



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

**Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil
Financiera, agencia Chimbote, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Br. López Tello, Anthonela Garitza (orcid.org/0000-0001-7412-4303)
Br. Mantilla Jiménez, Franchesca Katherine (orcid.org/0000-0001-8577-2277)

ASESOR:

Dr. Quiroz Suarez, David (ORCID:0000-0002-5550-8405)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a nuestros padres por su apoyo alentador e incondicional en este proceso por guiarnos para seguir creciendo y cumpliendo nuestras metas como personas y profesionales.

Agradecimiento

En primera instancia agradecemos a Dios por darnos la sabiduría y fuerza suficiente para seguir adelante, a nuestros padres que son nuestro motor y motivo, a nuestros hermanos por su apoyo incondicional, a nuestras parejas por su apoyo y soporte y a nuestro asesor David Quiroz Suarez por sus enseñanzas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de dato	11
3.5. Procedimiento	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población	11
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
Tabla 3. Alpha de Cronbach	12
Tabla 4. Juicio de expertos	12
Tabla 5. Prueba de normalidad	20
Tabla 6. Correlación de Spearman morosidad y rentabilidad	21
Tabla 7. Correlación incumplimiento de pago y rentabilidad	22
Tabla 8. Correlación clasificación del deudor y rentabilidad	23
Tabla 9. Correlación índice de morosidad y rentabilidad	24

Índice de figuras

Figura 1. Procesos de cobranza de créditos	14
Figura 2. Los reportes de morosidad	15
Figura 3. El margen comercial para medir la solvencia económica	16
Figura 4. Cliente de calificación CPP esté sujeto a evaluación	17
Figura 5. Estrategia para la recuperación de la mora	18
Figura 6. La relación de la utilidad con los intereses	19
Figura 7. Interpretación de los niveles de correlación	20

Resumen

La culminación del proceso de investigación realizado en una compañía de finanzas nombrada Crédito Móvil Financiera, cuya agencia está localizada en Chimbote, en el año 2021. Dichos procesos fueron viables por la metodología utilizada: no experimental, transversal y se recolectaron datos con dos cuestionarios para la toma de información, aplicados a los trabajadores de la empresa ya antes mencionada. Los instrumentos fueron probados y se determinaron su confiabilidad y validez por juicio de expertos. Los resultados obtenidos fueron producto del análisis realizado después de aplicar el estadístico SPSS versión 26, que sirvió para los descriptivos y también para contrastar las hipótesis. Con el uso de la estadística inferencial, se obtuvieron como resultados, el rechazo a la hipótesis nula, quedando establecido un nivel de asociación alto para cada una de las conjeturas planteadas. La conclusión más relevante del estudio llevado a cabo fue que las variables de estudio, morosidad y rentabilidad tienen un nivel moderado de correlación en las actividades de la empresa Crédito Móvil Financiera, de agencia localizada en Chimbote, año 2021.

Palabras clave: morosidad, rentabilidad, incumplimiento, pagos, deudor.

Abstract

The culmination of the research process carried out in a finance company named Crédito Móvil Financiera, whose agency is located in Chimbote, in the year 2021. These processes were viable due to the methodology used: non-experimental, cross-sectional and data were collected with two questionnaires to the taking of information, applied to the workers of the company already mentioned above. The instruments were tested and their reliability and validity were determined by expert judgment. The results obtained were the product of the analysis carried out after applying the SPSS version 26 statistic, which served for the descriptions and also to contrast the hypotheses. With the use of inferential statistics, the rejection of the null hypothesis was obtained as results, establishing a high level of association for each of the conjectures raised. The most relevant conclusion of the study carried out was that the study variables, delinquency, and profitability have a moderate level of correlation in the activities of the company Crédito Móvil Financiera, an agency located in Chimbote, year 2021.

Keywords: delinquency, profitability, default, payments, debtor.

I. Introducción

En la realidad problemática a nivel internacional, Villano y Zevallos (2021) consideraron que una de las dificultades con las que la banca privada se encuentra enfrentando es la morosidad crediticia, situación que se ve reflejada en diversas instituciones financieras, las que a la fecha no han conseguido reducir, al margen de la implementación de nuevas tecnologías y/o estrategias que disminuyan la cartera morosa, propicien una correcta colocación, así como el retorno del crédito entregado. Lo expuesto resulta como producto de una excelente evaluación de perfil crediticio.

En el ámbito nacional se tiene de manera analógica, que Luque (2018), afirmó que las herramientas para mitigar el riesgo son un tanto escasas, principalmente CMAC (cajas municipales de ahorro y crédito), las Edpymes y aún más en las cajas rurales en comparación con las grandes instituciones financieras. Por lo cual, las entidades de microfinanzas eventualmente asumen mayor riesgo de lo que pueden sostener.

Por lo anterior expuesto, la presente investigación se realizó a la empresa Crédito Móvil Financiera, y se concentró en el ejercicio del año 2021. Crédito Móvil Financiera, es una entidad que tiene mediana participación en el mercado financiero peruano, a nivel nacional tiene agencias en la ciudad capital del Perú, Lima (distrito de Villa El Salvador), Casma, Chimbote, Chao - Viru y Trujillo. Se llevó a cabo el presente trabajo de investigación, analizando los indicadores y procesando los datos de la agencia de la ciudad de Chimbote, en la provincia del Santa, departamento de Áncash. Esta entidad no es ajena a los problemas de morosidad, ya que, según el informe financiero del año 2021, los índices de su morosidad se incrementaron notablemente, pasando de 2.8% en el año 2020 a 8.78% al cierre del 2021 y del mismo modo al cierre del primer trimestre del año 2022 el indicador de morosidad cerró con 9.24%.

Su principal actividad es el financiamiento a personas naturales con negocio, mediante sus programas de créditos, los créditos son de plazos muy cortos para su devolución, ya que la modalidad de pago puede ser diario, semanal y catorcenal, también se otorgan créditos con garantía de empeño en joyas y electrométricos, sin embargo, no se consideró para esta investigación ya que su índice de morosidad es muy bajo debido a la garantía prendaria.

Siendo así, en el presente trabajo de investigación se propuso el siguiente planteamiento del problema: ¿De qué manera la morosidad se relaciona con la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021? Así mismo los problemas específicos fueron: ¿Cómo se relacionan el incumplimiento de pago y la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021? ¿Cómo se relacionan la clasificación del deudor y la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021? ¿Cómo se relacionan el índice de morosidad y la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021?

Luego se argumentó el desarrollo, justificación, factibilidad de interés de estudio.

La investigación desarrollada se justificó teóricamente en la importancia de conocer y analizar la morosidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote. A la vez se aproximaron escenarios que pudieran afectar a empresas del sector, tanto actuales como futuros y servir como fuente de consulta para posteriores investigaciones.

La investigación desarrollada se justificó de forma práctica, porque la presente fundamentó precisiones de los elementos que influyen en la rentabilidad de la empresa, además de contribuir sin duda alguna, significativamente en la elaboración y/o reforzamiento de técnicas, estrategias y políticas materia de morosidad, para poder lograr su contención o en su defecto minimizar los indicadores y factores negativos con la única finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa.

También se justificó metodológicamente, ya que esta investigación contribuyó a probar las teorías que otros autores han desarrollado de la problemática, así mismo, aportó con evidencia empírica como es qué incide la morosidad en la rentabilidad de la financiera, contribuyendo con la investigación científica para futuros tesis que se interesen en este problema.

El objetivo general fue: determinar la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad en la empresa Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021. Los objetivos específicos fueron: determinar la relación que existe entre el incumplimiento de pagos y la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021. Determinar la relación que existe entre la clasificación del deudor y la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021. Determinar

la relación que existe entre el índice de morosidad y la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021.

En este sentido, la hipótesis general de investigación que se planteó fue: la morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote 2021. Por lo tanto, sus hipótesis específicas fueron: El incumplimiento de pago se relaciona significativamente con la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021. La clasificación del deudor se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021. El índice de morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021.

II. Marco teórico

En la investigación presente, se tuvo que considerar una cantidad considerable de antecedentes para sustentar la viabilidad de esta investigación, entre ellas se tienen a:

Martínez (2021), en su artículo científico concluyó que en tiempos de inestabilidad y crisis económica. Existió una alta correlación entre la cartera NPL y la tasa de morosidad de los bancos seleccionados (especialmente en tiempos de inestabilidad financiera o cambios en la política económica). Asimismo, en un sentido de oligopolio, se ha producido un comportamiento similar en la política crediticia bancaria de México. Las altas tasas de interés y las utilidades de los intermediarios se justifican en parte por las características económicas del país y el riesgo país que representa para las instituciones antes mencionadas.

Zabala (2021), en su artículo científico concluyó que la rentabilidad económica de los pequeños productores es negativa, mientras que la rentabilidad económica de los de segunda y tercera es positiva. Las ganancias positivas para los productores medianos y grandes pueden deberse a la escala de producción, ya que los altos volúmenes de compra y los precios de venta garantizados reducen los costos de los insumos. Con base en los datos analizados, se puede concluir que, en esta entidad, subproductos como la jalea real, propóleo, polen, cera, tallo de abeja y abeja reina, que son de gran demanda en el mercado, tienen potencial de diversificación.

Zambrano (2021), en su artículo científico, concluyó que los efectos de este análisis muestran que, el 95%, la deuda promedio y la fluidez corriente promedio en la provincia del Guayas es mayor, mientras que el resto de las microempresas del Ecuador reportan el buen promedio de rendimientos financieros. Si bien la provincia del Guayas tiene la mayor proporción de microempresas del país, no es apto para deducir que sus indicadores financieros son en promedio mejores que el resto del Ecuador. Esta encuesta buscó contribuir al desarrollo de una línea de trabajo que contribuya a la formulación al proyecto de políticas conservando y desempeño empresarialmente a las microempresas.

Ulloa (2020), el título de su trabajo de investigación: Análisis de los niveles de morosidad en la cartera de crédito que mantiene COPAC Fasayñan. tuvo como

propósito realizar un análisis para conocer por qué la cartera ha aumentado de manera preocupante y lo es como castigo, para así fortalecer el proceso y/o el alcance de la gestión interna de la estructura crediticia. Calificaciones, la metodología utilizada es cuantitativa y los resultados obtenidos de encuestas y entrevistas a directores, gerentes y socios de la mencionada institución, permitieron como resultado final, la entidad, con respecto a su cartera vencida, ha demostrado que la tasa de morosidad promedio severa fue de 9.19 % difícil, por lo que podrían inferir que se encontraban en una elegibilidad de alto riesgo.

