



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“La morosidad crediticia y su incidencia en la rentabilidad del período 2017 al 2018 de la
Financiera CrediScotia S.A. - Chimbote”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES:

Hoyle Vega, Elizabeth Maria (ORCID: 0000-0001-9210-2191)

Lara Marreros, Angelica Maria (ORCID: 0000-0003-1982-5099)

ASESORES

Dr. Mucha Paitán, Ángel Javier (ORCID: 0000-0003-1411-8096)

MG. García Álvarez, Carlos Leopoldo (ORCID: 0000-0002-3417-7619)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Dios por haber cuidado de mí y darme las fuerzas para seguir adelante.

A mi querida madre que es mi motor y motivo para salir adelante y que gracias a ella soy quien soy, por sus consejos, amor y ayuda en todo momento, por su apoyo incondicional siempre.

A mi hermano cesar que, desde pequeña cuida de nosotras, por su apoyo constante en todo momento

A mi hermana Priscila y a mi bebe vasco por su cariño, y por estar siempre conmigo, dándome aliento en cada paso que doy.

Elizabeth María Hoyle Vega

Esta tesis se lo dedico a Dios por darme las fuerzas y sabiduría para concluir con éxito mi objetivo que me propuse en mi vida.

A mi amado abuelo Antonio Marreros que desde el cielo me ilumina y me cuida, gracias por haberme apoyado y motivado cuando estabas en vida.

A mis queridos padres Glover Lara y Marleny Marreros por apoyarme incondicionalmente en la parte moral y económica, gracias por sus consejos, amor y ayuda en todos momentos.

A mis hermanos Rolando y Breithy y a mis abuelas Juana y Jesús que con su cariño, consejos y gran apoyo me impulsaron a seguir adelante dando todo lo mejor de mí.

A mi familia y a todas aquellas personas que forman parte de mi vida y que me apoyaron, de alguna u otra manera, en el proceso de mis estudios.

Angélica María Lara Marreros

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, por bendecirnos con buena salud cada día, para seguir encaminándonos en nuestra formación profesional.

A nuestros padres, hermanos y amigos por siempre darnos el apoyo, el amor, tiempo que necesitamos para seguir adelante y crecer como grandes profesionales.

A los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, por la dedicación de instruir a los estudiantes para que estos tengan una buena formación.

Gracias a nuestros asesores de tesis el Dr. Ángel Mucha Paitán y el Mg. Carlos García Álvarez, por sus enseñanzas brindadas, su paciencia y la motivación para la culminación de la tesis y a todos los profesores que formaron parte de nuestros estudios profesionales.

Las autoras

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Hoyle Vega elizabeth Maria con DNI N° 76314091 y Lara Marreros Angelica Maria DNI N° 71862927, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas con el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Contabilidad, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chimbote, 2 de diciembre del 2019.

Hoyle Vega Elizabeth Maria

DNI N° 76314091

Lara Marreros Angelica Maria

DNI N° 71862927

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	17
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
2.2 Operacionalización de las variables.....	19
2.3 Población y muestra.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	21
2.5 Procedimiento.....	21
2.6 Métodos de análisis de datos.....	22
2.7 Aspectos éticos.....	22
III.RESULTADOS.....	23
IV.DISCUSIÓN.....	52
V.CONCLUSIONES.....	55
VI.RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	65

RESUMEN

La presente investigación titulada “**LA MOROSIDAD CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL PERIODO 2017 AL 2018 DE LA “FINANCIERA CREDISCOTIA S.A.”**” tuvo como objetivo general determinar la morosidad crediticia y su incidencia en la rentabilidad del periodo 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia S.A.”-Chimbote, se han establecidos como objetivos específicos: Identificar el índice de morosidad, Analizar la rentabilidad y establecer la incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad de la “Financiera CrediScotia S.A.”- Chimbote periodo 2017 al 2018 como técnica e instrumentos de recolección de datos tenemos el instrumento guía de cuestionario y la guía de análisis documental que sirvieron como apoyo y/o como un sustento para lograr el objetivo general. La población está constituida por 156 clientes morosos del año 2017 al 2018 según reportes de morosidad de la “Financiera CrediScotia S.A”. - Chimbote. En la muestra a estudiar se ha tomado toda la población que constituye los 156 clientes morosos, debido a que se van analizar tanto el periodo 2017 y 2018 y estas cifras son obtenidas según los reportes de morosidad de la Financiera CrediScotia S.A.-Chimbote. De acuerdo al tipo de estudio es descriptiva correlacional y el diseño es correlacional con la variable independiente incide a la variable dependiente.

Finalmente, se calculó el coeficiente de correlación R de Pearson en donde se obtuvo en el periodo 2017 una correlación alta de 0.695 entre las variables analizadas; y en el periodo 2018 indico una correlación de 0.616. Por lo que se rechaza la hipótesis nula; en donde se puede concluir que la morosidad crediticia si incide en la rentabilidad de la financiera ya que a mayor morosidad crediticia menor será la rentabilidad que se obtiene y de esta manera se acepta la hipótesis central y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras Clave: Morosidad crediticia, Rentabilidad, Clientes morosos.

ABSTRACT

The present investigation entitled "CREDITICE DEPOSIT AND ITS INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF THE PERIOD 2017 TO 2018 OF THE" FINANCIERA CREDISCOTIA SA" had as a general objective to determine the delinquent credit and its impact on the profitability of the period 2017 to 2018 of the "Financial CrediScotia SA "-Chimbote, the following objectives have been established: Identify the delinquency rate, Analyze the profitability and establish the incidence of credit delinquency on the profitability of the Financiera CrediScotia SA - Chimbote period 2017 to 2018 as technique and instruments For data collection we have the questionnaire guidance instrument and the document analysis guide that served as support and / or as a livelihood to achieve the overall objective. The population is made up of 156 delinquent clients from 2017 to 2018 according to delinquency reports of the "Financiera CrediScotia S.A". - Chimbote. In the sample to be studied, the entire population that constitutes the 156 delinquent clients has been taken, because both the 2017 and 2018 period are analyzed and these figures are obtained according to the delinquency reports of the Financial CrediScotia S.A.-Chimbote. According to the type of study it is descriptive correlational and the design is correlational with the independent variable that affects the dependent variable.

Finally, Pearson's R correlation coefficient was calculated, where a high correlation of 0.695 between the analyzed variables was obtained in the 2017 period; and in the 2018 period indicated a correlation of 0.616. Therefore, the null hypothesis is rejected; where it can be concluded that credit delinquency if it affects the profitability of the financial because the higher the credit delinquency, the lower the return obtained and in this way the central hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Credit delinquency, Profitability, delinquent customers.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestra **realidad problemática** se aprecia que en la actualidad el origen de los ingresos para una institución financiera es el interés que reciben por haber concedido cada crédito, esa recaudación que se obtiene se convierte en una unidad primordial para acrecentar la rentabilidad de una empresa, cuya ausencia paraliza el nivel de mejora económica de la institución. Por consiguiente, se identifica que algunos clientes no pagan sus cuotas en base a su cronograma establecido haciéndose mercedores de intereses por los días, semanas o meses de atraso.

Es así que, **a nivel internacional**, según Parrales (2013), nos menciona que:

“El Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo concede créditos a los estudiantes y profesionales ecuatorianos, privilegiando a los alumnos de escasos recursos económicos, y además para invertir en forma parcial los estudios al interior o en el exterior del país”(p.25).

“En el año 2012 la morosidad fue de 10.26% indica el 2.04% superior a la banca pública ecuatoriano, entre las importantes causas son la falta de evaluación y olvido de la obligación de pago”(p.26).

Siguiendo con el autor Pacari (2013) nos manifiesta que:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua los conocimientos instituidos en gestión de riesgo provocan que no se aplique una metodología adaptada para la medida del riesgo y por ende un nivel de rentabilidad deficiente. Además que al tener un personal no capacitado en gestión de riesgo provoca que la información de la cartera no sea adecuada para la toma de decisiones(p.15)

Por consiguiente, según Chavarrin (2015), nos indica que:

“En México durante la crisis bancaria que estaba pasando en 1990 el sistema bancario se descapitalizó y la mayoría de los bancos comerciales fueron intervenidos por el gobierno federal”(p.14).

“En esa década los criterios para el cálculo de los indicadores de morosidad eran diferentes de los reales y aceptaban subestimar los problemas de riesgo de crédito, las cifras llegaron a estar por arriba de 12 puntos porcentuales”(p.15).

