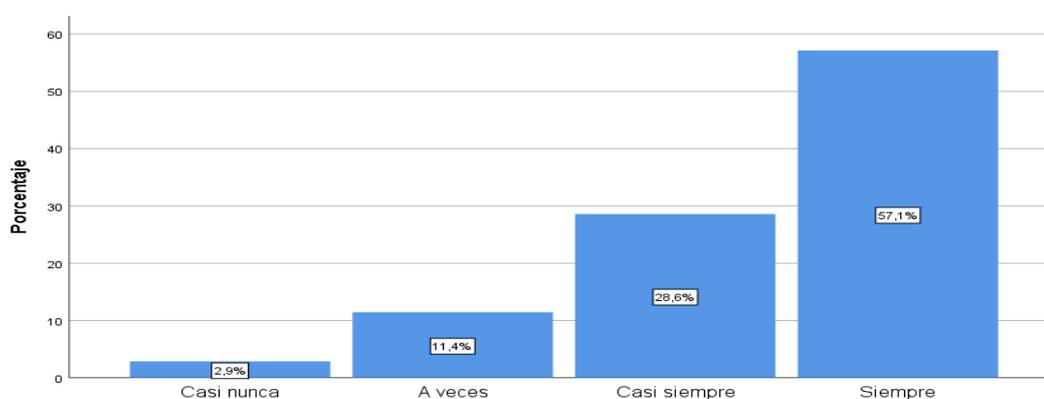
**Tabla 21.** Pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	4	11,4	11,4	14,3
	Casi siempre	10	28,6	28,6	42,9
	Siempre	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 11

*Se realizan análisis de riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar un crédito.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 21 y gráfico 11 se evidencia que el 57,1% de trabajadores considera que siempre se realizan análisis de riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar un crédito, asimismo, el 28,6% considera que casi siempre, el 11,4% considera que a veces y el 2,9% considera que casi nunca.

Comentario:

Se toma en toda operación el análisis del riesgo para el otorgamiento de un crédito.

Tabla 22

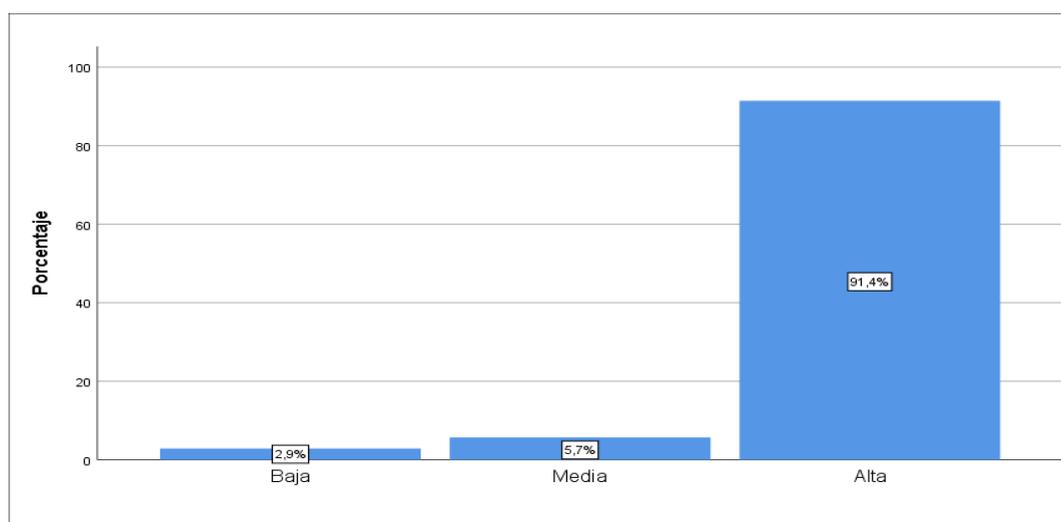
***Nivel de percepción de la rentabilidad en la CMAC Trujillo***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	2,9	2,9
	Media	2	5,7	8,6
	Alta	32	91,4	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 12

***Nivel de percepción de la rentabilidad en la CMAC Trujillo***



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

Asimismo, en la tabla 22 y gráfico 12 se identificó, que la rentabilidad, es percibida en un nivel alto por el 91.4%, el 5.7% lo percibe en un nivel medio y el 2.9% en un nivel bajo. Ello, demuestra que tanto la rentabilidad económica como financiera, obtuvieron resultados favorables. Posteriormente se realiza el análisis de manera específica, es decir, por cada pregunta considerada en el instrumento para conocer la percepción de los trabajadores.