Vásquez (2019), en el artículo explicó que el estudio analizó el impacto del riesgo de liquidez en la rentabilidad de las acciones en la bolsa chilena entre enero de 2000 y julio de 2018. Gran parte de la investigación se ha centrado en los mercados desarrollados para medir este impacto, con muy poca en los mercados emergentes, especialmente Chile. Entonces, se utilizó un modelo de retroceso múltiple con seis dimensiones de contingencia, cuatro de las cuales fueron ampliamente utilizadas en estudios previos y dos propusieron nuevas medidas. Se encontró evidencia de la importancia del riesgo de liquidez para el rendimiento de las acciones. La importancia de esta línea de investigación se refleja en que existe una prima de riesgo de liquidez en el mercado chileno, que se ha desarrollado en las últimas décadas y es impulsada principalmente por las administradoras de fondos de pensiones (AFP).

Contreras (2019), durante el desarrollo de su trabajo de investigación: la Morosidad de la Cartera de Crédito al Consumo y su Impacto en la Rentabilidad y Liquidez de Banco Mercantil, Banco Universal, buscó demostrar el impacto negativo de la morosidad de la cartera de crédito al consumo en la rentabilidad y liquidez. Para conseguirlo se estudiaron determinadas variables de rentabilidad. Utilizando un diseño de investigación descriptivo, sustentado únicamente en observaciones documentales, para revelar que las políticas públicas del estado venezolano en el frente económico están afectando el consumo cotidiano y ordinario; se concluye que las carteras de crédito orientadas al consumo tienen un impacto significativo en la rentabilidad y existe conflicto de liquidez.

Se consideraron antecedentes nacionales, teniendo en cuenta algunos investigadores peruanos que han desarrollado trabajos con variables que guardan relación cercana con las de este estudio:

Se tuvo al peruano García (2022), en su trabajo: Financiera Confianza S. A. – Agencia Jaén 2018 Tasas de Morosidad en Rentabilidad; su principal objetivo fue diagnosticar la magnitud del impacto en la rentabilidad de las entidades financieras. Este trabajo de diseño no experimental – descriptivo y explicativo, su población fueron personas de instituciones financieras relevantes, su institución cuenta con 20 funcionarios, en la encuesta para recolectar datos se elaboró y aplicó un cuestionario. Finalmente, el resultado fue que el índice de morosidad se debe a que el cliente no maneja un adecuado plan de negocios ya que los créditos otorgados son utilizados para otras actividades y no se respeta el destino del crédito indicado en la solicitud. Es por su incumplimiento de compromisos crediticios que su rentabilidad es baja.

También se tuvo a Bustamante (2021), quien hizo los comentarios en su trabajo de investigación titulado "Determinación de la relación entre la política crediticia y el comportamiento de morosidad de las entidades financieras en la provincia de Kalka en 2020". En base al avance de la investigación se puede concluir que esta es una investigación básica que es aplicada ya que permite profundizar y aplicar la teoría contable del tema de investigación. Se concluyó que la política crediticia está relacionada con la morosidad de las financieras de la provincia de Kalka en el año 2020, ya que de esto se obtiene el valor del coeficiente de correlación de Spearman; esto indica que existe una correlación positiva alta, para que podamos identificar a la entidad. Es importante contar con una política de crédito para evitar un incremento en la cartera morosa de la entidad.

Hinostroza (2021), en su artículo científico, dijo que encontraron una alta tasa de morosidad en la gestión crediticia a nivel de evaluación crediticia y sus condiciones. También señaló una serie de factores que afectan las tasas de incumplimiento, incluido un exceso de oferta de crédito, la provisión de fondos a clientes con poca capacidad de pago y sin planes para volver a llamar a crédito. Asimismo, el alto índice de morosidad se debe a la insuficiente tramitación de los contratos de crédito, por lo que recomienda nuevos diseños de políticas y estrategias para controlar y mejorar los mencionados procesos.

Por ejemplo, se tuvo a Chamolí et al., (2020), quienes mencionaron en su artículo científico que la morosidad es una variable muy relevante para las entidades financieras, ya que su índice me dice el crecimiento de la entidad. Por

ello, el propósito de este estudio fue describir la evolución de la conducta delictiva cuando Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz enfrentó el confinamiento por el Covid-19. El estudio utilizó un diseño no experimental con métodos cuantitativos y descriptivos, y la población estuvo conformada por 44 personas distribuidas entre instituciones y oficinas de todo el país. Se concluyó que la morosidad es un beneficio muy importante para las instituciones financieras, ya que es a través del cual se puede medir su desempeño.

Otro autor fue Guillen (2020), quien en su artículo científico, afirmó que, de acuerdo con las investigaciones realizadas, la gerencia no aplicaba buenas auditorías de gestión crediticia porque los asesores de crédito no tenían los conocimientos necesarios para realizar evaluaciones, aprobaciones y recuperación de créditos, la razón principal de esto es que las cooperativas no tenían falta de educación o capacitación continua de los empleados sobre temas relacionados con el crédito y el riesgo, lo que afectó la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Microfinanzas Prisma y, por lo tanto, financieramente.

Núñez (2020), en su estudio titulado: Administración de cobranza y niveles de morosidad en Walmart, 2020, determinó que la administración de cobranza y los niveles de morosidad se correlacionaron moderadamente positivamente a un nivel significativo bilateral del 1%, por ello, se acepta el estudio, tanto que contribuye positiva entre la gestión de cobranza y los niveles de morosidad en la provincia de Huarmey en el año 2020.

Lara (2019), en su artículo científico fundamentó que existen diversos mecanismos que pretenden reconocer los aspectos que inciden en la rentabilidad que deben tener las organizaciones empresariales, dedicadas a la actividad manufacturera de exportación de prendas hechas con base al algodón peruano. La metodología que el autor empleo fue correlacional y recogió los datos de las empresas seleccionadas con tal fin, siendo el total de ellas, la suma de 144 dedicadas a la exportación de prendas de vestir casual elaboradas con base al algodón peruano. Sobre estas empresas se aplicaron dos cuestionarios sobre las variables de estudio, y estos fueron procesados con el uso de la estadística para cada componente del alcance de la investigación, luego se realizó la interpretación de los hallazgos y estos a su vez fueron analizados. El autor concluyó en la existencia de una relación entre los componentes llamados costos y gastos con

respecto a las ventas, esto se interpreta como la afectación de la organización por los pagos que deban realizar durante el proceso de espera, que acontece en el periodo de observación.

Casamayou (2019), en su artículo científico explicó que la finalidad principal del estudio fue decidir el impacto del endeudamiento financiero en la rentabilidad de las empresas del grupo industrial que contribuyen en la Bolsa de Valores de Lima durante el período 2008-2017. El modelo de estudio fue no experimental en el que las variables no fueron maniobrada y cuantificadas por los datos numéricos disponibles en el estudio, y el diseño del estudio fue longitudinal. Se concluyó que el apalancamiento financiero afecta la rentabilidad en menos del 50%, sugiriendo que existen otras variables que explican su comportamiento, tales como: precio de la acción, margen y gastos operativos, todas las cuales fueron tomadas en cuenta en la encuesta.

Zevallos, (2019), en su estudio denominado: Índice de Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de Caja Arequipa, 2017. Su propósito fue conocer cómo los índices de morosidad se contraponen a la rentabilidad de Caja en 2017, la metodología que utiliza es no experimental, y longitudinalmente su población consta de 96 registros que reflejan 8 años de 12 registros (2017). La encuesta analizó los índices de morosidad y su rentabilidad en la ciudad de Caja Arequipa utilizando herramientas tradicionales de guía de análisis de trámites. Como resultado final, los altos índices de morosidad afectaron negativamente la rentabilidad de Caja Arequipa.

La morosidad mide el alcance de los retrasos en los pagos, por lo que suele ser una relación del porcentaje de interés en el sector financiero, así como en las transacciones comerciales. Por tanto, es importante conocer tanto el nivel agregado como el índice de siniestros y deudas finales pendientes en sectores concretos, cubriendo así los riesgos que puedan derivarse de determinados agentes. (Pedrosa, 2016)

Continuando con la conceptualización de las variables de estudio y cada dimensión, para tal efecto se tuvo en cuenta los aportes de diversos autores, entre ellos:

El incumplimiento de pago se trata del impago del préstamo o cualquier otro tipo de incumplimiento de las condiciones del contrato de crédito, si no paga en el tiempo establecido, puede estar en mora. (Fortún, 2022)

La clasificación de los deudores también está definida primordialmente por su disposición de pago, la cual está definida por el flujo de fondos y el grado de ejecución de las obligaciones. Si el deudor es responsable de múltiples préstamos a la misma empresa, la clasificación se hará con base en la categoría de mayor riesgo. (Insaco, 2018)

Índice de morosidad es un indicador muy conocido en el mundo bancario ya que es comúnmente utilizado por todos los bancos. La tasa de morosidad, también conocida como tasa de morosidad, mide el número de préstamos que se consideran morosos con base en el monto total de préstamos y créditos otorgados a lo largo del tiempo en las finanzas de la entidad. (Economipedia, 2021)

Se consideran como dimensiones productividad, utilidad y provisiones. La rentabilidad es la ganancia para lograr una inversión. En concreto, se calcula como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida. Normalmente se expresa en porcentaje. (Al-Najjar, 2013)

Yepes y Restrepo (2016) definieron que la productividad significa que mientras una organización sepa cómo usar sus insumos para convertirlos en productos de bajo costo, es productiva. Así, la productividad va de la mano de la eficiencia, la eficacia y la calidad. Se puede concluir que una empresa comercial es eficiente cuando alcanza sus metas de ventas o participación de mercado, pero su productividad también depende de si estas metas se logran efectivamente, por ejemplo: eficacia, eficiencia, calidad y etcétera.