Por otro lado, **a nivel nacional** tenemos los siguientes autores, en base a Céspedes (2018) nos explica que:

“La morosidad viene afectando la situación económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Jaén ya que no cuenta con utilidades y resultados positivos donde el socio logre observar el equilibrio de la institución y la seguridad de sus aportes”(p.20).

“El índice de morosidad ha ido incrementando debido a los siguientes supuestos: Evaluación deficiente, la Cooperativa no cuenta con el sistema Scoring”(p.23).

Para los autores Álvarez, Garay y Goicochea (2015), nos menciona que:

“Los problemas de esta cooperativa tienen deficiencias en control de las carteras de crédito, entre ellos se hallaron la siguientes deficiencias se clasifican en deficiencias externas (situaciones de riesgo que se logran medir) e internas (situaciones que son probable controlarlo)”(p.18).

“En las deficiencias externas encontramos: cambios significativos en las estructuras societarias (beneficiarios), escasez de ventas; los internos: pésima gestión de evaluaciones de créditos, flexibilidad de las políticas, excepciones, otorgamiento a sujetos referenciados, deficiencias en el seguimiento de los créditos”(p.21).

A **nivel local**, en la Ciudad de Chimbote se aprecia que la fuente de ingresos para una institución financiera es el interés que reciben por haber concedido cada crédito, esa recaudación que se obtiene se convierte en un elemento primordial para aumentar la rentabilidad de una empresa, cuya ausencia paraliza el nivel de mejora económica de la institución. Por consiguiente, se identifica que algunos usuarios no pagan sus cuotas de acuerdo a su cronograma establecido haciéndose merecedores de intereses moratorios por los días, semanas o meses de atraso.

Según Del Carpio (2015), nos menciona que:

“En la Caja Arequipa su morosidad en el año 2009 cerró con 5.71%. Esta disminución se debe primariamente al suceso de la recesión de la economía generado por la crisis económica mundial”(p.17).

“En el año 2010 acrecentó la morosidad ya que cerró con 10.28% con un monto monetario moroso de S/. 1,866,241; este valor pasó a constituir una porción de la cartera morosa”(p.19).

“En donde se concluyó que las revisiones para conservar el mínimo riesgo operacional y crediticio no han sido los apropiados, al momento no se ha implementado el sistema Scoring sistema informático que mide el nivel de riesgo de un cliente”(p.25).

En base a Moore (2017), nos menciona que:

“La morosidad de Financiera Credinka se situó en 6.89%, ocupando la quinta posición en la sección. La morosidad se observa en mayor magnitud en medianas empresas y microempresas con 9.42% y 6.23% respectivamente”(p.20).

“La morosidad obtenida al final del 2015 es menor a lo logrado en diciembre 2014 por Financiera Nueva Visión (13.71%), quien tenía alta morosidad en la sección, y mayor a lo reflejado por Credinka (4.41%) en ese mismo período”(p.23).

En base a la Financiera CrediScotia (2019), está abordando los siguientes problemas financieros:

La problemática principal en la Financiera CrediScotia tiende mayormente al índice de morosidad de los clientes tanto para el área de microempresa y el área de consumo que son los que poseen mayor participación en la cartera de colocaciones. Esto a su vez crea incertidumbre ya que los créditos otorgados y desembolsados por los clientes no se sabe si van a ser recuperados por parte de la financiera. Esto a causa de que los clientes no cuentan con experiencia crediticia (cuando son clientes nuevos), el erróneo uso del dinero (cuando el crédito otorgado es destinado para otros fines) por la evolución deficiente por parte de los funcionarios de la agencia y por no contar con los ingresos necesarios para ejecutar el pago trayendo como consecuencia la morosidad ya que afecta directamente la rentabilidad de una institución financiera(párr.4-9).

“Este problema ha afectado en los últimos años la rentabilidad y la situación económica de la Financiera CrediScotia, si bien la empresa si contaba con utilidades, pero su rentabilidad podría mejorar al momento del perfilamiento y evaluación al cliente”(párr.13).

Por consiguiente, para los **trabajos previos** se indago en las bibliotecas virtuales para obtener información acerca de nuestro tema, en donde se tomó como referencia todos aquellos trabajos de investigación que se relacionen con nuestro objetivo de estudio. Por ello **a nivel Internacional** según el autor Parrales (2013), en su tesis titulada “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” llego a la siguiente conclusión:

“En IECE Guayaquil su índice de morosidad asciende al 15%. El departamento de cobranza del IECE presentan las siguientes debilidades; no cuenta con suficiente personal para efectuar la gestión de cobranzas y la falta de capacitación permanente”(p.126).

“En el IECE existe estadísticas que concluyen que las cuotas vencidas si afectan a la rentabilidad debido a que los créditos otorgados no son pagados y por ende se obtiene una perdida en la utilidad”(p.127).

De acuerdo con el autor Pacari (2013), en su tesis denominada “Incidencia de la Gestión del Riesgo De Crédito y su Impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Limitada” obtuvo las siguientes conclusiones:

“La Cooperativa no cuenta con una estructura acerca del modelo del riesgo de crédito y concede préstamos a sus socios considerando solamente la incertidumbre que el préstamo e intereses sea devuelto en mediano y largo plazo”(p.61).

“En Ambato las cooperativas lideres mantienen una rentabilidad arriba del 10.68% donde dichas cooperativas han desarrollado modelos de riesgo créditos para ser administrados, logrando un crecimiento razonable en el mercado; el objetivo de una empresa es obtener la máxima rentabilidad”(p.63).

También se investigó **a nivel nacional** diversos trabajos de investigación en donde el autor Valdivia (2017) en su tesis titulada “La Morosidad y La Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo – 2016” en donde tuvo las siguientes conclusiones:

“En la financiera confianza existe una relación positiva y moderada entre la Morosidad y la Rentabilidad ya que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.613 confirmándose que la morosidad incide en la Rentabilidad de la empresa”(p.86-89).

De acuerdo a la autora Céspedes (2018), en su tesis denominada “La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda., de la ciudad de Jaén 2016” alcanzo las siguientes conclusiones:

“En la cooperativa de ahorro y crédito de jaén la cartera crediticia influye significativamente en un 83% de morosidad, donde se tendrá medidas correctivas para tener inferior control en la morosidad de la institución ello implica poder brindar un mejor servicio”(p.96).

“El nivel de morosidad influye significativamente en un 75% en la Cooperativa por ello la implantación de la correcta identificación del nivel de morosidad tendrá implicancia directa en el aumento de capital de la entidad”(p.98).

Finalmente, **a nivel local** tenemos al autor Moore (2017), en su tesis titulada “Análisis de la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka en la ciudad de Chimbote periodo 2014-2016” llego a las siguientes conclusiones:

“En la financiera Credinka en el producto créditos MYPE es donde se obtiene mayor importe porcentual 15.51% obtenido en el 2014, hasta un 16.38% en el 2016, crédito consumo se obtiene menor porcentaje de 2.21% en el 2014 a 2.18% en el 2016”(p.101).

“En la Cartera Atrasada por producto se reporta mayor porcentaje de 0.21% en el 2014, 0.40% en 2016 ya que muestra un comportamiento inestable en las MYPES a nivel local y provincial que genera retrasos en el cumplimiento de pagos”(p.103).

Por consiguiente, de acuerdo al Del Carpio (2015), en su tesis denominada “Niveles del índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote” llego a las siguientes conclusiones:

“En la Caja del Santa en el 2011 el producto que tiene mayor índice de morosidad es el crédito de pequeñas empresas que es 15.72%, y un 8.97% para el crédito microempresas y 7.84% para créditos consumo”(p.76).

“En el año 2013 se obtuvo un índice de morosidad para el crédito de pequeñas empresas un 41.21%, y un 13.50% para el crédito microempresas y un 13.67% para de créditos de consumo”(p.78).

Teorías relacionadas al tema, el contenido del presente estudio se basa en la morosidad crediticia y en la rentabilidad, para ellos es necesario entender algunos conceptos básicos sobre que es la morosidad crediticia, como ocurre, entre otros, de esta forma tener conocimiento de las dos variables y como afecta o no la morosidad crediticia en la Financiera.

Como primera variable que es la **morosidad crediticia**. Según Brachfield, (2003) define lo siguiente:

“La morosidad son aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento, es decir una empresa tendrá pérdidas ocasionadas por la morosidad crediticia que presenta”(p.13).