### 11. Se realiza estudio de mercado para atender los productos

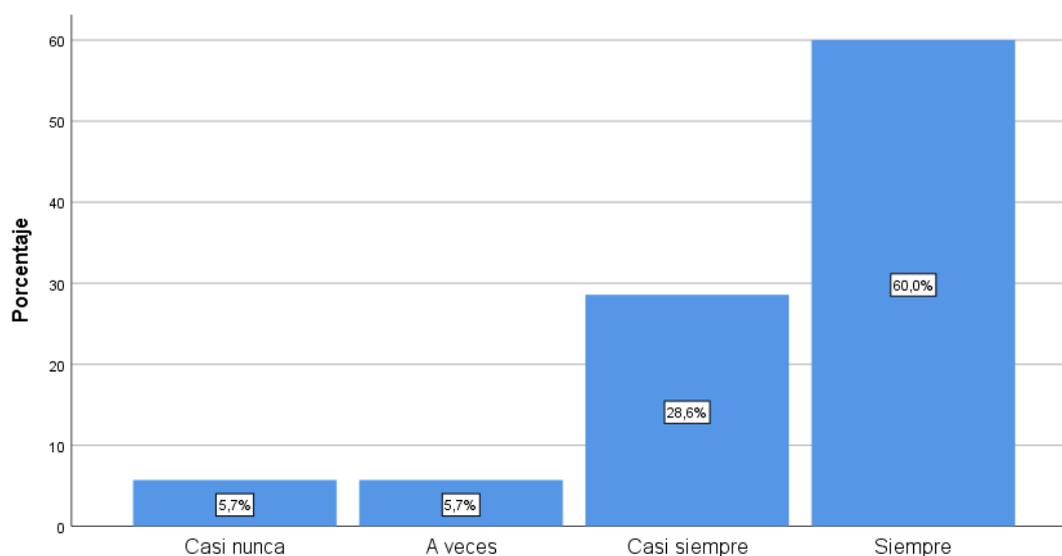
**Tabla 23.** Pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A veces	2	5,7	5,7	11,4
	Casi siempre	10	28,6	28,6	40,0
	Siempre	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 13

*Se realiza estudio de mercado para atender los productos*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 23 y gráfico 13 se evidencia que el 60% de trabajadores considera que siempre se realiza estudio de mercado para atender los productos, asimismo, el 28,6% considera que casi siempre se realiza, el 5,7% considera que a veces y otro 5,7% considera que casi nunca.

Comentario:

Se determina mediante encuesta que para todo producto otorgado se realiza indagación mercantil.

**12.** Es frecuente el análisis de situación económica y financiera.

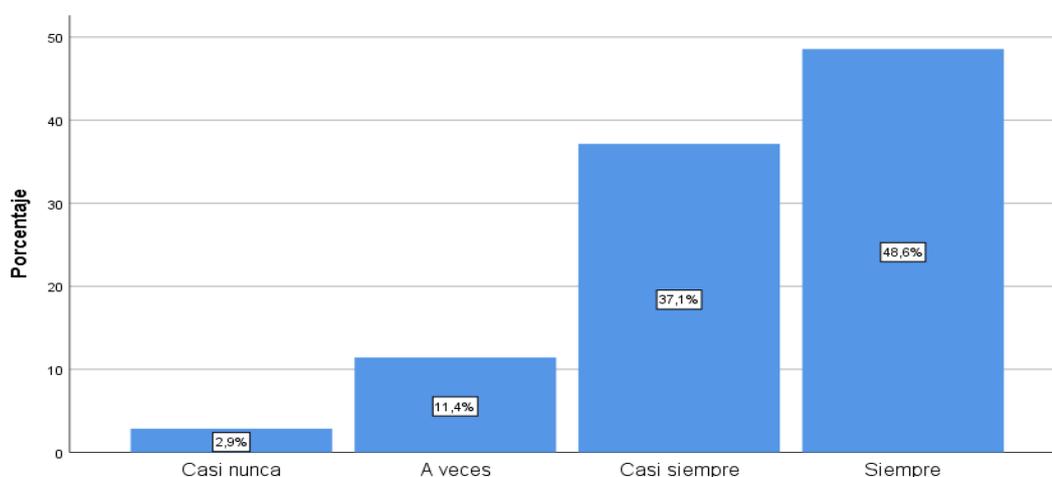
**Tabla 24.** Pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	4	11,4	11,4	14,3
	Casi siempre	13	37,1	37,1	51,4
	Siempre	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

**Gráfico 14**

*Es frecuente el análisis de situación económica y financiera.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 24 y gráfico 14 se evidencia que el 48,6% de trabajadores considera que siempre es frecuente el análisis de situación económica y financiera, además, el 37,1% considera que casi siempre lo es, el 11,4% considera que a veces lo es y el 2,9% considera que casi nunca lo es.

Comentario:

Según resultados obtenidos los análisis de economía y finanzas soy muy importante para ver el desarrollo de la empresa y de los socios.