La provisión se suele establecer, por parte del regulador, como un porcentaje de la cartera. Esta es la porción de la deuda por cobrar que se estima que probablemente no se pueda recuperar. Entonces, el banco se adelanta a reconocer la posible pérdida. (Westreicher, 2021)

La utilidad es el resultado de satisfacciones que le produce algún producto, representa la ganancia o benéfico de un negocio y los logros de esta para obtener dicho beneficio. (Westreicher, 2021)

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación aplicada fue fundamental en trabajos inéditos, que tuvieron la finalidad para la adquisición de nuevos conocimientos, así también, un objetivo de aplicación práctica y específica. (Lozano, 2020)

El presente trabajo fue de diseño no experimental. En ese contexto, además se puede precisar que se reúnen las características de diseño de corte Descriptivo-Correlacional. (Álvarez, 2020)

El método fue hipotético-deductivo, Hernández et al. (2014), ya que se indagó la problemática en un ámbito general, y así se mostró una hipótesis que obtuvo una solución al problema.

3.2 Variables y Operacionalización

La operacionalización de las variables se podrá entender como el proceso lógico mediante el cual se descomponen los elementos-conceptos teóricos, acercándolos a un escenario práctico. Ello, explicándolos en definición y medición de las variables escogidas. (Espinoza, 2019)

Morosidad: en una definición conceptual, mide el alcance de los retrasos en los pagos, por lo que suele ser una relación de las tasas de interés en el sector financiero, así como en las transacciones comerciales. (Pedroza, s/f)

En el aspecto operacional, la variable morosidad fue medida con el uso de un instrumento de un determinado cuestionario y consta de 12 ítems que fue aplicado a 15 personas de Crédito Móvil Financiera.

Indicadores: contrato; obligación de pago; normal, potenciales, dudoso y perdidas; cartera atrasada y cartera de riesgo.

Escala: ordinal

Rentabilidad: en una definición conceptual, es el beneficio obtenido de una inversión. En concreto, se mide como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida. (Andbank, s.f)

En el aspecto operacional; la variable rentabilidad fue medida con el uso de un instrumento de un determinado cuestionario y consta de 7 ítems que fue aplicado a 15 personas de Crédito Móvil Financiera.

Indicadores: efectividad, eficiencia, calidad, días de atraso, cartera vencida, ganancia, pérdida.

Escala: ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: estuvo conformada por el personal comercial y el administrativo de la gestión comercial de Crédito Móvil Financiera, agencia ubicada en Chimbote, año 2021.

La población es un conjunto de individuos que poseen alguna característica común observable en un lugar y momento determinado. (Tamayo, 2012)

Tabla 1

Distribución de la población

Cargo	Cantidad
Gerentes	2
Contador	1
Supervisor de créditos	2
Asesor de créditos	8
Promotores	2
Total	15

Muestra: subgrupo de la población del cual se recolectarán los datos. (Hernández et al., 2014)

Muestreo: este fue elegido por conveniencia de las investigadoras y de la investigación misma. Cuando se goza de representatividad se pueden efectuar el muestreo por conveniencia. (Hernández et al., 2014)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de dato

Técnica: fue la Encuesta

Es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación para la recopilación de datos como conocimientos, ideas y opiniones de grupos. (García, 2002)

Instrumento: fue el Cuestionario

Hernández et al. (2014) es una técnica de observación que recopila información de una o más variables a través de una serie de preguntas las cuales se caracterizan por la coherencia en el planteamiento del problema y la hipótesis.

Las herramientas de recolección de datos se indican como recursos para recolectar datos variables del estudio. (Hernández et al., 2014)

La herramienta que se utilizó fue un cuestionario.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Morosidad	Encuesta	Cuestionario
Rentabilidad	Encuesta	Cuestionario

Elaboración propia

Tabla 3

Alpha de Cronbach

Variables	Valor Alpha Cronbach	Interpretación
Morosidad	0,905	Muy alto
Rentabilidad	0,873	Alto

Elaboración propia

Tabla 4

Juicio de expertos

Apellidos y Nombres	Grado	Evaluación
Gómez de la Barra Márquez Gonzalo	Doctor	Muy confiable
Ulloa Siccha Javier	Doctor	Muy confiable
Revilla Becerra Misael Benigno	Doctor	Muy confiable

Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Se realizó el levantamiento de información histórica financiera y se recopiló todo el instrumentó con la cual se permitió alcanzar los objetivos de estudio, asimismo se procedió a la revisión del instrumento y aplicación del cuestionario para las dos variables.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recopilados fueron analizados a través del programa SPSS v.26. Esta investigación cuenta con estadística descriptiva, se utilizaron las herramientas

del programa Microsoft Excel para elaborar este trabajo que permitieron; sintetizar, ordenar y dar claridad con montos y tablas porcentuales a los datos obtenidos.

Se utilizó la estadística descriptiva la cuál ofreció a este trabajo, un resumen preciso de datos, para luego obtener un extracto en valores numéricos y gráficos, es decir la presentación en tablas y figuras, siendo las últimas, las elegidas para el capítulo de resultados de este estudio.

Se utilizó la estadística inferencial la cuál ofreció a este trabajo, un resumen preciso de datos, que sirvieron para probar las hipótesis de estudio en valores numéricos y gráficos, es decir la presentación en tablas, tal como se presentan en el capítulo de resultados para este estudio.

3.7 Aspectos éticos

Durante el desarrollo del trabajo de investigación, se tuvo en cuenta el código de ética en el área de investigación de la Universidad César Vallejo, para ser más específicos lo señalado en los artículos 15 y 16, que precisamente levantan la relevancia de las políticas de antiplagio y desde luego las políticas de autores, en los que también se guardó mucho respeto en los asuntos relacionados al uso de las citas directas e indirectas (Normas APA). Del mismo modo se tuvo mucho cuidado y se evitó caer o realizar cualquier falta ética que este comprendida en el capítulo IV del código en mención.

Así mismo, se trató con estricta reserva y con un alto grado de confidencialidad, los datos que se obtuvieron de los participantes en el presente proyecto de investigación, ya que la protección de los datos sensibles como los personales, son un derecho de las personas; por tal motivo se ofreció salvaguardar su integridad salvo los casos en los que el participante lo autorice expresamente. (Bera, 2019)

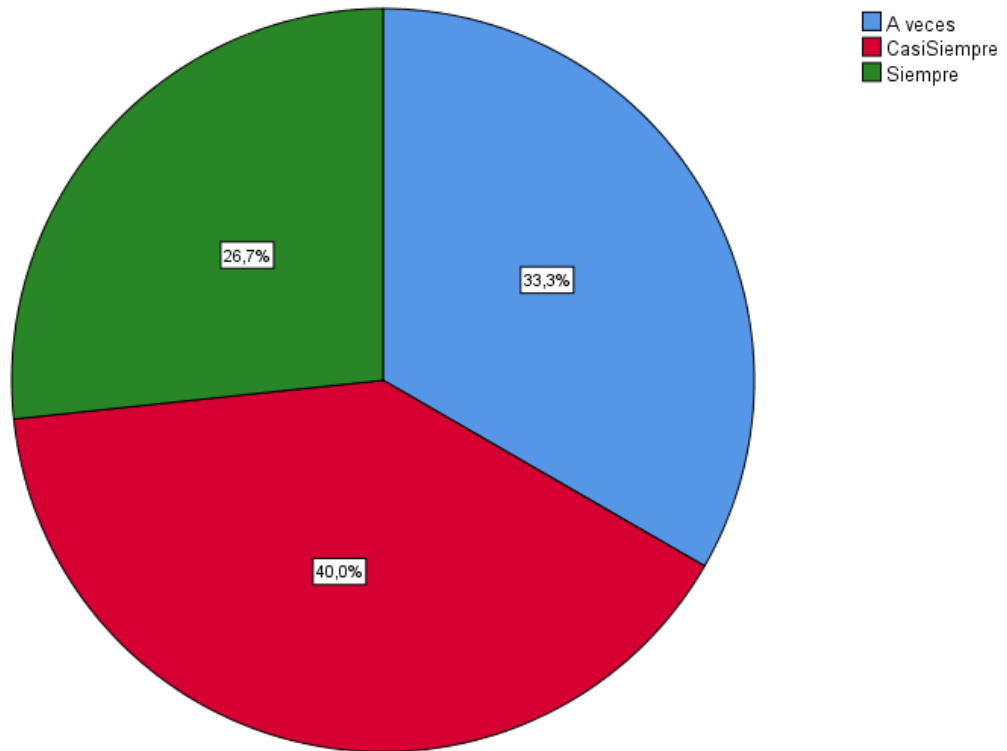
IV Resultados

4.1 Resultados descriptivos

Variable 1. Morosidad

Figura 1

Procesos de cobranza de créditos

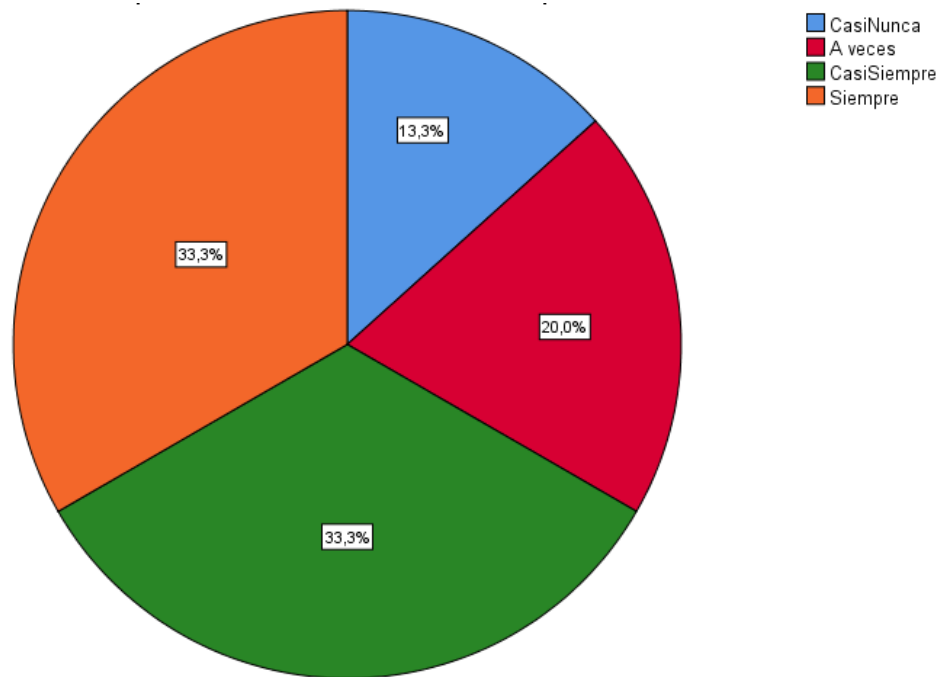


Interpretación.