Según Murphy (2019) nos menciona que:

“Es un indicador de nivel de riesgo de que los clientes dejen de pagar sus cuotas en el tiempo fijado, en los bancos nos referimos generalmente a las personas que piden crédito no cumplan con sus deberes de cancelación”(párr.9)

De acuerdo a Coral, (2014) nos explica que:

“La tardanza en el pago tiene como consecuencia la mora, la cual estimula ausencia de ingresos que logra llevar a contextos de insolvencia para enfrentar responsabilidades de pago es preciso una buena gestión de cobranzas”(p.24).

Goulding, (2006) nos menciona que:

“La falta de pago crea dificultades en la mala calificación crediticia de los consumidores. Asimismo, hay efectos para los bancos y también para todo el sistema si esta conducta se acrecienta de manera significativa”(párr.4).

Según Aguilar y Camargo, (2003) nos explica que:

“Es el retraso en el cumplimiento de un compromiso, se aplica cuando un cliente no paga tanto el interés más el capital adquirido”(p.76)

Según el artículo Late payments (2004) nos menciona que:

“Un aumento en la morosidad refleja un ampliación al nivel de riesgo ya que se van a incrementar las provisiones a la SBS, debido que es dinero paralizado y que no puede ser prestado, de manera que afecta la rentabilidad de la empresa”(párr.2).

De acuerdo a Garrett (1999) nos explica que:

“Antes de aceptar un pedido de crédito de un nuevo cliente, primero se tiene que verificar que tengan la capacidad de pagar. Las referencias comerciales propias de la compañía son selectivas y de valor limitado; mucho mejor es una referencia crediticia independiente”(párr.2)

Por consiguiente, Calvo, J.(2013) nos menciona que:

“La demora en el pago de las cuotas pone en riesgo la rentabilidad de una institución debido a que este aumento genera insolvencia y por ende falta de liquidez para afrontar los compromisos con una empresa”(p.78).

De acuerdo a Salazar, E. (2015) nos indica que:

“La retraso en los pagos tiene como consecuencia la mora, debido a que provoca ausencia de ingresos que puede llevar a contextos de incapacidad para afrontar las obligaciones de pago”(parr.14).

Según el artículo Late payment. (2002) nos menciona que:

“A menudo se dice que el efectivo es el alma de un negocio. De hecho, una cuarta parte de todas las insolvencias corporativas son causadas por problemas de morosidad crediticia”(párr.9)

Bulik (2009) nos explica que:

“La morosidad de la tarjeta de crédito, definida como vencida hace más de 30 días, creció hasta el 5,9% en enero, la más alta desde un máximo anterior del 6,3% en enero de 1992”(párr.2)

Según la “Superintendencia de Banca, Seguros y AFP con Resolución S.B.S. N° 808-2003” nos menciona que los deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

Esta es la clasificación de los deudores de acuerdo a los días vencidos:

CUADRO N° 01

DIAS DE MORA - CLASIFICACION SBS

VIGENTE	0 - 8	NORMAL	Después de 30 días de atraso el saldo total de deuda pasa a vencido
	9 - 30	CPP	
VENCIDA	31 - 60	DEFICIENTE	
	61 - 120	DUDOSO	
	+ 120	PÉRDIDA	

FUENTE: Financiera CrediScotia

Continuando con las teorías relacionadas, debemos de hacer un paréntesis y mencionar también el riesgo crediticio.

Tomas, Amat y Esteve, (2000) nos indica que:

“Es la probabilidad que una empresa obtenga pérdidas que compriman el importe de sus activos, resultados y patrimonio, como consecuencia que sus clientes fallen en acatamiento de cláusulas pactados en las transacciones de crédito debido a una evaluación deficiente”(p.12).

Según Tomas, Amat y Esteve, (2000) los autores afirman que:

“Una entidad financiera toma un riesgo cuando presta recursos financieros porque, en realidad, ceden unos recursos que otros clientes les han prestado”(p.14).

Holter (2016) nos menciona que:

“Es la posibilidad de pérdida procedente del incumplimiento de los compromisos tomadas por los clientes de una transacción; en donde el colapso de las hipotecas de alto riesgo puede estar afectando a los mercados financieros”(párr.3).

Cardona (2004) nos explica que:

“La morosidad crediticia alcanzó su punto máximo hace un año y que la deuda de los hogares ha disminuido en los últimos meses”(párr.4)

Según Botha B, Bentley M, y Cumberlege R. (2018) nos mencionan que:

“El riesgo va unido al del beneficio ya que las entidades financieras facilitan dinero solicitado por los consumidores sin inspeccionar consecutivamente el grado el manejo del mismo, debido a que es dirigido por los consumidores ese riesgo tomado por las empresas”(p.16).

Según Añaez (2014) nos indica que:

“Se trata del riesgo que toma una entidad financiera cuando facilita capital a sus consumidores teniendo la posibilidad de que el dinero prestado retorne a la institución más el interés”(párr2).

También el mismo autor Añaez, (2014) nos menciona que:

“Es importante conocer el riesgo que tiene una entidad debido a que las decisiones se toman en base al futuro y no se dará en lo que se había previsto lo que genera tomar infernales decisiones”(párr3).

Además, el autor Salazar, (2014) nos explica que:

“El riesgo no todas las veces es malo debido a que se puede aceptar (otorgando el crédito con garantía o aval) siempre y cuando la premio sea alto por la cual existe una relación factible entre el riesgo y la rentabilidad”(párr5).

Según la Financiera CrediScotia, (2019) nos menciona que el crédito de consumo es:

“La disposición de dinero otorgada a un determinado número de personas en la que pueden hacer adquisiciones de bienes u otras actividades. Este crédito al igual que cualquier crédito es pactado con un tiempo corto de pronto pago”(párr5)

Por consiguiente, la Financiera CrediScotia, (2019) define al crédito microempresa como:

“Son créditos otorgados a las personas que cuenten con negocio en donde se va a financiar el capital de trabajo, activo fijo, compra de deuda y autoconstrucción”(párr9).

Continuando con las teorías relacionadas, debemos de hacer un paréntesis y mencionar acerca de la provisión y clases de provisiones que realiza la Financiera CrediScotia.

Según Gallardo, F. (2005) nos menciona que:

“La provisión es un gasto que la entidad tiene que tomar de manera obligatoria de acuerdo a lo estipulado por la SBS que afecta directamente al beneficio de una entidad. Este gasto será destinado como una reserva en caso los créditos sean irre recuperables”(p.19).

Según Juez y Martín, (2007) nos mencionan que:

“La provisión se refleja en la pérdida de valor de un bien o derecho de cobro motivado por el riesgo de no cobrarlo, la provisión es una cuenta de gasto que reduce los beneficios o aumenta las pérdidas”(p.54).

Según la “Superintendencia de Banca, Seguros y AFP con Resolución S.B.S. N° 808-2003” nos menciona que hay 2 tipos de provisiones, que se presenta a continuación:

“Las provisiones genéricas se realizan en el momento de la concesión de un crédito, esto va dirigido para los clientes que tienen una calificación normal”(párr5).

Las tasas de provisiones genéricas son las siguientes:

Provisión genérica (Clasificación normal)	
Tipo de crédito	Tasas de Provisiones
Crédito Microempresa	1.00%
Crédito de Consumo	1.00%

FUENTE: Financiera CrediScotia

En base a la “Superintendencia de Banca, Seguros y AFP con Resolución S.B.S. N° 808-2003” nos menciona que:

“Las provisiones específicas se dan cuando el cliente tiene un nivel de riesgo mayor ya que a mayor endeudamiento mayor será la probabilidad de incumplimiento, por ende se tiene que provisionar un poco más para no perjudicar los ahorros de los clientes”(párr8).

La clasificación de provisiones específicas son las siguientes:

Provisión genérica (Clasificación normal)	
Tipo de crédito	Tasas de Provisiones
Crédito Microempresa	1.00%
Crédito de Consumo	1.00%

FUENTE: Financiera CrediScotia

De acuerdo a Díez, (2010) menciona que:

Al perder una cantidad de dinero proveniente de un crédito en un año no tiene por qué tener un gran impacto en la cuenta de resultados ya que la institución financiera se pudo haber provisionado por adelantado la cantidad en el balance anticipándose a esa pérdida y de esa manera la institución financiera reconoce una pérdida que no ha tenido lugar, en realidad es la pérdida de un crédito moroso que aún no ha ocurrido. Por lo tanto, si la institución financiera había provisionado más de más de lo que realmente a sido la morosidad no tendrá pérdidas contables(p.178).