**13.** Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera.

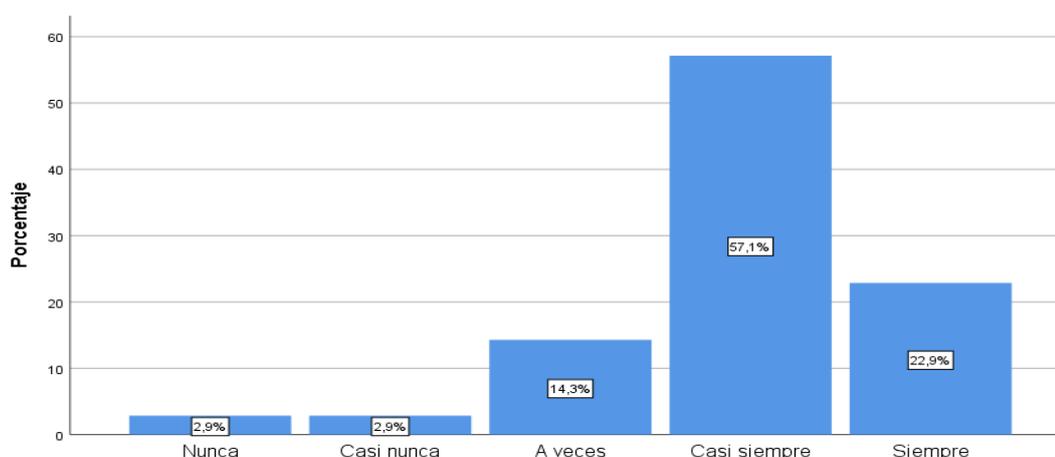
**Tabla 25.** Pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	1	2,9	2,9	5,7
	A veces	5	14,3	14,3	20,0
	Casi siempre	20	57,1	57,1	77,1
	Siempre	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 15

*Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Analisis:

En la tabla 25 y gráfico 15 se evidencia que el 57,1% considera que casi siempre es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera, asimismo, el 22,6% considera que siempre, el 14,3% considera que a veces, el 2,9% considera casi nunca y otro 2,9% considera que nunca.

Comentario:

Teniendo como resultado que la cartera de cliente es competente en el sector.

**14.** Los créditos restructurados, refinanciados y judiciales son frecuentes en la entidad financiera.

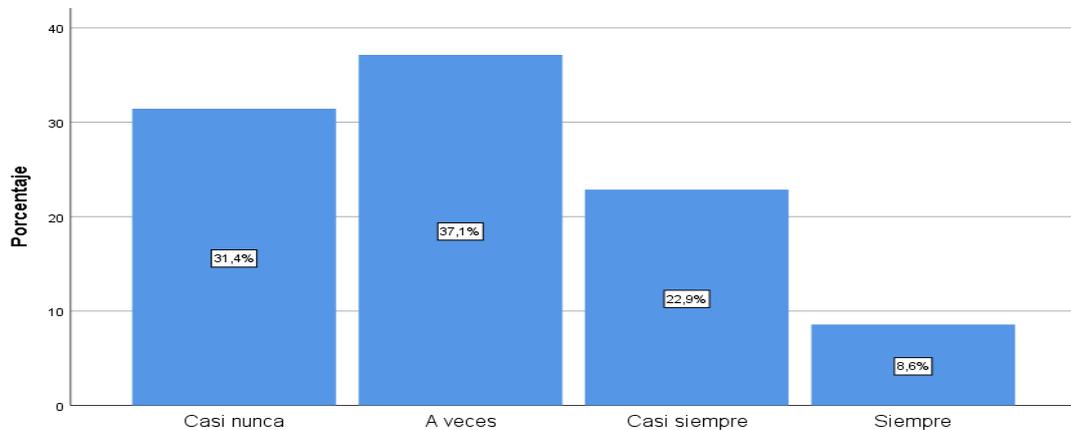
**Tabla 26.** Pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	31,4	31,4	31,4
	A veces	13	37,1	37,1	68,6
	Casi siempre	8	22,9	22,9	91,4
	Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 16

*Los créditos restructurados, refinanciados y judiciales son frecuentes en la entidad financiera.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 26 y figura 16 se evidencia que el 37,1% de trabajadores considera que a veces los créditos restructurados, refinanciados y judiciales son frecuentes en la entidad financiera, el 31,4% considera que casi nunca, el 22,9% considera que casi siempre y el 8,6% considera que siempre.

Comentario:

Se observa según resultados que son muy bajos los indicadores de cartera refinanciada y judicial.