En la figura 1 se puede ver que el 26.7% de los encuestados marcaron siempre, el 33.3% marcaron a veces y el 40% restantes marcaron que casi siempre con respecto a la pregunta sobre si los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son adecuados, concluyéndose que estos son los más adecuados para realizar el cobro de la cartera pesada de clientes con demora en sus obligaciones de pago por los servicios brindados.

Figura 2

Los reportes de morosidad

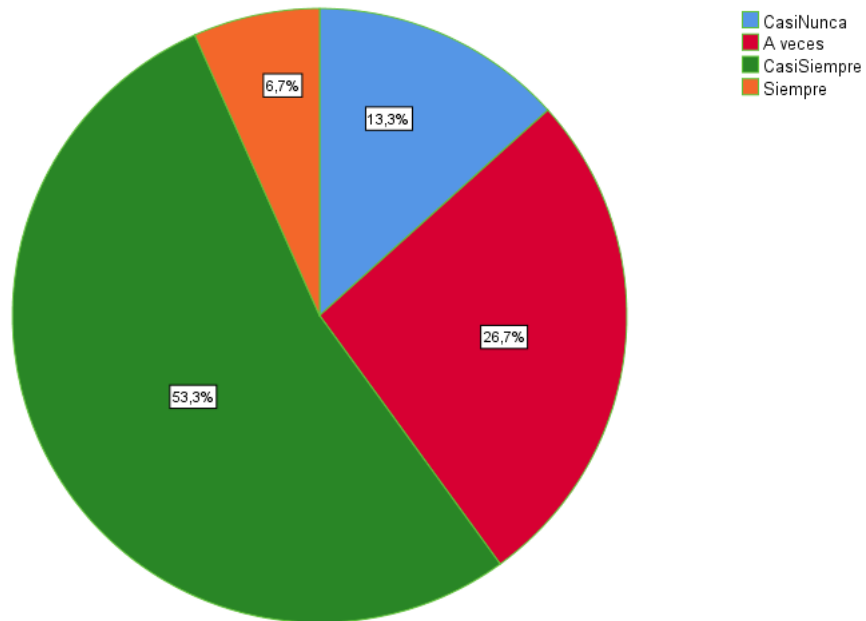


Interpretación.

En la figura 2 se puede ver que el 13.3% de los encuestados marcaron casi nunca, el 20.0% marcaron a veces, el 33.3% marcaron casi siempre y el 33.3% restantes marcaron que siempre, con respecto a la pregunta sobre si los reportes de morosidad son conocidos por todos los asesores de crédito, concluyéndose que el personal encargado de brindar asesoría conoce los reportes que señalan los niveles de morosidad de los clientes que incurren en ello.

Figura 3

El margen comercial para medir la solvencia económica

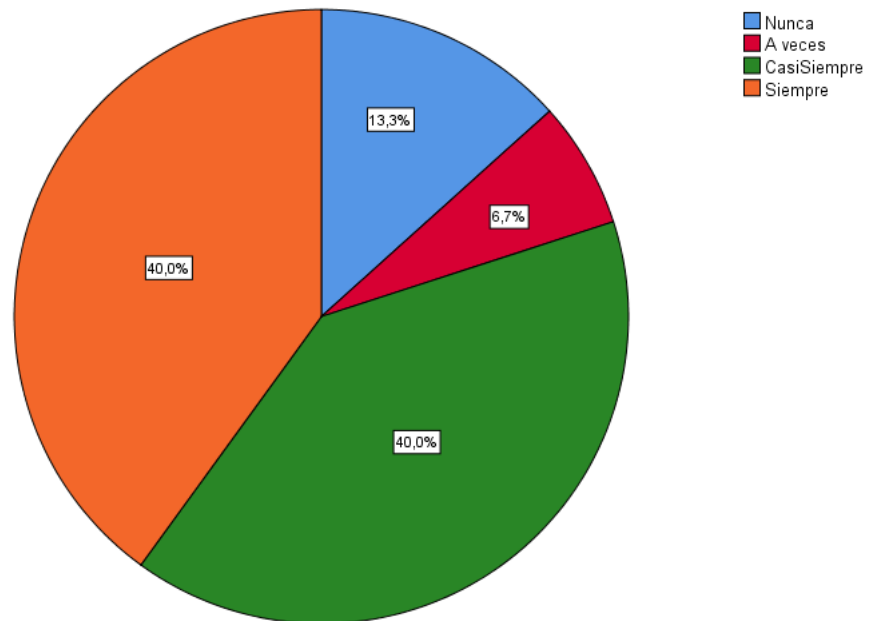


Interpretación.

En la figura 3 se puede ver que el 6.7% de los encuestados marcaron siempre, el 13.3% marcaron casi nunca, el 26.7% marcaron a veces y el 53.3% restantes marcaron que casi siempre con respecto a la pregunta sobre si se considera el margen comercial para medir la solvencia económica de los clientes, concluyéndose que estos son los adecuados

Figura 4

Cliente de calificación CPP este sujeto a evaluación

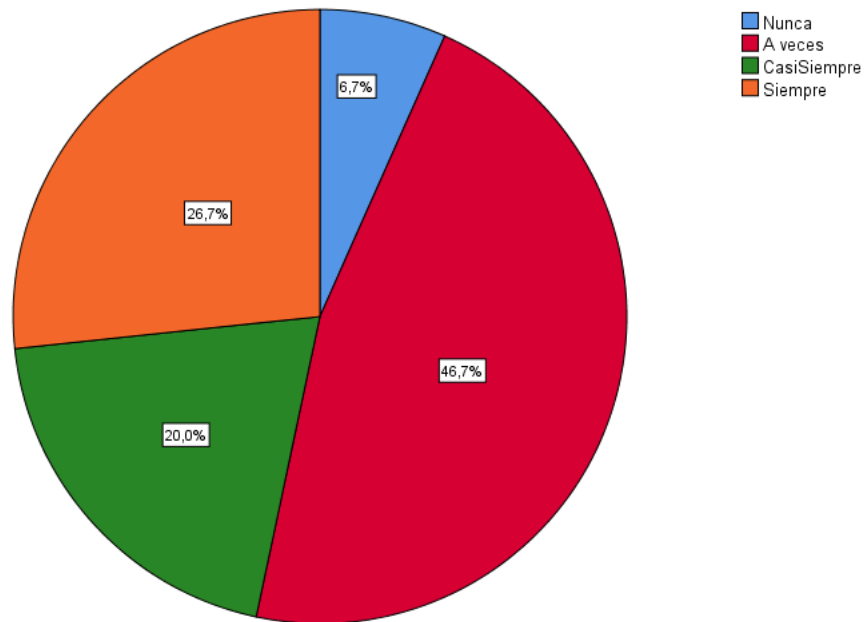


Interpretación.

En la figura 4 se puede ver que el 6.7% de los encuestados marcaron a veces, el 13.3% marcaron nunca, el 40% marcaron casi siempre y el 40% restantes marcaron siempre con respecto a la pregunta si un cliente de calificación CPP está apto o sujeto a evaluación de créditos futuros, concluyéndose que estos son los adecuados

Figura 5

Estrategia para la recuperación de la mora

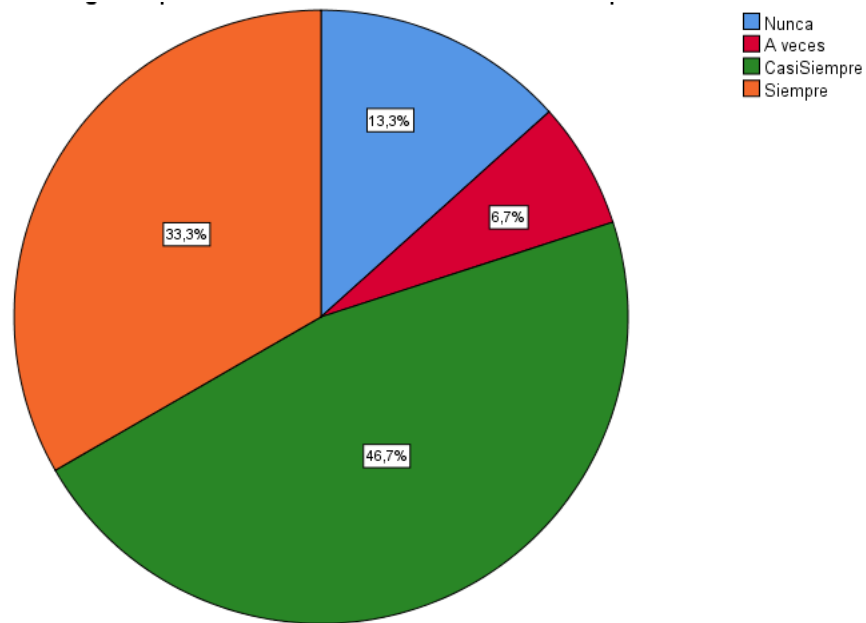


Interpretación.

En la figura 5 se puede ver que el 6.7% de los encuestados marcaron nunca, el 20.0% marcaron casi siempre, el 26.7% marcaron siempre y el 46.7% restantes marcaron a veces con respecto a la pregunta si se realiza la estrategia para la recuperación de un crédito en mora, concluyéndose que estos son los adecuados

Figura 6

La relación de la utilidad con los intereses



Interpretación.

En la figura 6 se puede ver que el 6.7% de los encuestados marcaron a veces, el 13.3% marcaron nunca, el 33.3% marcaron siempre y el 46.7% restantes marcaron casi siempre con respecto a la pregunta si la utilidad está relacionada con los intereses, concluyéndose que estos son los adecuados

4.2 Resultados inferenciales

Tabla 5

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	,287	15	,002	,773	15	,002
Rentabilidad	,282	15	,002	,672	15	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La interpretación al resultado de normalidad obtenido, después de realizar la respectiva prueba, arrojó que los datos tienen tendencia de distribución no normal y en vista de esa realidad se usó el estadístico no paramétrico que fue utilizada para las pruebas inferenciales descritas líneas abajo.