Por consiguiente, la tasa de morosidad aplicable en la financiera CrediScotia será la siguiente:

$$\text{Ratio de morosidad} = \frac{\text{Créditos morosos}}{\text{Total créditos}}$$

Como segunda variable tenemos la **rentabilidad** en donde se indago diferentes autores.

Según Tomas, Amat y Esteve, (2000) indica que:

“La rentabilidad es la capacidad que tiene una entidad para generar suficiente beneficio luego de haber realizado una inversión”(p.19).

Según Puente, M. y Andrade, F. (2016). Nos menciona que:

“La utilidad tiene un rol importante en el análisis de los estados financieros puesto que es el área de mayor interés para el inversionistas debido a que la rentabilidad obtenida por las operaciones avalan el acatamiento de las obligaciones contraídas a corto y largo plazo”(p.17).

Según la revista Lahore Business School, (2011). Nos explica que:

“Los índices de rentabilidad también juegan un rol importante en las posiciones financieras de las entidades”(párr.5)

De acuerdo Puente, M; Viñán, J y Aguilar, J. (2017). Nos menciona que:

“La rentabilidad es la correlación entre ingresos y costos obtenidos por el uso de los activos de una entidad puede ser estimada en de acuerdo a las ventas, a los activos y el capital de los accionistas”(p.17).

De acuerdo a Soriano, (2010) nos menciona que:

“Para que una institución sea rentable para los socios es importante que la rentabilidad del patrimonio neto sea superior a la rentabilidad que los accionistas ya que una institución es rentable cuando genera mas ingresos que gastos”(p.86).

De acuerdo a Peterson, P. (2007) nos indica que:

“Los índices de rentabilidad comparan componentes de ingresos con ventas. nos dan una idea de lo que constituye el ingreso de una empresa y generalmente se expresan como una parte de cada dólar de ventas. Las razones de margen de beneficio que discutimos aquí difieren solo por el numerador”(p.5)

De acuerdo Manzler, D. (2004) nos menciona que:

“Es más importante medir la rentabilidad en comparación con si la empresa es utilizando la relación actual”(p.3)

Según Díaz, (2012) nos menciona que:

“la rentabilidad se puede medir de 2 maneras, el (ROA) y (ROE) ya que ayudan a demostrar la capacidad económica y financiera que tiene una entidad”(p.21).

De acuerdo a la revista The Impact of Liquidity on Bank Profitability. (2010) nos explica que:

“La gestión eficiente de la medida más amplia de liquidez, capital de trabajo y su medida más estrecha, efectivo son importantes para la rentabilidad y el bienestar de una empresa”(párr.5)

Según Puente, M; Viñán, J y Aguilar, J. (2017) nos indica que:

“La similitud de los ratios ROA y ROE se ejecuta para establecer la forma más beneficiosa de financiar el activo total y la inversión de una entidades ya que se va a determinar la estructura financiera más apropiada para el desarrollo empresarial”(p.25)

ROA: es la rentabilidad obtenida sobre los activos totales utilizados por una empresa.

De acuerdo Majid, M., Ahmed, S., & Dahmansh, F. (2012) nos menciona que:

“El ratio de retorno de activos (ROA): beneficio neto después de impuestos / activos totales. Esta relación mide la eficiencia operativa de la empresa en función de los beneficios generados por la empresa de sus activos totales”(p.21).

Según Diaz, E. (2015) nos menciona que:

“El ROA, indicador financiero fundamental para inversores este valor también es vigilado muy de cerca por cualquier inversor profesional, ya que nos permite realizar comparaciones muy útiles de rentabilidad entre diferentes empresas, siempre y cuando pertenezcan a un mismo sector”(p.20).

Según Majid, M., Mukhled, S. y Firas Naim Dahmash. (2012) nos indica que:

“El ratio de retorno de activos (ROA)mide la eficiencia operativa de la empresa en función de los beneficios generados por la empresa de sus activos totales”(p.9)

Según Díez, (2010) nos explica que:

“Es una medida de eficiencia del uso que está haciendo el banco de los activos para generar beneficios.” (p,176)

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

ROE: Otro indicador importante es el ROE rentabilidad financiera.

De acuerdo a la revista International Journal of Business and Social Science (2011) nos menciona que:

“Los índices financieros son el indicador útil del desempeño y la salud financiera de la empresa. La mayoría son calculado por los estados financieros (Balance general y Estado de flujo de efectivo) de las empresas”(párr.6)

De acuerdo Majid, M., Ahmed, S., & Dahmansh, F. (2012) nos explica que:

“El (ROE) beneficio neto después de impuestos / patrimonio total de los accionistas. Esta relación mide la tasa de rendimiento de los accionistas sobre su inversión en la empresa. Las relaciones de actividad son otro grupo de relaciones”(p.16).

Según Gonzáles, (2013) nos menciona que:

“Este ratio nos muestra el rendimiento logrado sobre el importe del capital para los accionistas esta razón es muy importante debido a que muestra la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios a su favor”(p.58).

De acuerdo con Diaz (2010), nos explica que:

“La rentabilidad sobre el patrimonio neto mide el beneficio neto de una institución financiera (el beneficio atribuible a los accionistas) en relación a los fondos propios”(p.176).

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

El mismo autor Díez, (2010) nos menciona que:

“El objetivo es que la ROE sea por lo menos el coste del capital de las acciones de lo contrario la institución financiera estará generando una rentabilidad menor a su coste de capital”(p.176).

Según Puente, M; Viñán, J y Aguilar, J. (2017) nos indica que:

“La comparación de los índices ROA y ROE se ejecuta para establecer la forma más provechosa de financiar el activo total y la inversión de una entidad. La diferencia existente entre estos índices se nombra resultado de apalancamiento”(p.25).

Según Wiley, J. & Australia, S.Financial (2009) nos menciona que:

“Los ratios de rentabilidad miden el beneficio operativo de una empresa para un período de tiempo: El tamaño de las ganancias de la entidad afecta su capacidad para obtener financiación de deuda y capital, posición de liquidez, capacidad de crecer”(p.21).

Para la **formulación del problema** planteamos la siguiente pregunta: ¿Existe incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad del periodo 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia S.A.” Chimbote?

Para nuestra **justificación del estudio** hemos considerado tres aspectos fundamentales, la primera es justificación teórica: En el presente trabajo de investigación se ha sistematizado la información acerca de las variables de Morosidad Crediticia y Rentabilidad tales como conceptos, objetivos, importancia, tipos, elementos, indicadores entre otros aspectos teóricos de dichas variables. Finalmente, la información presentada en este trabajo de investigación permitirá generar más conocimientos y nuevas interrogantes que servirán como fuente confiable en investigaciones futuras. La segunda es justificación metodológica: Para lograr el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación, se acudió a la elaboración de instrumentos de investigación como es el análisis documental y la encuesta para las variables de estudio y que además servirán para futuros trabajos de investigación. Y la última justificación práctica: La ejecución del trabajo de investigación se justifica, porque nos va a permitir conocer de qué manera incide la morosidad crediticia en la rentabilidad del periodo 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia S.A” Chimbote.

Tenemos dos **objetivos** que son **objetivo general**, en el cual se planteó lo siguiente: Determinar la morosidad crediticia y su incidencia en la rentabilidad del periodo 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia S.A.”- Chimbote y los **objetivos específicos**, se plantearon de la siguiente manera: Identificar el índice de morosidad de la “financiera CrediScotia S.A. -Chimbote período 2017 al 2018. Analizar la Rentabilidad de la “Financiera CrediScotia S.A.” - Chimbote período 2017 al 2018. Establecer la incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad” de la “Financiera CrediScotia S.A,“- Chimbote periodo 2017 al 2018.

En nuestra tesis indicamos dos **hipótesis** que son: la primera Hipótesis Central (Hc): La morosidad crediticia si incide en la rentabilidad del período 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia S.A.” - Chimbote. La segunda es Hipótesis Nula (Ho): La morosidad crediticia no incide en la rentabilidad del período 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia Chimbote.

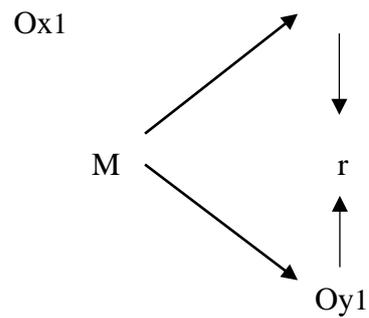
II.MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación:

Según García (1994) nos menciona que:

“Una investigación correlacional sirve para analizar la relación que existen entre dos variables en un contexto en particular” (p,308).