**15.** Los clientes en el segmento micro y pequeña empresa son rentables para la empresa.

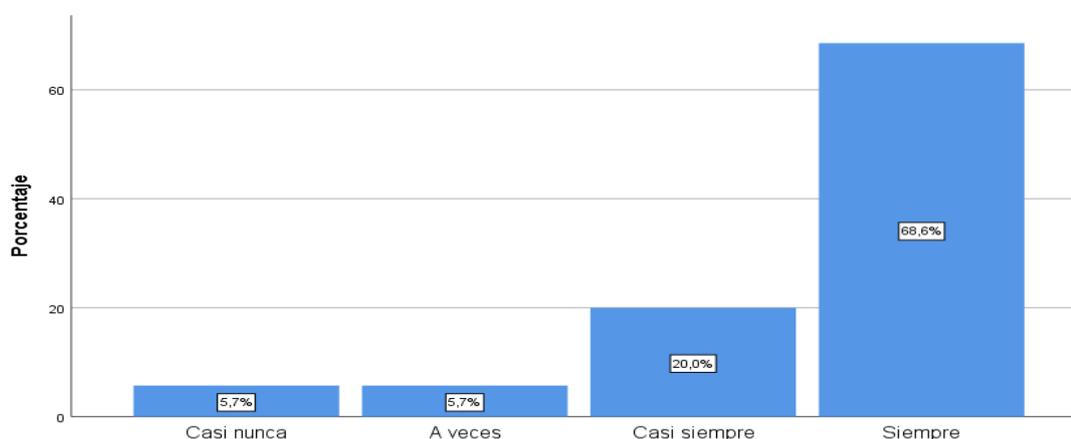
**Tabla 27.** Pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A veces	2	5,7	5,7	11,4
	Casi siempre	7	20,0	20,0	31,4
	Siempre	24	68,6	68,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 17

*Los clientes en el segmento micro y pequeña empresa son rentables para la empresa.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Analisis:

En la tabla 27 y gráfico 17 se evidencia que el 68,6% de los trabajadores considera que los clientes en el segmento micro y pequeña empresa siempre son rentables para la empresa, asimismo, el 20% considera que casi siempre lo es, el 5,7% considera que a veces y otro 5,7% considera que casi nunca lo es.

Comentario:

Se evidencia según grafico que si es rentable la cartera micro y pequeña empresa por tener calidad de cartera y precio.

**16.** El margen de utilidad bruta es favorable para la entidad financiera.

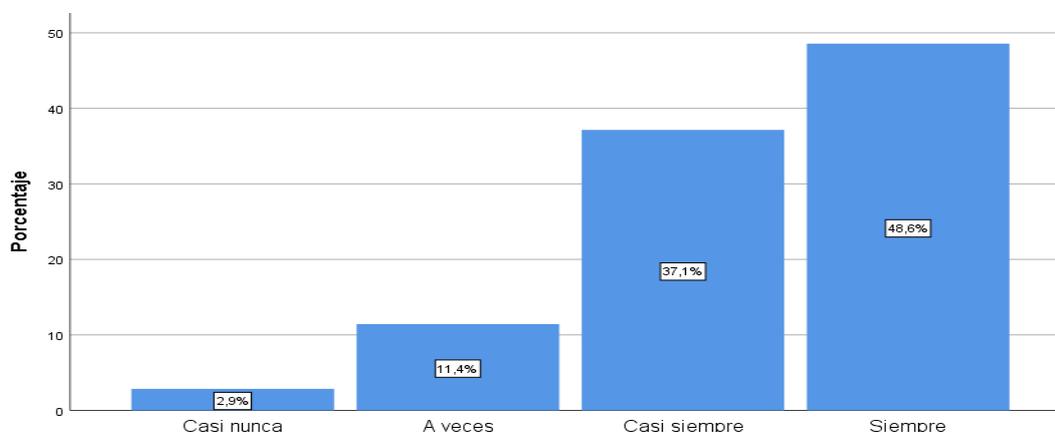
**Tabla 28.** Pregunta 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	4	11,4	11,4	14,3
	Casi siempre	13	37,1	37,1	51,4
	Siempre	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 18

*El margen de utilidad bruta es favorable para la entidad financiera.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 28 y gráfico 18 se evidencia que el 48,6% considera que el siempre margen de utilidad bruta es favorable para la entidad financiera, asimismo, el 37,1% considera que casi siempre, el 11,4% considera que a veces y el 2,9% considera que casi nunca.

Comentario:

Se tiene como resultado que si es favorable para la empresa la utilidad Bruta.