Figura 7

Interpretación de los niveles de correlación

Coefficiente	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja.
De 0.41 a 0,70	Correlación moderada.
De 0,71 a 0.90	Correlación alta.
De 0.91 a 1	Correlación muy alta.

Fuente: Bisquerra, Rafael. (2009) Metodología de la investigación educativa

Según se muestra en la figura 7, para la interpretación de la correlación se utilizaron los criterios establecidos en la publicación de Bisquerra (2009), quien interpretó los coeficientes para todos los niveles de relación entre dos o más variables.

Tabla 6*Correlación de Spearman entre la morosidad y la rentabilidad*

		Morosidad	Rentabilidad
	Morosidad		
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,637*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	15	15
	Rentabilidad		
	Coeficiente de correlación	,637*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	15	15

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación.

A continuación, se procesó la interpretación que arrojó el programa estadístico de la hipótesis general y donde se obtuvieron dos principales resultados. El primero alcanzado constituye el rechazo de la hipótesis formulada de manera negativa, quedando la afirmación de la existencia de correlación entre las variables de la investigación. El segundo resultado alcanzado con el uso de los recursos estadísticos buscó conocer el nivel de esa correlación existente, con base a los parámetros de Bisquerra (2009) en su publicación sobre interpretaciones de relaciones, fue que existe un nivel moderado de correlación entre la variable morosidad y la variable rentabilidad en Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021.

Tabla 7*Correlación de Spearman entre el incumplimiento de pago y la rentabilidad*

		Incumplimiento de pago	Rentabilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,691*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	15	15
	Coeficiente de correlación	,691*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	15	15

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación.

A continuación, se procesó la interpretación que arrojó el programa estadístico de la hipótesis general y donde se obtuvieron dos principales resultados. El primero alcanzado constituye el rechazo de la hipótesis formulada de manera negativa, quedando la afirmación de la existencia de correlación entre las variables de la investigación. El segundo resultado alcanzado con el uso de los recursos estadísticos buscó conocer el nivel de esa correlación existente, con base a los parámetros de Bisquerra (2009) en su publicación sobre interpretaciones de relaciones, fue que existe un nivel moderado de correlación entre la dimensión incumplimiento de pago y la variable rentabilidad en Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021.

Tabla 8*Correlación de Spearman entre la clasificación del deudor y la rentabilidad*

		Clasificación del deudor	Rentabilidad
Rho de Spearman	Clasificación del deudor	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,614*
		N	.
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	15
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,614*

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación.

A continuación, se procesó la interpretación que arrojó el programa estadístico de la hipótesis general y donde se obtuvieron dos principales resultados. El primero alcanzado constituye el rechazo de la hipótesis formulada de manera negativa, quedando la afirmación de la existencia de correlación entre las variables de la investigación. El segundo resultado alcanzado con el uso de los recursos estadísticos buscó conocer el nivel de esa correlación existente, con base a los parámetros de Bisquerra (2009) en su publicación sobre interpretaciones de relaciones, fue que existe un nivel moderado de correlación entre la dimensión clasificación del deudor y la variable rentabilidad en Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021.

Tabla 9*Correlación de Spearman entre el índice de morosidad y la rentabilidad*

		Índice de morosidad	Rentabilidad
Rho de Spearman	Índice de morosidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,688*
		N	.
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	15
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,688*

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación.

A continuación, se procesó la interpretación que arrojó el programa estadístico de la hipótesis general y donde se obtuvieron dos principales resultados. El primero alcanzado constituye el rechazo de la hipótesis formulada de manera negativa, quedando la afirmación de la existencia de correlación entre las variables de la investigación. El segundo resultado alcanzado con el uso de los recursos estadísticos buscó conocer el nivel de esa correlación existente, con base a los parámetros de Bisquerra (2009) en su publicación sobre interpretaciones de relaciones, fue que existe un nivel moderado de correlación entre la dimensión índice de morosidad y la variable rentabilidad en Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021.

V. Discusión

Debido a esta parte del proceso de investigación llevado a cabo, se buscó realizarla con la información obtenida de las principales revistas que contienen datos actualizados sobre la realidad estudiada.

Para alcanzar el objetivo general previamente trazado, se han utilizado, con la argumentación teórica disponible y recurrido a investigaciones previas, publicaciones de gran impacto con gran aproximación hacia la determinación de la relación entre la variable morosidad y la variable rentabilidad, que se concluyó con la afirmación de una moderada correlación de existencia entre ambas, en la empresa denominada Crédito Móvil Financiera, cuya agencia se encuentra ubicada en la localidad de Chimbote, donde se tomó información del año 2021. Para Zambrano (2021), en su artículo científico, los efectos de este análisis muestran que, el 95%, la deuda promedio y la fluidez corriente promedio y reportan el buen promedio de rendimientos financieros. Si bien se tiene la mayor proporción de microempresas del país, no es apto para deducir que sus indicadores financieros son en promedio mejores que el resto del Ecuador. Esta encuesta buscó contribuir al desarrollo de una línea de trabajo que contribuya a la formulación al proyecto de políticas conservando y desempeño empresarialmente a las microempresas.

En cambio, para Ulloa (2020), los niveles de morosidad en la cartera de crédito que mantiene COPAC ha aumentado de manera preocupante y lo es como castigo, para así fortalecer el proceso y/o el alcance de la gestión interna de la estructura crediticia. Calificaciones, la metodología utilizada es cuantitativa y los resultados obtenidos de encuestas y entrevistas a directores, gerentes y socios de la mencionada institución, permitieron como resultado final, la entidad, con respecto a su cartera vencida, ha demostrado que la tasa de morosidad promedio severa fue de 9.19 % difícil, por lo que podrían inferir que se encontraban en una elegibilidad de alto riesgo.

Para alcanzar el objetivo general previamente trazado, se han utilizado, con la argumentación teórica disponible y recurrido a investigaciones previas, publicaciones de gran impacto con gran aproximación hacia la determinación de la relación entre la dimensión incumplimiento de pago y la variable rentabilidad, que se concluyó con la afirmación de una moderada correlación de existencia entre ambas, en la empresa denominada Crédito Móvil Financiera, cuya agencia se

encuentra ubicada en la localidad de Chimbote, donde se tomó información del año 2021. Para Vásquez (2019), el impacto del riesgo de liquidez en la rentabilidad de se ha centrado en los mercados desarrollados y su impacto en los emergentes, especialmente Chile. Se encontró evidencia de la importancia del riesgo de liquidez para el rendimiento de las acciones. La importancia de esta línea de investigación se refleja en que existe una prima de riesgo de liquidez en el mercado chileno, que se ha desarrollado en las últimas décadas y es impulsada principalmente por las administradoras de fondos de pensiones.

En cambio, Contreras (2019), precisó que la morosidad de la Cartera de Crédito al Consumo y su Impacto en la Rentabilidad y Liquidez de Banco Mercantil, Banco Universal, es negativo. Se revelaron que las políticas públicas del estado venezolano en el frente económico están afectando el consumo cotidiano y ordinario; se concluye que las carteras de crédito orientadas al consumo tienen un impacto significativo en la rentabilidad y existe conflicto de liquidez.

Para alcanzar el objetivo general previamente trazado, se han utilizado, con la argumentación teórica disponible y recurrido a investigaciones previas, publicaciones de gran impacto con gran aproximación hacia la determinación de la relación entre la dimensión clasificación del deudor y la variable rentabilidad, que se concluyó con la afirmación de una moderada correlación de existencia entre ambas, en la empresa denominada Crédito Móvil Financiera, cuya agencia se encuentra ubicada en la localidad de Chimbote, donde se tomó información del año 2021. Para Hinostroza (2021), encontraron una alta tasa de morosidad en la gestión crediticia a nivel de evaluación crediticia y sus condiciones. También señaló una serie de factores que afectan las tasas de incumplimiento, incluido un exceso de oferta de crédito, la provisión de fondos a clientes con poca capacidad de pago y sin planes para volver a llamar a crédito. Asimismo, el alto índice de morosidad se debe a la insuficiente tramitación de los contratos de crédito, por lo que recomienda nuevos diseños de políticas y estrategias para controlar y mejorar los mencionados procesos.

En cambio, Chamolí et al., (2020), mencionaron que la morosidad es una variable muy relevante para las entidades financieras, ya que su índice mide el crecimiento de la entidad. Por ello, concluyeron que la morosidad es un beneficio

muy importante para las instituciones financieras, ya que es a través del cual se puede medir su desempeño.

Para alcanzar el objetivo general previamente trazado, se han utilizado, con la argumentación teórica disponible y recurrido a investigaciones previas, publicaciones de gran impacto con gran aproximación hacia la determinación de la relación entre la dimensión índice de morosidad y la variable rentabilidad, que se concluyó con la afirmación de una moderada correlación de existencia entre ambas, en la empresa denominada Crédito Móvil Financiera, cuya agencia se encuentra ubicada en la localidad de Chimbote, donde se tomó información del año 2021. Para Guillen (2020), la gerencia no aplica buenas auditorías de gestión crediticia porque los asesores de crédito no tenían los conocimientos necesarios para realizar evaluaciones, aprobaciones y recuperación de créditos, la razón principal de esto es que las cooperativas no tenían falta de educación o capacitación continua de los empleados sobre temas relacionados con el crédito y el riesgo, lo que afectó la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Microfinanzas Prisma y, por lo tanto, financieramente.

El cambio García (2022), señaló que las tasas de Morosidad en la Rentabilidad tienen gran magnitud del impacto en las entidades financieras. Finalmente, el resultado fue que el índice de morosidad se debe a que el cliente no maneja un adecuado plan de negocios ya que los créditos otorgados son utilizados para otras actividades y no se respeta el destino del crédito indicado en la solicitud. Es por su incumplimiento de compromisos crediticios que su rentabilidad es baja.

VI. Conclusiones

Primera: viene como consecuencia de los resultados que se obtuvieron y que arrojó el programa estadístico, que con el objetivo general y donde se obtuvieron dos principales resultados. El primero alcanzado constituye el rechazo de la hipótesis formulada de manera negativa, quedando la afirmación de la existencia de correlación entre las variables de la investigación. El segundo resultado alcanzado con el uso de los recursos estadísticos buscó conocer el nivel de esa correlación existente, con base a los parámetros de Bisquerra (2009) en su publicación sobre interpretaciones de relaciones, fue que existe un nivel moderado de correlación entre la variable morosidad y la variable rentabilidad en Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021.