Descriptivo – correlacional



Dónde:

M= Empresa

Ox1= Morosidad Crediticia

Oy1= Rentabilidad

r = Incidencia

2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Independiente: Morosidad crediticia	Coral, (2014) “Es el retraso en el pago que en donde tiene como resultado la mora, en donde provoca ausencia de ingresos que alcanza llevar a situaciones de insolvencia para afrontar responsabilidades de pago”. (p. 24).	La morosidad crediticia es una situación de alto riesgo en donde el deudor se a retrasado en el pago de una cantidad de dinero en un tiempo establecido pero que aún no ha caído en la categoría de un crédito irrecuperable.	Índice de morosidad	-Monto porcentual de morosidad -Monto monetario de morosidad	Razón
Dependiente: Rentabilidad	Díaz, (2012) “es la capacidad que tiene una institución para generar beneficios que redundan en futuras inversiones” (parr2)	La rentabilidad es la capacidad que tiene una empresa para obtener un beneficio o utilidad luego de haber realizado una inversión.	Indicadores de Rentabilidad	-Rentabilidad sobre los activos totales (ROA) -Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	Razón

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

Según Gomero y Moreno, (1997) nos mencionan que:

“La población es el conjunto de personas u objetos de los que se quiere saber algo en una investigación y que tienen algunos rasgos usuales visibles en un lugar y en un momento determinado”(p.38).

La población está constituida por 156 clientes morosos del año 2017 al 2018 según reportes de morosidad de la “Financiera CrediScotia S.A”. - Chimbote.

2.3.2. Muestra:

Según Sierra,(1994) nos afirma que:

“La muestra es una porción de la población justamente elegida que se somete a investigación con el fin de obtener resultados válidos”(p.58).

La muestra a estudiar se ha tomado toda la población que constituye los 156 clientes morosos, debido a que se van analizar tanto el periodo 2017 y 2018 y estas cifras son obtenidas según los reportes de morosidad de la Financiera CrediScotia S.A.-Chimbote.

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

TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p style="text-align: center;">Análisis documental</p> <p>“Es un conjunto de procedimientos encaminados a simbolizar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo”(Pinto,1993,p.56)</p>	<p style="text-align: center;">Guía de análisis documental</p> <p>Se revisó la diferente información recopilada, como los estados financieros, el índice de morosidad, nivel de rentabilidad, y documentación propia a lo referente de la morosidad crediticia y rentabilidad .</p>
<p style="text-align: center;">Entrevista</p> <p>“Es una técnica directa e interactiva de recolección de datos, con una intencionalidad y un objetivo implícito dado por la investigación”.(Diaz,1998, p.83)).</p>	<p style="text-align: center;">Guía de entrevista</p> <p>Sirvió para recolectar información, mediante una serie de preguntas acerca de la aplicación de la políticas establecidas y sobre el índice de morosidad en la que se le aplicó al funcionario líder y a los funcionarios de negocio.</p>

Validez y confiabilidad

Para validar este trabajo de investigación se utilizó el juicio de expertos, que consiste en 3 personas conocedores del tema, para que sea revisado el instrumento guía de entrevista, guía de análisis documental.

2.5.Procedimiento

- Se elaboró el cuestionario para la aplicación de la muestra de estudio.
- Se aplicó el instrumento al funcionario líder y funcionarios de negocio y consumo.
- Se recolectaron los datos, se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos.
- Se constataron las hipótesis con los resultados obtenidos.
- Se elaboró el informe final.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó dos tipos:

Estadística descriptiva:

Se utilizó la estadística descriptiva, para obtener resultados de: Porcentajes, representados en cuadros y gráficos.

Estadística inferencial:

Se utilizó la estadística inferencial (R de Pearson) que servirá para determinar la incidencia de las variables Morosidad crediticia y Rentabilidad.

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

2.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se ha realizado con ética para mostrar la originalidad del trabajo, respetando las autorías respectivas de los autores, de igual forma con la información proporcionada por la empresa materia de investigación, además la investigación contiene datos reales de la empresa en marcha, no se ha manipulado la información para favorecer al estudiante en los resultados. Por último, se empleó en el proceso de investigación hojas recicladas para contribuir con el medio ambiente.

III.RESULTADOS

RESEÑA HISTÓRICA

CrediScotia Financiera S.A. se constituyó mediante Escritura Pública de fecha 9 de agosto de 1994, bajo la denominación de Banco del Trabajo S.A. El 15 de julio de 2008 Scotiabank Perú adquirió del Grupo Altas Cumbres (Chile) el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco del Trabajo a través de la Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima.

En Junta General de Accionistas de fecha 12 de septiembre de 2008 se acordó su conversión a empresa financiera, modificándose su denominación social por la de “CrediScotia Financiera S.A.” y su Estatuto Social, lo cual conllevó la modificación de su objeto social, con miras a mantenerlo como un canal especializado del Grupo Scotiabank Perú para la atención de clientela de créditos de consumo, así como para la realización de préstamos a favor de pequeñas empresas y negocios. Posteriormente, con fecha 30 de diciembre de 2008, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 14139-2008, autorizó su conversión a empresa financiera y la modificación total de su Estatuto Social, siendo ello formalizado mediante Escritura Pública de fecha 09 de enero de 2009, quedando debidamente inscrito en el Registro de Personas Jurídicas de Lima.

Esta transacción fue realizada con la finalidad de transformarlo a una entidad financiera mantenida y operada como una subsidiaria.

La Financiera otorga créditos de consumo, a microempresas, y comercios, utilizando para ello una fuerza de ventas y una red nacional de agencias y tiene como actividad la intermediación financiera.

La financiera CrediScotia ofrece varios productos crediticios, en créditos microempresa tiene 4 productos que son capital de trabajo, Activo Fijo, Autoconstrucción y Compra de Deuda; en los créditos consumo tiene 3 productos crediticios Tarjeta de crédito, Línea Paralela y Libre Disponibilidad. Por consiguiente, los créditos microempresas son otorgado a los clientes que cuentan con negocio, y los créditos consumo dirigido a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa para atender la necesidad de financiamiento de gastos de consumo.

1) Identificar el índice de morosidad de la “financiera CrediScotia S.A.” -Chimbote período 2017 al 2018.

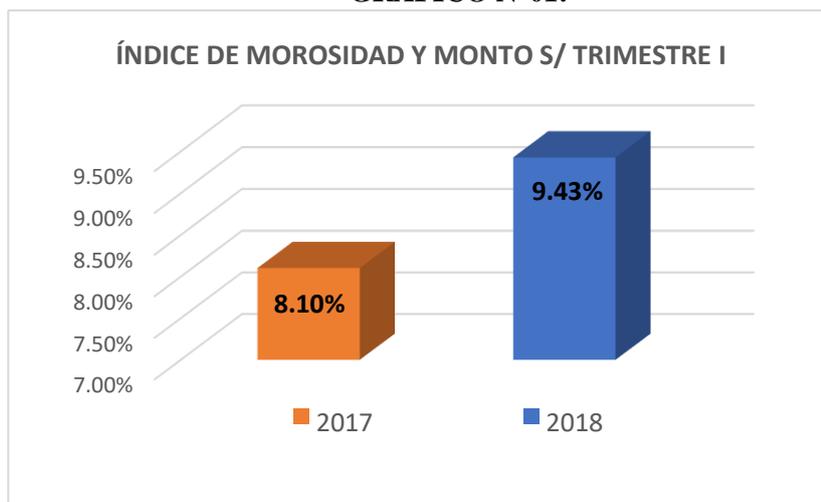
CUADRO N°01:

El índice de morosidad del Trimestre I de la “Financiera CrediScotia S.A.” -Chimbote período 2017 al 2018.

TRIMESTRE I			
DETALLE	FÓRMULA	2017	2018
MONTO MONETARIO (S/)	Total créditos * Índice de morosidad %	S/. 548,742	S/. 465,007
INDICE DE MOROSIDAD (%)	Créditos morosos Total de créditos	8.10%	9.43%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote.

GRÁFICO N°01:



Análisis del gráfico N°01

En el gráfico se muestra que en el primer trimestre del año 2017 se obtuvo el 8.10% de morosidad del total de créditos desembolsados tanto del producto microempresa como de consumo, lo cual represento en valor monetario S/. 548,742, por consiguiente, en el año 2018 aumento la morosidad crediticia a 9.43% que en valor monetario represento un S/. 465,007.