17. Se realizan análisis de rentabilidad financiera en la empresa.

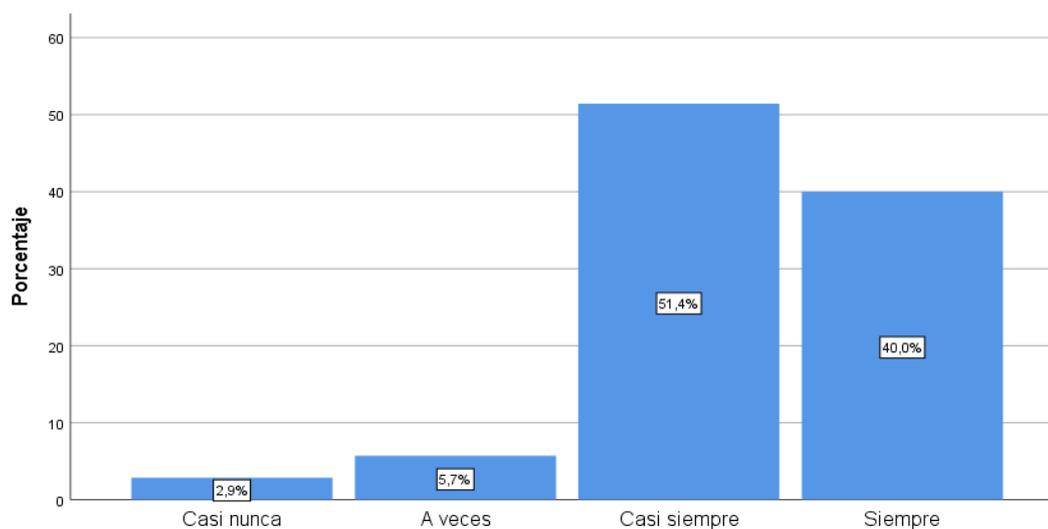
**Tabla 29.** Pregunta 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	2	5,7	5,7	8,6
	Casi siempre	18	51,4	51,4	60,0
	Siempre	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 19

*Se realizan análisis de rentabilidad financiera en la empresa.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 29 y gráfico 19 se evidencia que el 51,4% de los trabajadores considera que se realizan análisis de rentabilidad financiera en la empresa, asimismo, el 40% considera que siempre, el 5,7% considera que a veces y el 2,9% considera que casi nunca.

Comentario:

La empresa realiza en informa sobre la rentabilidad financiera

**18.** La empresa cumple metas sobre objetivos propuestos.

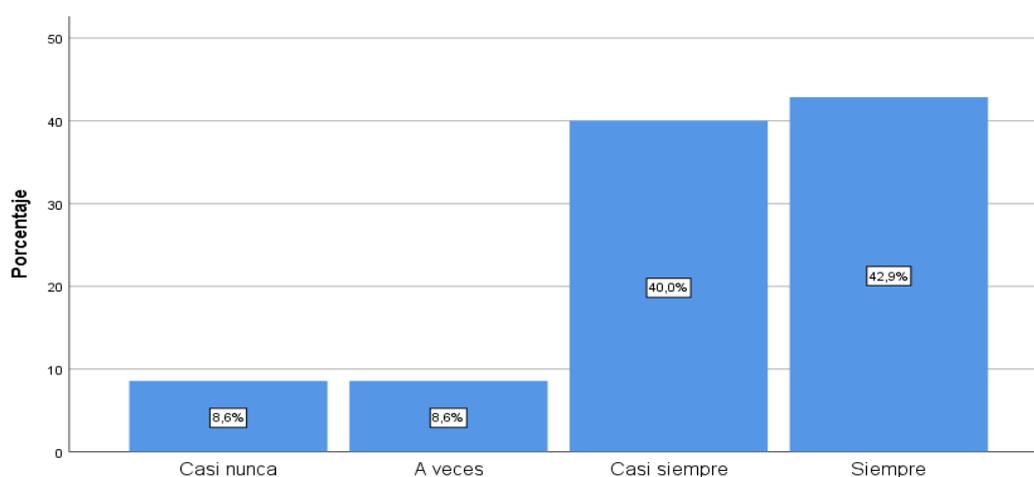
**Tabla 30.** Pregunta 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	8,6	8,6	8,6
	A veces	3	8,6	8,6	17,1
	Casi siempre	14	40,0	40,0	57,1
	Siempre	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 20

*La empresa cumple metas sobre objetivos propuestos.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 30 y gráfico 20 se evidencia que el 42,9% de trabajadores considera que la empresa siempre cumple metas sobre objetivos propuestos, asimismo, el 40% considera que casi siempre, el 8,6% considera que a veces y otro 8,6% considera que casi nunca.

Comentario:

Se tiene como evidencia según gráfico que la empresa cumple objetivos logrando metas trazadas.

**19.** La cartera de alto riesgo afecta directamente a la rentabilidad financiera.

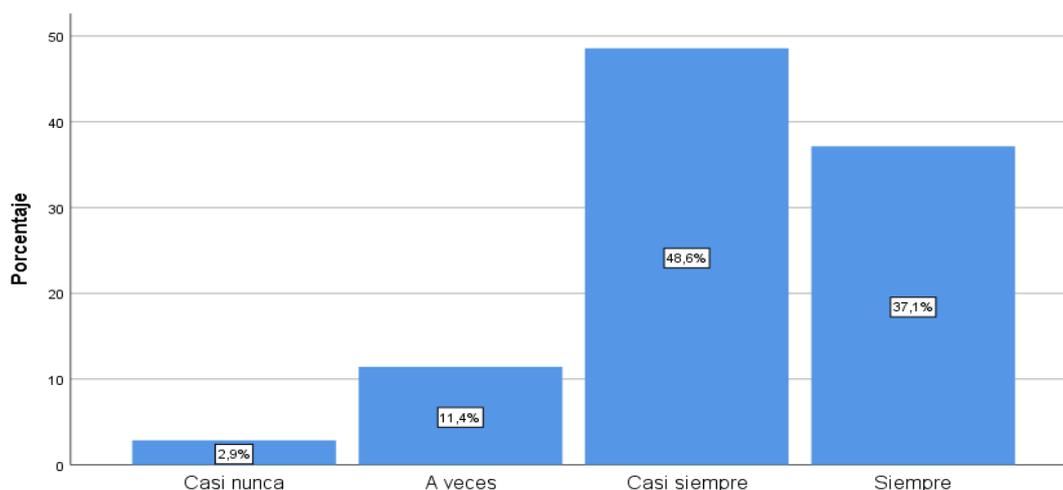
**Tabla 31.** Pregunta 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	4	11,4	11,4	14,3
	Casi siempre	17	48,6	48,6	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 21