Segunda: viene como consecuencia de los resultados que se obtuvieron y que arrojó el programa estadístico, que con el primer objetivo específico y donde se obtuvieron dos principales resultados. El primero alcanzado constituye el rechazo de la hipótesis formulada de manera negativa, quedando la afirmación de la existencia de correlación entre las variables de la investigación. El segundo resultado alcanzado con el uso de los recursos estadísticos buscó conocer el nivel de esa correlación existente, con base a los parámetros de Bisquerra (2009) en su publicación sobre interpretaciones de relaciones, fue que existe un nivel moderado de correlación entre la dimensión incumplimiento de pago y la variable rentabilidad en Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021.

Tercera: viene como consecuencia de los resultados que se obtuvieron y que arrojó el programa estadístico, que con el segundo objetivo específico y donde se obtuvieron dos principales resultados. El primero alcanzado constituye el rechazo de la hipótesis formulada de manera negativa, quedando la afirmación de la existencia de correlación entre las variables de la investigación. El segundo resultado alcanzado con el uso de los recursos estadísticos buscó conocer el nivel de esa correlación existente, con base a los parámetros de Bisquerra (2009) en su publicación sobre interpretaciones de relaciones, fue que existe un nivel moderado de correlación entre la dimensión clasificación del deudor y la variable rentabilidad en Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021.

Cuarta: viene como consecuencia de los resultados que se obtuvieron y que arrojó el programa estadístico, que con el tercer objetivo específico y donde se obtuvieron dos principales resultados. El primero alcanzado constituye el rechazo de la hipótesis formulada de manera negativa, quedando la afirmación de la existencia de correlación entre las variables de la investigación. El segundo resultado alcanzado con el uso de los recursos estadísticos buscó conocer el nivel de esa correlación existente, con base a los parámetros de Bisquerra (2009) en su publicación sobre interpretaciones de relaciones, fue que existe un nivel moderado de correlación entre la dimensión índice de morosidad y la variable rentabilidad en Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021.

VII. Recomendaciones

Primera: a los cuadros gerenciales y a los principales ejecutivos de ventas de la organización denominada Crédito Móvil Financiera de la agencia en la localidad de Chimbote, entidad cuya principal actividad son las finanzas; se les recomienda que, de manera constante y realizando las actividades y seguimientos necesarios, efectúen sendos controles y reportes con información estadística para conocer los niveles de morosidad; y de manera paralela realizar las consultas pertinentes a las centrales de riesgo para mantener una información actualizada del historial crediticio de los potenciales clientes.

Segunda: a los cuadros gerenciales y a los principales ejecutivos de ventas de la organización denominada Crédito Móvil Financiera, especialmente de la agencia en la localidad de Chimbote, entidad cuya principal actividad son las finanzas; se les recomienda que, de manera constante y realizando las actividades y seguimientos necesarios, establezcan estrategias de cobranza en casos existan indicios razonables de que algún cliente esté próximo al nivel de morosidad; debe evitarse que el incumplimiento constante pueda convertir los préstamos en demoras extensas e incobrables.

Tercera: a los cuadros gerenciales y a los principales ejecutivos de ventas de la organización denominada Crédito Móvil Financiera, especialmente de la agencia en la localidad de Chimbote, entidad cuya principal actividad son las finanzas; se les recomienda que, de manera constante y realizando las actividades y seguimientos necesarios, puedan crear niveles de clasificación del deudor con criterios específicos para cada realidad de cada uno de ellos; eso evitaría que aparezcan situaciones no previstas para justificar los incumplimientos y pero aún la morosidad en los pagos.

Cuarta: a los cuadros gerenciales y a los principales ejecutivos de ventas de la organización denominada Crédito Móvil Financiera, especialmente de la agencia en la localidad de Chimbote, entidad cuya principal actividad son las finanzas; se les recomienda que, de manera constante y realizando las actividades y seguimientos necesarios, se cree una unidad con formación estadística, que pueda precisar el índice de morosidad de cada cliente que se encuentre en esa situación, de esa manera se sabrá el nivel de rentabilidad con lo que cuente la empresa.

Referencias

- Lorenzo, P. (2018). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servicios publicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima,*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Al-Najjar, B. (2013). *The financial determinants of corporate cash holdings: Evidence from some emerging markets*. International business review, Vol. 22, Issue 1, pp. 77-88.
- Andbank. (s.f.). *Andbank Private Bankers*. Obtenido de <https://www.andbank.es/observatoriodelinversor/que-es-la-rentabilidad/>
- BERA. (2019). *Ethical Guidelines for Educational research, 4ta Edition 2018*. Obtenido de <https://www.bera.ac.uk/publication/ethical-guidelines-for-educational-research-2018-online#researchers-wellbeing-development>
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa: Guía Práctica*. Segunda edición. Madrid, España: Editorial La Muralla S. A.
- Bustamente, M. (2021). *Políticas de crédito y la morosidad en las entidades*. Lima. Obtenido de file:///C:/Users/Anthonela%20Lopez/Downloads/Bustamante_PME-SD.pdf
- Casamayou, E. (2019). *Apalancamiento Financiero y su influencia en la Rentabilidad de las empresas, periodo 2008-2017*. Lima. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A596818224&v=2.1&it=r>

- Chamolí, A., Periche, G., & Ramos, E. (2020). *La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú*. Huanuco. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/html/>
- Concepto. (2022). *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/utilidad-2/>
- Concytec. (s.f.). *Concytec Consejo nacional de ciencias tecnológicas e innovación tecnológica*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_26d7148da577186356d_de45d8584b3bd
- Conocimiento.wed.net. (s.f.). *Conocimiento.wed.net la divisa de nuevo milenio*. Obtenido de <https://conocimientosweb.net/dcmt/ficha25603.html>
- Contreras, L. (2019). *1Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal*. Obtenido de <https://1library.co/document/ynp28x1z-morosidad-cartera-credito-incidencia-rentabilidad-liquidez-mercantil-universal.html>
- David, M. (2021). *En base a las encuestas realizadas, se ha demostrado que no existe una buena auditoría de gestión crediticia aplicada por la gerencia, ya que los asesores de créditos no cuentan con los conocimientos necesarios para realizar una evaluación, aprobación y r*. México. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2526872313?accountid=37408&pq-origsite=primo&parentSessionId=z0BSYgX3iP2uDS3yc1Vh0JY4L10%2FzeOuYN0o%2FOaWlwk%3D>
- Economipedia. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html>
- Economipedia. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Espinoza, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. Ecuador. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171

- Fintonic. (s.f.). *Fintonic*. Obtenido de <https://www.fintonic.com/blog/morosidad-que-es-y-que-consecuencias-tiene/>
- García, F. (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
- García, N. (2022). Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6777/Garc%ca%20Elera%20Naysha%20Anali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guillen, M. (2020). *Auditoria de Gestion Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017)*. Lima. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A625500418&v=2.1&it=r>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación*. México D.F: Interamericana Editores, S.A. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hinojosa, H. (2021). *Gestion crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Peru, periodo 2019*. Callao. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/20354/16718>
- Incaso Innovacion financiera . (s.f.). <https://insaco.pe/clasificacion-crediticia-del-deudor/>.
- IONOS. (2019). *Startup Guide*. Obtenido de <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/provisiones-definicion-y-tipos/>

- Lara, C. (2019). *Estrategia Competitiva y Rentabilidad de las Empresas Peruanas Exportadoras de Polos de Algodón*. Lima. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A601436216&v=2.1&it=r>
- Lozano, J. (2020). *Investigación Aplicada*. Guayaquil. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Mimi Economía. (s.f.). https://es.mimi.hu/economia/incumplimiento_de_pago.html.
- Núñez, J. (2020). *Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial*. Chimbote. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63905/Nu%c3%b1ez_LJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedrosa, S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Quiroa, M. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/fuerza-de-ventas.html>
- Reyes, E. (2021). *Emprendedor Inteligente*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-productividad-segun-autores/>
- Rosado, A. R. (7 de julio de 2020). <https://isdfundacion.org/>. Obtenido de <https://isdfundacion.org/2020/07/08/rigor-cientifico-pertinencia-y-relevancia-en-los-articulos-cientificos/>
- Sánchez, J. (2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/utilidad.html>
- Sanchez, J., & Sánchez, J. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/utilidad.html>
- Tamayo. (2012). *La población en una Investigación*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Ulloa, G., & . (2020). *Análisis de nivel de morosidad de la cartera de crédito que mantiene la COPAC Fasayñan*. Ecuador. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

Vasquez, F. (2019). *Rentabilidad de Acciones y Riesgo de Liquidez en Chile*. Chile. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632019000200020

Westreicher, G. (2021). *Economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/provisiones-financieras.html>

Westreicher, G. (2020). *Gestión financiera*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-financiera.html>

Yepes, D., & Restrepo-Tobón, D. (2016). *Determinantes del nivel de efectivo de las compañías colombianas*. *Lecturas De Economía*, (85), 243–276. <https://doi.org/10.17533/udea.le.n85a08>

Zabala, J. (2021). *Análisis de la rentabilidad apícola por estratos en Aguascalientes, México*. Obtenido de

<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=0345015f-b9a0-4dc7-a726-2f87e9091e08%40redis>

Zambrano, F. (2021). *Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador*. Ecuador. Obtenido de

https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=1&searchType=AdvancedSearchForm¤tPosition=1&docId=GALE%7CA679837970&docType=Report&sort=RELEVANCE&contentSegment=ZSSF&prodId=IFME&pageNum=1

Zevallos, J. (2019). *Índice de Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Tacna*. Obtenido de