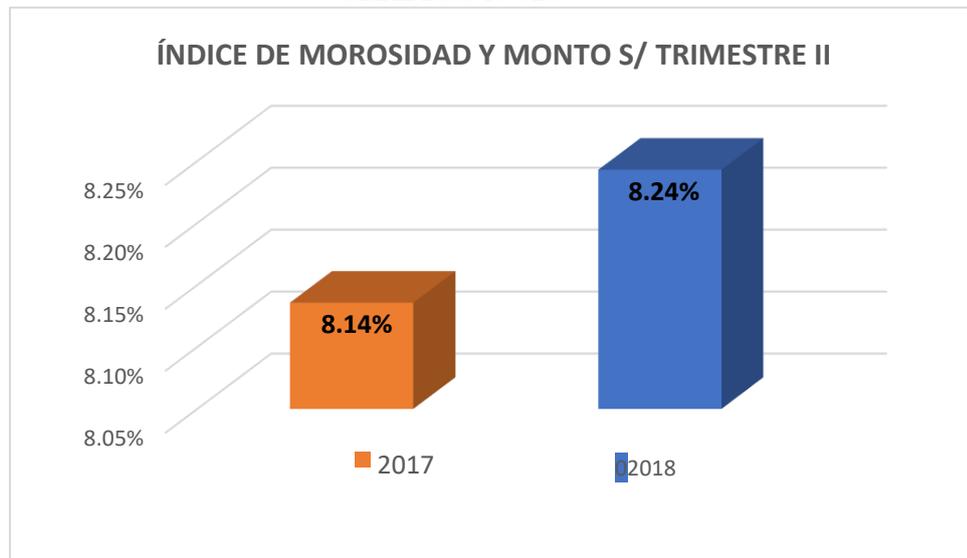
CUADRO N°02:

El índice de morosidad del Trimestre II de la “financiera CrediScotia S.A.” período 2017 al 2018.

TRIMESTRE II			
DETALLE	FÓRMULA	2017	2018
MONTO MONETARIO (S/)	Total créditos * Índice de morosidad %	S/521,585	S/417,923
MONTO PORCENTUAL (%)	Créditos morosos	8.14%	8.24%
	Total de créditos		

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°02:



Análisis del gráfico N°02

En el gráfico se muestra que en el trimestre II del año 2017 se obtuvo un 8.14% de morosidad del total de créditos desembolsados lo cual represento un monto monetario de S/ S/521,585, por consiguiente, trimestre II del año 2018 la morosidad aumento de manera mínima en donde se obtuvo un 8.24% de morosidad crediticia que represento un S/417,923.

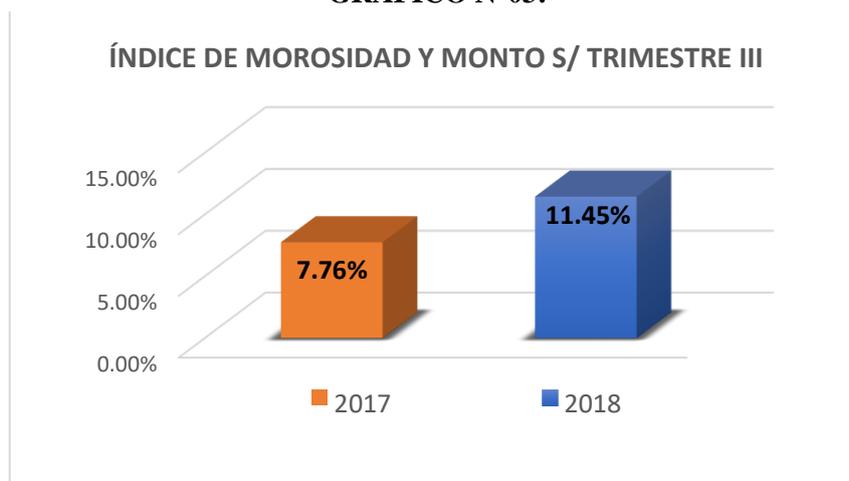
CUADRO N°03:

El índice de morosidad del Trimestre III de la “financiera CrediScotia S.A.” período 2017 al 2018.

TRIMESTRE III			
DETALLE	FÓRMULA	2017	2018
MONTO MONETARIO S/	Total créditos * Índice de morosidad %	S/ 465,036	S/ 527,349
MONTO PORCENTUAL %	Créditos morosos Total de créditos	7.76 %	11.45%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la financiera CrediScotia Chimbote.

GRÁFICO N°03:



Análisis del gráfico N°03

En el gráfico se muestra que en el trimestre III del año 2017 se obtuvo un 7.76% de morosidad del total de créditos desembolsados (créditos microempresa como consumo) lo cual represento un monto monetario de S/ 465,036, por consiguiente trimestre III del año 2018 la morosidad aumento en donde se obtuvo un 11.45% de morosidad crediticia que represento un S/ 527,349.

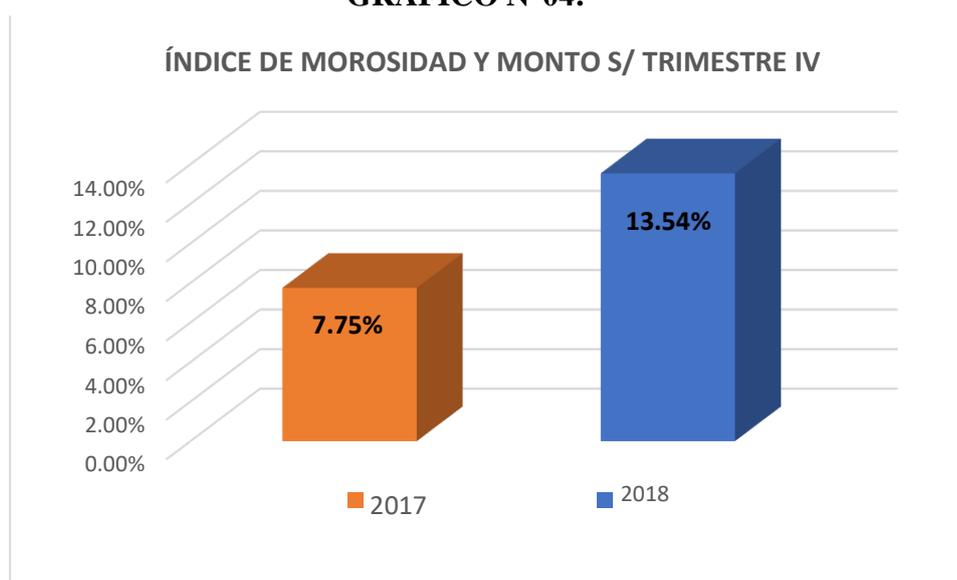
CUADRO N°04:

El índice de morosidad del Trimestre IV de la “financiera CrediScotia S.A.” período 2017 al 2018.

TRIMESTRE IV			
DETALLE	FÓRMULA	2017	2018
MONTO MONETARIO (S/)	Total créditos * Índice de morosidad %	S/ 491,492	S/ 675,334
MONTO PORCENTUAL (%)	Créditos morosos Total de créditos	7.75%	13.54%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la financiera CrediScotia Chimbote.

GRÁFICO N°04:



Análisis del gráfico N°04

En el gráfico se muestra que en el trimestre IV del año 2017 se obtuvo un 7.75% de morosidad del total de créditos desembolsados (créditos microempresa como consumo) lo cual represento un monto monetario de S/ 491,492, por consiguiente trimestre IV del año 2018 la morosidad aumento en donde se obtuvo un 13.54% de morosidad crediticia que represento en monto monetario un S/ 675,334.