*La cartera de alto riesgo afecta directamente a la rentabilidad financiera.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 31 y gráfico 21 se evidencia que el 48,6% de trabajadores considera que la cartera de alto riesgo casi siempre afecta directamente a la rentabilidad financiera, el 37,1% considera que siempre, el 11,4% considera que a veces y el 2,9% considera que casi nunca.

Comentarios:

Se tiene como resultados y por conocimiento que toda cartera atrasada afecta sobre la rentabilidad financiera.

**20.** La cantidad de los créditos atrasados afectan a la rentabilidad financiera.

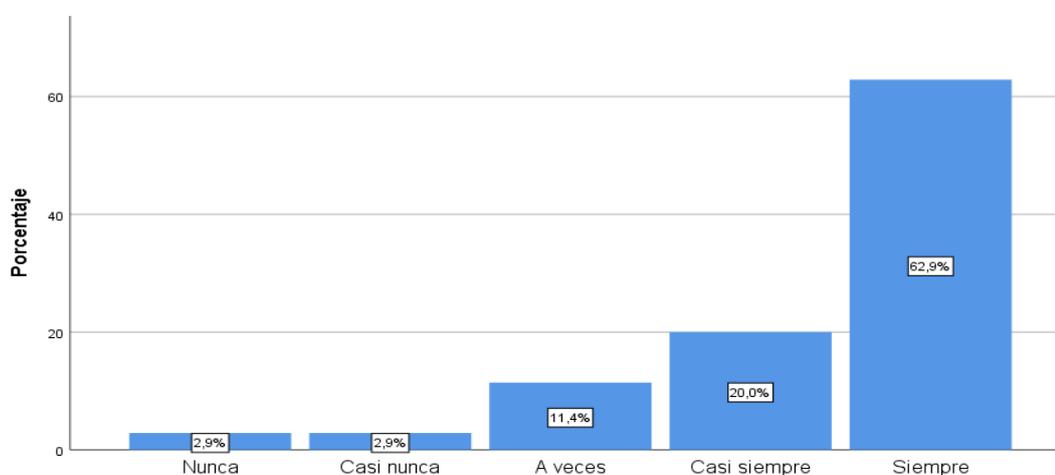
**Tabla 32.** Pregunta 20.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	1	2,9	2,9	5,7
	A veces	4	11,4	11,4	17,1
	Casi siempre	7	20,0	20,0	37,1
	Siempre	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Gráfico 22

*La cantidad de los créditos atrasados afectan a la rentabilidad financiera.*



Fuente: encuesta aplicada para conocer la percepción de los trabajadores

Análisis:

En la tabla 23 y grafico 23 se evidencia que el 62,9% de trabajadores considera que cantidad de los créditos atrasados siempre afectan a la rentabilidad financiera, asimismo, el 20% considera que casi siempre, el 11,4% considera que a veces, el 2,9% considera que casi nunca y otro 2,9% considera que nunca.

Comentarios:

Se puede percibir en encuesta sobre los créditos en atrasada perjudica la rentabilidad financiera.

## ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Morosidad</b>	Según Fernández y Requiz (2021), el manejo de la cartera de morosos es aquella práctica por la cual el deudor ya sea una persona natural o persona jurídica incumple con el pago dentro del vencimiento de alguna obligación.	Para Heredia y Torres (2019) el análisis se desarrolla estimando los datos de la cartera de clientes con alta morosidad para luego ejecutar un análisis sobre cada uno de las variables.	Capacidad de pago	Créditos otorgados con montos grandes. Créditos otorgados a largo plazo. Referencias crediticias	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			Mora vencida	Mora determinada en créditos micro, pequeña empresa y consumo	
			Mora de alto riesgo	Mora en Cartera vencida.	
				Mora en Cartera refinanciada Mora en cartera judicial.	
<b>Rentabilidad</b>	Según Ross (2018), la rentabilidad es aquel resultado que se obtiene de un periodo determinado para cuantificar las ganancias y así tomar decisiones futuras.	Se analiza que el incumplimiento de pagos según cronograma, afecta directamente la rentabilidad de la empresa con el cargo de provisiones.	Rentabilidad económica	Rentabilidad económica en relación al mercado Análisis comparativos económicos	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			Rentabilidad Financiera	Determinación de objetivos	