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1123/Zevallos-Gonzales-Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo.1 Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable 1 Morosidad	Mide el alcance de los retrasos en los pagos, por lo que suele ser una relación de las tasas de interés en el sector financiero, así como en las transacciones comerciales. (Pedrosa, s.f.)	La variable morosidad será medida con el uso de un instrumento de un determinado cuestionario y consta de 12 ítems será aplicado a 15 personas de la financiera Crédito Móvil.	Incumplimiento de pago	Contrato Obligación de pago	1 2	Ordinal Ordinal
			Clasificación del deudor	Normal, potenciales, dudoso y pérdida	3 4 5 6 7 8 9	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
			Índice de morosidad	Cartera atrasada Cartera alto riesgo	10 11 12	Ordinal Ordinal Ordinal
Variable 2 Rentabilidad	La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión. En concreto, se mide como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida. Normalmente se expresa en porcentaje. (Andbank, s.f.)	La variable rentabilidad será medida con el uso de un instrumento de un determinado cuestionario y consta de 8 ítems será aplicado a 15 personas de la financiera Crédito Móvil.	Productividad	Efectividad Eficiencia Calidad	13 14	Ordinal Ordinal
			Provisiones	Días de atraso Cartera vencida	15 16	Ordinal Ordinal
			Utilidad	Ganancia Pérdida	17 18 19	Ordinal Ordinal Ordinal

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
<p>¿De qué manera la morosidad se relaciona con la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿Cómo se relacionan el incumplimiento de pago y la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021?</p> <p>PE2. ¿Cómo se relacionan la clasificación del deudor y la rentabilidad de las colocaciones de préstamos en Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021?</p> <p>PE3. ¿Cómo se relacionan el índice de morosidad y la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad de crédito móvil financiera agencia Chimbote, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1. Determinar la relación que existe entre el incumplimiento de pago y la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.</p> <p>OE2. Determinar la relación que existe entre la clasificación del deudor y la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.</p> <p>OE3. Determinar la relación que existe entre el índice de morosidad y la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera agencia Chimbote, 2021.</p>	<p>La morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad en Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1. El Incumplimiento de pago se relaciona significativamente con la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.</p> <p>HE2. La clasificación del deudor se relaciona significativamente con la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.</p> <p>HE3. El índice de morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.</p>	Variable 1: Morosidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología	
			Incumplimiento de pago	Contrato	1-2	Tipo: básica Nivel: correlacional Método: deductivo Diseño: no experimental	
				Obligación de pago			
			Clasificación del deudor	Normal, potenciales, dudoso y pérdida	3-9		
			Índice de morosidad	Cartera atrasada	10-12		
				Cartera alto riesgo			
			Variable 2: Rentabilidad				
			Productividad	Efectividad	13-14		
				Eficiencia			
				Calidad			
			Provisiones	Días de atraso	15-16		
				Cartera vencida			
			Utilidad	Ganancia	17-19		
Perdida							

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos: morosidad

Estimado (a) sr. (a): El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada **Morosidad e incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera agencia Chimbote, 2021.**

Instrucciones: Lea cada una de la pregunta y luego con veracidad y honestidad, cada una presente cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

1	Nunca
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	Variable 1: Morosidad ITEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	El contrato es comprensible para el cliente.					
2	Los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados					
3	Se debe informar al cliente sobre su calificación en la central de evaluación de riesgos					
4	Los reportes de morosidad son conocidos por todos los asesores de créditos					
5	El reporte de morosidad es considerado para la refinanciación de créditos					
6	Considera el margen comercial para medir la solvencia económica de los clientes					
7	Se cumple con las políticas establecidas por la financiera para la recuperación del crédito					
8	Los reglamentos establecidos para la cobranza en mora se realizan					
9	Un cliente de calificación CPP está apto para sujeto a evaluación de créditos futuros					
10	Se utilizan estrategias para la recuperación de un crédito en mora					
11	Se realiza los refinanciamientos de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno					
12	Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente					

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos: rentabilidad

Estimado (a) sr. (a): El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada **Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera agencia Chimbote, 2021.**

Instrucciones: Lea cada una de la pregunta y luego con veracidad y honestidad, cada una presente cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

1	Nunca
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Variable 2: Rentabilidad		ESCALA				
N°	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
13	El índice de los créditos otorgados en el primer trimestre del año es menor que el año pasado					
14	Los créditos otorgados tienen las consultas necesarias de la central de riesgos para mantener la buena calidad de cartera					
15	Pagar los préstamos con 30 días de atraso afectan las provisiones la financiera					
16	Los créditos vencidos afectan la cartera del asesor con una provisión del 50%					
17	Para usted la utilidad está relacionado con los Intereses					
18	Cuando suben las operaciones activas hay más ingresos					
19	Cuando suben los ingresos de las operaciones pasivas se genera más rentabilidad					

Anexo 5. Niveles de confiabilidad de los instrumentos

Variable morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.905	15

Variable morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.873	15

Anexo 6: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MOROSIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Incumplimiento de pago							
1	El contrato es accesible al cliente en cuanto a su comprensión	X						
2	Los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados	X						
3	Se debe informar al cliente sobre su calificación en la central de evaluación de riesgos	X						
4	Los reportes de morosidad son conocidos por todos los asesores de créditos	X						
5	El reporte de morosidad es considerado para la refinanciación de créditos	X						
6	Considera el margen comercial para medir la solvencia económica de los clientes	X						
	DIMENSIÓN 2: Clasificación del deudor	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se cumple con las políticas establecidas por la financiera para la recuperación del crédito	X						
8	Los reglamentos establecidos para la cobranza en mora se realizan	X						
9	Un cliente de calificación CPP está apto para sujeto a evaluación de créditos futuros	X						
	DIMENSIÓN 3: Índice de morosidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se utilizan estrategias para la recuperación de un crédito en mora	X						
11	Se realiza los refinanciamientos de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno	X						
12	Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente	X						

Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: González de la Barra Márquez Gonzalo DNI: 32875262

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad

Chimbote, 06 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENTABILIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Productividad							
1	El índice de los créditos otorgados en el primer trimestre del año es menor que el año pasado	X						
2	Los créditos otorgados tienen las consultas necesarias de la central de riesgos para mantener la buena calidad de cartera	X						
3	Los créditos otorgados tienen las consultas necesarias de la central de riesgos para mantener la buena calidad de cartera	X						
	DIMENSIÓN 2: Provisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Pagar los préstamos con 30 días de atraso afectan las provisiones la financiera	X						
5	Los créditos vencidos afectan la cartera del asesor con una provisión del 50%	X						
	DIMENSIÓN 3: Utilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Para usted la utilidad está relacionado con los Intereses	X						
7	Cuando suben las operaciones activas hay más ingresos	X						
8	Cuando suben los ingresos de las operaciones pasivas se genera más rentabilidad	X						

Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Gomez de la Barra Marque Gonzalo DNI: 32875262

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad

Chimbote, 06 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENTABILIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Productividad								
1	El índice de los créditos otorgados en el primer trimestre del año es menor que el año pasado	X						
2	Los créditos otorgados tienen las consultas necesarias de la central de riesgos para mantener la buena calidad de cartera	X						
3	Los créditos otorgados tienen las consultas necesarias de la central de riesgos para mantener la buena calidad de cartera	X						
DIMENSIÓN 2: Provisiones								
4	Pagar los préstamos con 30 días de atraso afectan las provisiones la financiera	X						
5	Los créditos vencidos afectan la cartera del asesor con una provisión del 50%	X						
DIMENSIÓN 3: Utilidad								
6	Para usted la utilidad está relacionado con los Intereses	X						
7	Cuando suben las operaciones activas hay más ingresos	X						
8	Cuando suben los ingresos de las operaciones pasivas se genera más rentabilidad	X						

Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Revilla Becerra Misael Benigno DNI: 32804561

Especialidad del validador: Doctorado en Contabilidad

Chimbote, 06 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


DR. CPCC. Misael Revilla Becerra
MAT. N° 06-497

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MOROSIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Incumplimiento de pago								
1	El contrato es accesible al cliente en cuanto a su comprensión	X						
2	Los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados	X						
3	Se debe informar al cliente sobre su calificación en la central de evaluación de riesgos	X						
4	Los reportes de morosidad son conocidos por todos los asesores de créditos	X						
5	El reporte de morosidad es considerado para la refinanciación de créditos	X						
6	Considera el margen comercial para medir la solvencia económica de los clientes	X						
DIMENSIÓN 2: Clasificación del deudor								
7	Se cumple con las políticas establecidas por la financiera para la recuperación del crédito	X						
8	Los reglamentos establecidos para la cobranza en mora se realizan	X						
9	Un cliente de calificación CPP está apto para sujeto a evaluación de créditos futuros	X						
DIMENSIÓN 3: Índice de morosidad								
10	Se utilizan estrategias para la recuperación de un crédito en mora	X						
11	Se realiza los refinanciamientos de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno	X						
12	Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente	X						

Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Revilla Becerra Misael Benigno **DNI:** 32804567

Especialidad del validador: Doctorado en Contabilidad

Chimbote, 06 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 DR. CPCC. Misael Revilla Becerra
 MAT. N° 06-497

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MOROSIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Incumplimiento de pago								
1	El contrato es accesible al cliente en cuanto a su comprensión	X						
2	Los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados	X						
3	Se debe informar al cliente sobre su calificación en la central de evaluación de riesgos	X						
4	Los reportes de morosidad son conocidos por todos los asesores de créditos	X						
5	El reporte de morosidad es considerado para la refinanciación de créditos	X						
6	Considera el margen comercial para medir la solvencia económica de los clientes	X						
DIMENSIÓN 2: Clasificación del deudor								
7	Se cumple con las políticas establecidas por la financiera para la recuperación del crédito	X						
8	Los reglamentos establecidos para la cobranza en mora se realizan	X						
9	Un cliente de calificación CPP está apto para sujeto a evaluación de créditos futuros	X						
DIMENSIÓN 3: Índice de morosidad								
10	Se utilizan estrategias para la recuperación de un crédito en mora	X						
11	Se realiza los refinanciamientos de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno	X						
12	Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente	X						

Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Ulloa Siccha Javier Leopoldo **DNI:** 17921168

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad y Finanzas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 06 de junio del 2022


 Dr. CPC. ULLOA SICCHA JAVIER
 Mat. N° 001769

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENTABILIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Productividad								
1	El índice de los créditos otorgados en el primer trimestre del año es menor que el año pasado	X						
2	Los créditos otorgados tienen las consultas necesarias de la central de riesgos para mantener la buena calidad de cartera	X						
3	Los créditos otorgados tienen las consultas necesarias de la central de riesgos para mantener la buena calidad de cartera	X						
DIMENSIÓN 2: Provisiones		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Pagar los préstamos con 30 días de atraso afectan las provisiones la financiera	X						
5	Los créditos vencidos afectan la cartera del asesor con una provisión del 50%	X						
DIMENSIÓN 3: Utilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Para usted la utilidad está relacionado con los Intereses	X						
7	Cuando suben las operaciones activas hay más ingresos	X						
8	Cuando suben los ingresos de las operaciones pasivas se genera más rentabilidad	X						

Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: ULLOA SICCHA Javier Leopoldo.....