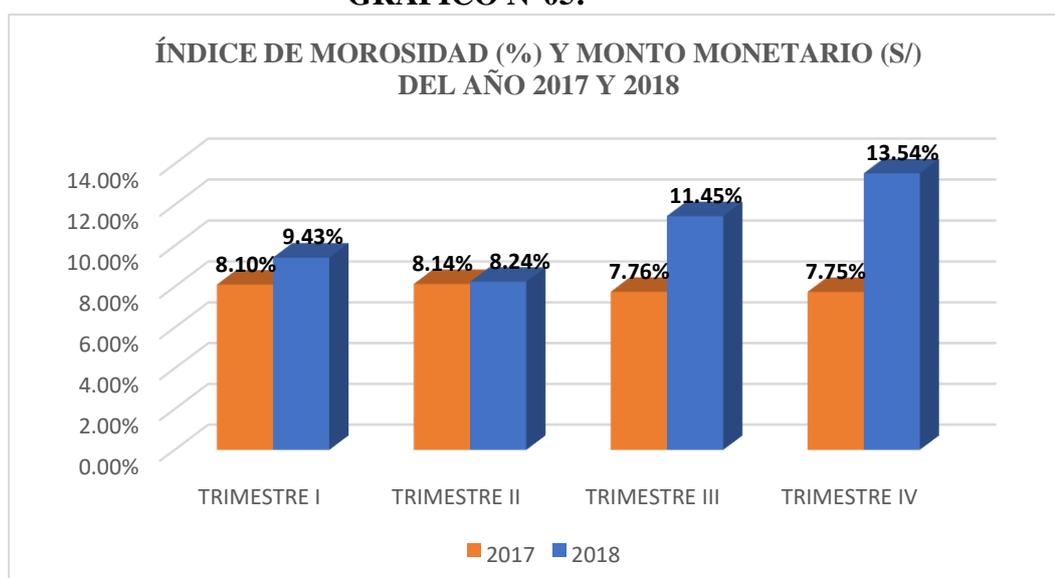
CUADRO N°05:

El índice de morosidad Anual del período 2017 al 2018 de la Financiera CrediScotia S.A.

MOROSIDAD CREDITICIA ANUAL				
DETALLE	MOROSIDAD EN SOLES (S/)	MOROSIDAD EN %	MOROSIDAD EN SOLES (S/)	MOROSIDAD EN %
	2017		2018	
TRIMESTRE I	S/. 548,742	8.10%	S/. 465,007	9.43%
TRIMESTRE II	S/. 521,585	8.14%	S/. 417,923	8.24%
TRIMESTRE III	S/. 465,036	7.76%	S/. 527,349	11.45%
TRIMESTRE IV	S/. 491,492	7.75%	S/. 675,334	13.54%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la financiera CrediScotia Chimbote.

GRÁFICO N°05:



Análisis del gráfico N°05

En el gráfico se muestra que en el trimestre I del año 2017 se obtuvo el 8.10% de morosidad del total de créditos desembolsados tanto del producto microempresa como de consumo, lo cual represento en valor monetario S/. 548,742. Por consiguiente, en el año 2018 aumento la morosidad crediticia a 9.43% que en valor monetario represento un S/. 465,007.

Por otro lado, en el trimestre II del año 2017 se obtuvo un 8.14% de morosidad del total de créditos desembolsados lo cual represento un monto monetario de S/ S/521,585 y en el año 2018 la morosidad aumento de manera mínima en donde se obtuvo un 8.24% de morosidad crediticia que represento en monto monetario S/417,923.

En el trimestre III del año 2017 se obtuvo un 7.76% de morosidad del total de créditos desembolsados lo cual represento un monto monetario de S/ 465,036. Por consiguiente, trimestre III del año 2018 la morosidad aumento en donde se obtuvo un 11.45% de morosidad crediticia que represento un S/ 527,349

En el trimestre IV del año 2017 se obtuvo un 7.75% de morosidad del total de créditos desembolsados lo cual represento un monto monetario de S/ 491,492. Por consiguiente, trimestre IV del año 2018 la morosidad aumento en donde se obtuvo un 13.54% de morosidad crediticia que represento en monto monetario un S/ 675,334.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

1. ¿Se rigen a las políticas de venta para otorgar los créditos?

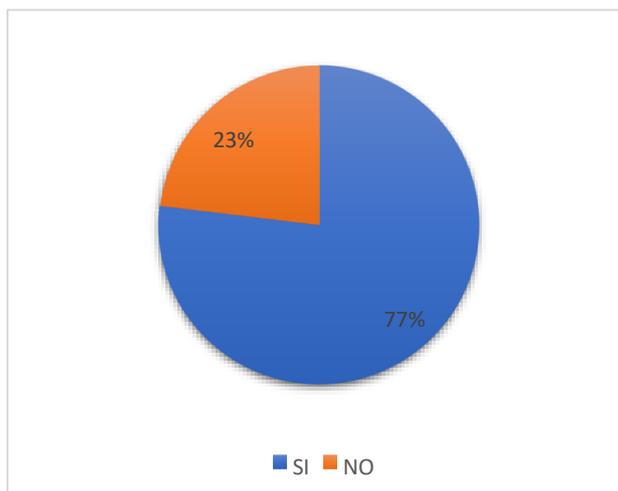
TABLA N°06

Se rigen a las políticas de venta para otorgar los créditos

FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	77%
NO	23%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los funcionarios de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°06



Análisis del gráfico N°6:

Según la encuesta aplicada, el 77% de los funcionarios si se rigen a las políticas de venta para otorgar los créditos; mientras que un 23% menciono que no se rigen a las políticas de ventas por diversas situaciones, como alcanzar las metas para obtener su comisión, por la presión de parte de los superiores de colocar créditos.

2. ¿Se toma en cuenta el sistema Scoring para otorgar los créditos?

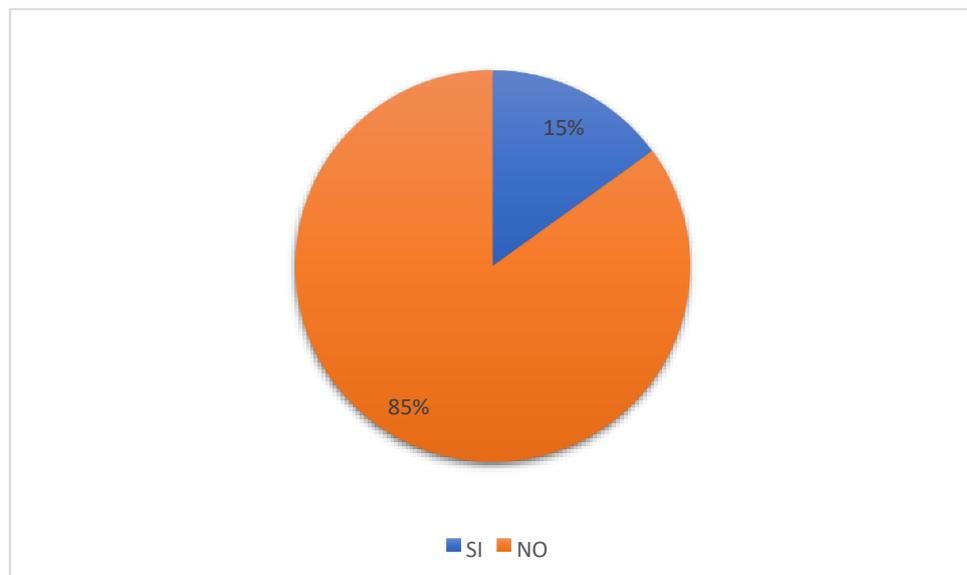
TABLA N° 07

Se toma en cuenta el sistema Scoring para otorgar los créditos

FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15%
NO	85%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los funcionarios de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°07



Análisis del gráfico N°7:

Según la encuesta aplicada, el 85% de los funcionarios no se toma en cuenta el sistema Scoring para otorgar los créditos; mientras el 15% mencionó que si se toma en cuenta al momento de evaluar a un cliente el sistema Scoring.

3. ¿Verifica que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras?

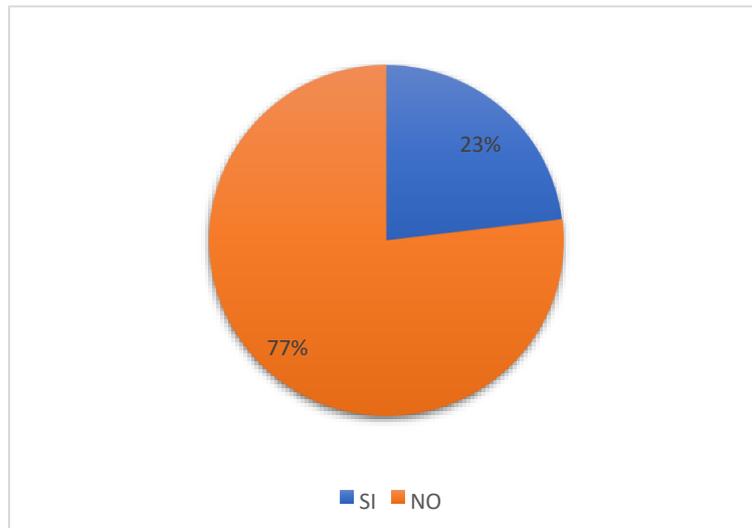
TABLA N°08

Se verifica que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras

FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23%
NO	77%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los funcionarios de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°08



Análisis del gráfico N°8:

Según la encuesta aplicada, el 77% de los funcionarios menciona que no verifica a sus clientes cuando solicitan un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras ya que solamente se rigen si su cliente está interesado en adquirir un crédito y el 23% menciona que no.