## Matriz de consistencia

Título: Morosidad y Rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022							
AUTORA: Omar Marcelino, Rodríguez Vallejos; Milton Percy, Cumpen Hernández							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Morosidad				
¿Cuál es la relación entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022?	Determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022	Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022	Dimensiones	Indicadores	Criterio, Enunciado, Reactivos, Ítems	Criterio de medición	
			Capacidad de pago	Créditos otorgados con montos grandes.	Los créditos otorgados a clientes son de montos muy altos por que cuentan con la capacidad de pago.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	
				Créditos otorgados a largo plazo.	los créditos otorgados a los clientes son a largo plazo donde afecta su recuperación en el futuro. La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente le permite obtener un crédito con la empresa.		
				Referencias crediticias	Las referencias crediticias permiten otorgar un nuevo crédito.		
			Mora vencida	Mora determinada en créditos micro, pequeña empresa y consumo	Se realiza un proceso de seguimiento a los clientes que han incumplido un impago de sus créditos Se informa sobre los niveles de morosidad que tiene el segmentó micro y pequeña empresa. El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados.		
				Mora en Cartera vencida.	El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados.		
				Mora en Cartera refinanciada	Afectan a la entidad financiera los créditos en situación vencida, refinanciados y judiciales.		
			Mora de alto riesgo	Mora en cartera judicial.	Se realizan análisis de riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar un crédito.		
				Variable 2: Rentabilidad			
			Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica		Dimensiones
a. ¿Cuál es la relación entre la morosidad y la	a. Determinar la relación entre la morosidad y la	a. Existe relación significativa	Rentabilidad económica	Rentabilidad económica en	Se realiza estudio de mercado para atender los productos		ORDINAL  N=Nunca

rentabilidad económica en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022? b. ¿Cuál es la relación entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022?	rentabilidad económica en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022. b. Determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022.	entre la morosidad y la rentabilidad económica en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022. b. Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022.	Rentabilidad Financiera	relación al mercado		CN=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S=Siempre
				Análisis comparativos económicos	Es frecuente el Análisis de situación económica y financiera	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
					Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera.	
					Los créditos restructurados, refinanciados y judiciales son frecuentes en la entidad financiera.	
				Determinación de objetivos	Los clientes en el segmento micro y pequeña empresa son rentables para la empresa.	
					El margen de utilidad bruta es favorable para la entidad financiera.	
					Se realizan Análisis de rentabilidad financiera en la empresa.	
					La empresa cumple metas sobre objetivos propuestos.	
					La cartera de alto riesgo afecta directamente a la rentabilidad financiera.	

### ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A “Morosidad y Rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022”.

Estimado(a) comerciante reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “**Morosidad y rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022**”.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

#### Variable 1. Morosidad

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Nº	Ítems	Valoración				
		N	CN	AV	CS	S
<b>Capacidad de pago</b>						
1	Los créditos otorgados a clientes son de montos muy altos por que cuentan con la capacidad de pago.					
2	Los créditos otorgados a los clientes son a largo plazo donde afecta su recuperación en el futuro.					
3	La capacidad de endeudamiento que tiene el cliente le permite obtener un crédito con la empresa.					
4	Las referencias crediticias permiten otorgar un nuevo crédito.					
<b>Mora vencida</b>		N	CN	AV	CS	S
5	Se realiza un proceso de seguimiento a los clientes que han incumplido un impago de sus créditos					
6	Se informa sobre los niveles de morosidad que tiene el segmentó micro y pequeña empresa.					
7	El nivel de morosidad es alto en los diferentes productos de créditos otorgados.					
<b>Mora de alto riesgo</b>		N	CN	AV	CS	S
8	Han realizado seguimiento a los clientes morosos para inducir el cumplir sus obligaciones					
9	Afectan a la entidad financiera los créditos en situación vencida, refinanciados y judiciales.					
10	Se realizan análisis de riesgos que existen en los clientes al momento de otorgar un crédito.					

## Variable 2: Rentabilidad

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Nº	Ítems	Valoración				
		N	CN	AV	CS	S
<b>Rentabilidad Económica</b>						
1	Se realiza estudio de mercado para atender los productos					
2	Es frecuente el Análís de situación económica y financiera					
3	Es eficiente la cartera de clientes en la entidad financiera.					
4	Los créditos restructurados, refinanciados y judiciales son frecuentes en la entidad financiera.					
5	Los clientes en el segmento micro y pequeña empresa son rentables para la empresa.					
<b>Rentabilidad Financiera</b>		N	CN	AV	CS	S
6	El margen de utilidad bruta es favorable para la entidad financiera.					
7	Se realizan Análís de rentabilidad financiera en la empresa.					
8	La empresa cumple metas sobre objetivos propuestos.					
9	La cartera de alto riesgo afecta directamente a la rentabilidad financiera.					
10	La cantidad de los créditos atrasados afectan a la rentabilidad financiera.					