DNI: 17921168.....

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad y Finanzas.....

Chimbote, 06 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. CPC. ULLOA SICCHA JAVIER
Mat. N° 001769

Firma del Experto Informante

Anexo 7: Carta de presentación a la empresa para solicitar autorización



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Trujillo, 28 de Junio del 2022.

CARTA N° 039-2022-UCV-LATC

**SEÑORES:
Gerente General
CREDITO MOVIL FINANCIERA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarme ante su empresa:

-Yo, **Mantilla Jiménez Franchesca Katherine y Lopez Tello Anthonela Garitza** identificados con **DNI N° 73376589 - 76512802** y domicilios en **P.j San Isidro Calle Huayna Capac #374 -Esperanza Alta Mz N Lt 22**, Provincia Santa, Región Ancash. Bachilleres de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Carrera Profesional de Contabilidad de la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO** en la sede **TRUJILLO**, deseamos realizar nuestra Investigación en su distinguida institución, es por ello que solicitamos obtener información a fin de desarrollar mi Proyecto de Investigación.

Pongo de su conocimiento que el título de la investigación a desarrollar es: **“Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021”** El representante de nuestra investigación para la suscripción del convenio es el señor Dr. Quiroz Suarez, David, de ser aceptadas sírvase informarnos por escrito.

Conocedor de su compromiso por el desarrollo educativo, solicito brindar las facilidades del caso al estudiante, a fin de que pueda recopilar la información necesaria para su trabajo de investigación.

Esperando contar con su apoyo, sin otro en particular reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Mantilla Jiménez Franchesca Katherine
Cel: 9 76 2 58536

Lopez Tello Anthonela Garitza
Cel: 924841132

fb/ucv.trujillo
CAMPUS TRUJILLO
Av. Larco 1770, Trujillo 13001
Teléfono: (01) 2024342

somosucv.edu.pe
#AsiEsLaUCV

ucv.edu.pe

Anexo 8: Carta de autorización de la empresa

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

15. de junio de 2022

Señores

Escuela de Contabilidad

Universidad César Vallejo – Campus Trujillo

A través del presente, Luis Alberto Daza Colchado, identificado (a) con DNI N°47276485 representante de la empresa/institución Crédito Móvil Financiera con el cargo de Gerente de Agencia, me dirijo a su representado a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) López Tello Anthonela Garitza
- b) Mantilla Jiménez Franchesca Katherine

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **"Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021."**

Si No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


Luis A. Daza Colchado
GERENTE DE NEGOCIOS
CRÉDITO MÓVIL FINANCIERA
Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Luis Alberto Daza Colchado

Cargo: Gerente de agencia

Anexo 9: Consentimiento informado

Consentimiento informado para participación en encuestas

La investigación titulada: “**Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.**” llevada a cabo por: los bachilleres **López Tello Anthonela Garitza y Mantilla Jiménez Franchesca Katherine Y** de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo.

Tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021

Por tal motivo se le invita a participar en las encuestas que le tomarán un tiempo aproximado de 10 minutos. Se le informará de los resultados de la investigación a través del celular 924841132 - 924544843 o del correo 945lopezt@ucvvirtual.edu.pe – 170mantillaj@ucvvirtual.edu.pe.

La decisión de participar es voluntaria y anónima, donde usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Ante alguna inquietud y/o duda, puede comunicarse a través de los medios antes señalados.

Para dar fe de su consentimiento, complete la información requerida y firme en señal de conformidad.

Participante de la encuesta

Nombre: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante

DNI _____

Aplicador de la encuesta



Firma del aplicador

Br. López Tello Anthonela Garitza

DNI: 76512802
945lopezt@ucvvirtual.edu.pe



Firma del aplicador

Br. Mantilla Jiménez Franchesca Katherine

DNI:7336589
170mantillaj@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 10: Base de datos recolectados de la variable morosidad

VARIABLE: MOROSIDAD												
1	2	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	2	3	1	2	1	2	2	2	1	3	2	3
5	4	4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	3
6	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	3
7	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5
8	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4
9	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3
10	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	3	4
11	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	5
12	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4
13	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5
14	2	3	1	2	1	2	2	2	1	3	2	3
15	4	3	4	3	5	3	4	3	4	1	5	3

Anexo 11: Base de datos recolectados de la variable rentabilidad

VARIABLE: RENTABILIDAD							
1	4	5	4	4	5	4	5
2	3	4	5	5	4	5	5
3	4	5	5	5	4	4	4
4	3	2	2	1	1	2	4
5	4	4	5	4	4	5	3
6	5	4	4	3	4	4	3
7	4	4	3	4	4	3	4
8	4	5	4	5	4	5	4
9	5	4	3	5	5	4	3
10	5	5	4	4	5	5	4
11	5	5	4	4	3	3	4
12	4	5	4	4	5	5	5
13	5	4	3	5	5	4	3
14	3	2	2	1	1	2	4
15	5	2	5	4	4	4	4

Anexo 12: Declaratoria de originalidad de las autoras



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MANTILLA JIMENEZ FRANCESCA KATHERINE, LOPEZ TELLO ANTHONELA GARITZA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANTHONELA GARITZA LOPEZ TELLO DNI: 76512802 ORCID 0000-0001-7412-4303	Firmado digitalmente por: 945LOPEZT el 07-09-2022 22:55:39
FRANCESCA KATHERINE MANTILLA JIMENEZ DNI: 73376589 ORCID 0000-0001-8577-2277	Firmado digitalmente por: 170MANTILLAJ el 07-09- 2022 23:24:10

Código documento Trilce: TRI - 0427210

Anexo 13: Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUIROZ SUAREZ DAVID, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.", cuyos autores son MANTILLA JIMENEZ FRANCHESCA KATHERINE, LOPEZ TELLO ANTHONELA GARITZA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

CHIMBOTE, 07 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUIROZ SUAREZ DAVID DNI: 07606504 ORCID 0000-0002-5550-8405	Firmado digitalmente por: DQUIROZS el 20-09-2022 22:03:56

Código documento Trilce: TRI - 0427208

Anexo 14: Acta de sustentación de la Tesis

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 22:40 horas del 25/09/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.", presentado por los autores MANTILLA JIMENEZ FRANCHESCA KATHERINE, LOPEZ TELLO ANTHONELA GARITZA estudiantes de la escuela profesional de CONTABILIDAD.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
ANTHONELA GARITZA LOPEZ TELLO	Mayoría

Firmado digitalmente por:
JPALOMINOQU12 el 25 Sep 2022
22:55:12

JUSTINIANO FELIX PALOMINO
QUISPE
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: DZAPANAD el 25
Sep 2022 22:54:40

DOMINGO ZAPANA DIAZ
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: DQUIROZS el 25
Sep 2022 22:53:53

DAVID QUIROZ SUAREZ
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0427207



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 22:40 horas del 25/09/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.", presentado por los autores MANTILLA JIMENEZ FRANCESCA KATHERINE, LOPEZ TELLO ANTHONELA GARITZA estudiantes de la escuela profesional de CONTABILIDAD.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
FRANCESCA KATHERINE MANTILLA JIMENEZ	Mayoría

Firmado digitalmente por:
JPALOMINOQU12 el 25 Sep 2022
22:55:12

JUSTINIANO FELIX PALOMINO
QUISPE
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: DZAPANAD el 25
Sep 2022 22:54:40

DOMINGO ZAPANA DIAZ
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: DQUIROZS el 25
Sep 2022 22:53:53

DAVID QUIROZ SUAREZ
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0427207



Anexo 15: Autorización de publicación en repositorio institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotros, MANTILLA JIMENEZ FRANCESCA KATHERINE, LOPEZ TELLO ANTHONELA GARITZA identificados con DNIs N° 73376589, 76512802, (respectivamente) estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, autorizamos (X), no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: "Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021."

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

CHIMBOTE, 07 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
LOPEZ TELLO ANTHONELA GARITZA DNI: 76512802 ORCID 0000-0001-7412-4303	Firmado digitalmente por: 945LOPEZT el 07-09-2022 22:55:33
MANTILLA JIMENEZ FRANCESCA KATHERINE DNI: 73376589 ORCID 0000-0001-8577-2277	Firmado digitalmente por: 170MANTILLAJ el 07-09- 2022 23:24:14

Código documento Trilce: TRI - 0427211

Anexo 16: Informe de similitud

Google Chrome
/app/carta/es/?s=1&student_user=1&o=1902856622&u=1132129197&lang=es

k studio ANTHONELA GARITZA LOPEZ TELLO | Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito ...

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil
Financiera, agencia Chimbote, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:
Br. López Tello, Anthonela Garitza (ORCID: 0000-0001-7412-4303)
Br. Mantilla Jiménez, Franchesca Katherine (ORCID: 0000-0001-8577-2277)

ASESOR:
Dr. Quiroz Suarez, David (ORCID: 0000-0002-5550-8405)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Finanzas

TRUJILLO - PERÚ
2022

Resumen de coincidencias X

15 %

Se están viendo fuentes estándar
EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %	>
3	repositorio.adech.ed... Información de la entrega...st	1 %	>
4	www.unilibrecucuta.ed... Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>

Número de palabras: 7128 | Versión solo texto del informe | Alta resolución **Activado**

aquí para buscar



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUIROZ SUAREZ DAVID, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil financiera agencia Chimbote, 2021.", cuyos autores son MANTILLA JIMENEZ FRANCHESCA KATHERINE, LOPEZ TELLO ANTHONELA GARITZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

CHIMBOTE, 07 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUIROZ SUAREZ DAVID DNI: 07606504 ORCID: 0000-0002-5550-8405	Firmado electrónicamente por: DQUIROZS el 20-09- 2022 22:03:56

Código documento Trilce: TRI - 0427208