## ANEXO 4: Validación de instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: **Mg. Sánchez Carrasco Anita Elva**
- I.2. Especialidad del Validador: Mg. Contador Público Colegiado certificado
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Mg. Contador de UGEL - UTCUMBAMBA
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Milton F. Cumpen Hernandez, Omar M. Rodríguez Vallejo

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado					94
OBJETIVIDAD	Este expresado de manera coherente y lógica					92
EFICIENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					97
ACTUALIDAD	Este adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					96
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					94
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					94
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95
PROMEDIO DE VALORACIÓN						94.4

##### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación? .....

##### IV. PROMEDIO DE VALORACION

94.4

Firma de experto informante

DNI: 80686085

Cel: 974916762

Lima, 27 de febrero del 2022.



V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

Variable 2: RENTABILIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		

Lima, 27 de febrero del 2022

DNI: 80636086

Cel: 974916762

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO****INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: **Mg. Racho Gonzalez Maria Marleny**  
 I.2. Especialidad del Validador: Mg. Contador Público Colegiado certificado  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Mg. Contador de UGEL - UTCUMBAMBA  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autor del instrumento: Milton P. Cumpen Hernandez, Omar M. Rodriguez Vallejo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					92
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					94
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					91
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					98
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					94
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95
CORRENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					93
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>93.7</b>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación? .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACION**

93.7

Firma de experto informante

DNI: 42814555  
 Cel: 956831785

Lima, 27 de febrero del 2022.



V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

Variable 2: RENTABILIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		

Lima, 27 de febrero del 2022

Firma de experto informante

DNI: 42314666

Cel: 998831785

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**  
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Pecsén Quiroz Juan R.
- I.2. Especialidad del Validador: Contabilidad
- I.3. Cargo e Institución donde labora: universidad Cesar Vallejos
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Milton P. Cumpen Hernandez y Omar M. Rodríguez Vallejo.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					92
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					93
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					93
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					93
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					94
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					93
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						93.1%

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

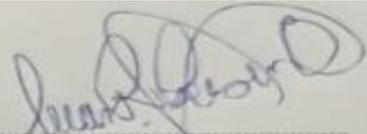
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

93.1

Lima, 27 de febrero del 2022.



Firma de experto informante  
 DNI: 16468423  
 Teléfono 998574125

## V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

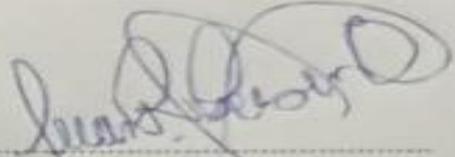
### Variable 1: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		

### Variable 2: RENTABILIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		
Ítem 19	x		
Ítem 20	x		

Lima, 27 de febrero del 2022.



Firma de experto informante  
DNI 16488423  
Teléfono 998574125

## ANEXO 5: Índice de confiabilidad

### Variable 1: Morosidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	10

### Variable 2: Rentabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	10

## ANEXO 6: Autorización para realizar investigación



**CAJA  
TRUJILLO**

Crece con Nosotros

**CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE  
TRUJILLO S.A.  
RUC: 20132243230  
AV. HEROES DEL CENEPABAGUA**

Yo, Gorky Marx Fernandez Vieira DNI N° 16721294, en mi condición de Jefe Zonal de Tiendas Zona Norte3, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A., ubicada en la Av. Héroes del Cenepa 1122 – Bagua.

### OTORGO AUTORIZACIÓN

A los Sres. Omar Marcelino Rodríguez Vallejo, identificado con DNI N° 41717053 Y Milton Percy Cumpen Hernandez, identificado con DNI N° 43001409 egresado de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad CESAR VALLEJOS para que:

- Utilice la información de mi representada
- Aplique los instrumentos de recolección de datos
- Publique en su la tesis de los resultados obtenidos

Con la finalidad que pueda desarrollar la investigación relacionada al tema de: (Morosidad y Rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022, para optar el título profesional de Contador Público ante la Universidad Cesar Vallejo.

Bagua, 02 de marzo de 2023

Firma y sello del representante  
de la empresa o entidad pública

Sede Institucional  
Jr. Francisco Pizarro 460  
Trujillo - Perú



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SAENZ ARENAS ESTHER ROSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Morosidad y Rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022", cuyos autores son CUMPEN HERNANDEZ MILTON PERCY, RODRIGUEZ VALLEJO MARCELINO OMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 04 de Marzo del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAENZ ARENAS ESTHER ROSA <b>DNI:</b> 08150222 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0340-2198	Firmado electrónicamente por: ESAENZAR el 21-03- 2023 12:57:43

Código documento Trilce: TRI - 0535632