4. ¿Verifica el destino del crédito para el cual fue solicitado?

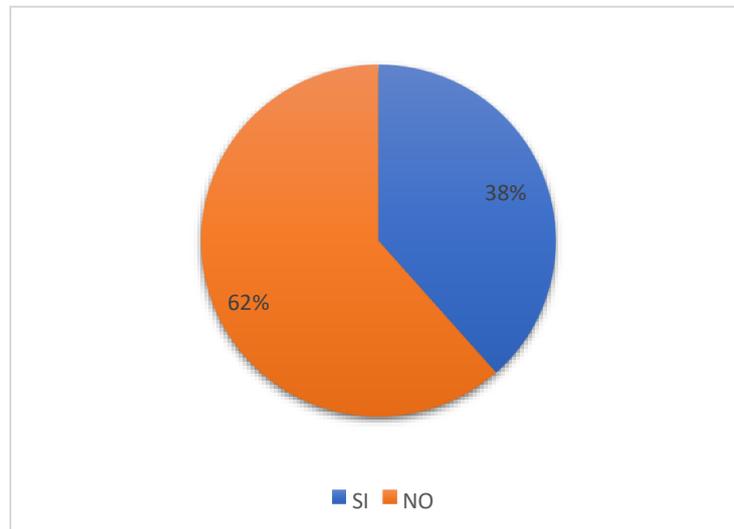
TABLA N°09

Se verifica el destino del crédito para el cual fue solicitado

FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38%
NO	62%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los funcionarios de la Financiera CrediScotia
Chimbote

GRÁFICO N°09



Análisis del gráfico N°9:

Según la encuesta aplicada, el 62% de los funcionarios no verifica el destino del crédito para el cual fue solicitado debido a que solo se basan a lo que ellos les mencionan, mas no hacen la constancia de visitarlos a los cliente para ver en que van a invertir, el 38% de los funcionarios si verifica el destino del crédito para el cual fue solicitado.

5. ¿Se realizan los Comités de Créditos para minimizar riesgos?

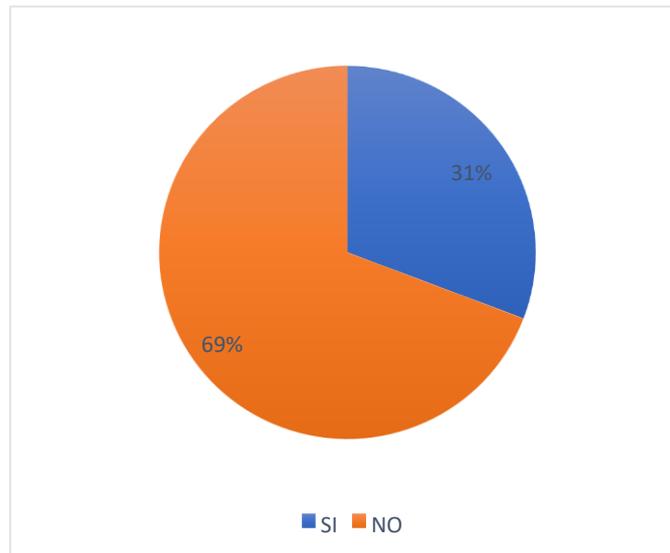
TABLA N°10

Se realizan los Comités de Créditos para minimizar riesgos

FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31%
NO	69%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los funcionarios de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°10



Análisis del gráfico N°10:

Según la encuesta aplicada, el 31% de los funcionarios si realizan los comités de créditos en donde participa el oficial de riesgo en conjunto con el funcionario que emitió dicha operación más 3 funcionarios más para debatir si dicho cliente se encuentra con liquidez, solvencia, entre otros factores suficientes para poder otorgar el crédito; es decir, el comité de crédito se realiza con el a fin de aclarar dudas y hacer dichas reuniones mucho más ejecutivas y productivas y también para aprobar o denegar las solicitudes de crédito y justificar dicha decisión, mientras que el 69% de los funcionarios no realizan los comités de crédito debido por la falta de tiempo.

6. ¿Da seguimiento a la conducta de pago de los clientes que se encuentran en la cartera de créditos que está a cargo?

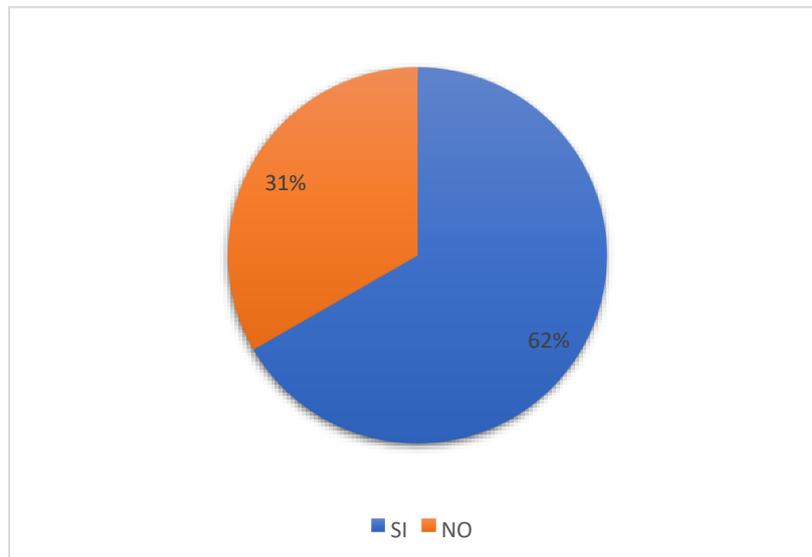
TABLA N°11

Se da seguimiento a la conducta de pago de los clientes que se encuentran en la cartera de créditos que está a cargo

FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	62%
NO	31%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los funcionarios de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°11



Análisis del gráfico N°11:

Según la encuesta aplicada, el 62% de los funcionarios da seguimiento a la conducta de pago de los clientes que se encuentran en la cartera de créditos que está a cargo; mientras que un 31% menciono que no da seguimiento a la conducta de pago de los clientes que se encuentran en la cartera de créditos que está a cargo.

7. ¿Efectúa llamadas para notificar de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 8 días?

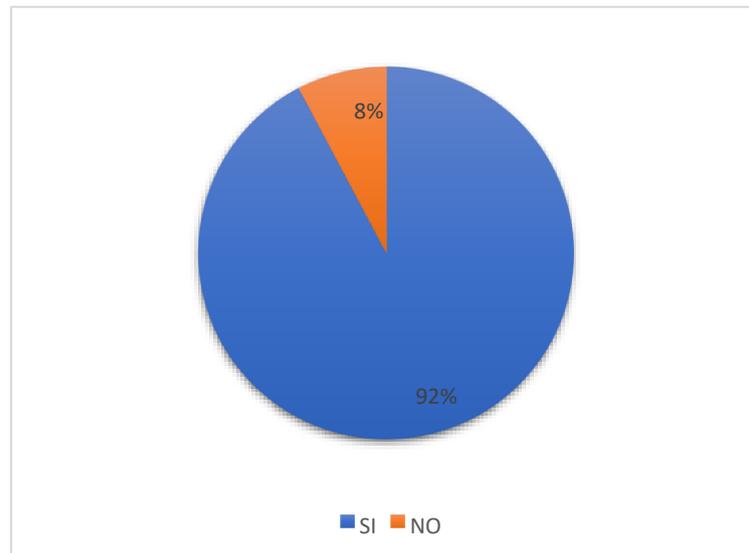
TABLA N°12

Se efectúa llamadas para notificar de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 8 días

FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	92%
NO	8%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los funcionarios de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°12



Análisis del gráfico N°12:

Según el instrumento aplicado, el 92% de los funcionarios si efectúa llamadas para notificar de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 8 días; debido a que si el cliente está al día con los pagos a ellos les conviene ya que recibirían su comisión completa y no aumentara su morosidad en su cartera de créditos; mientras que un 8% menciona que no efectúa llamadas para notificar de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 8 días

8. ¿Se realiza una buena gestión de cobranza?

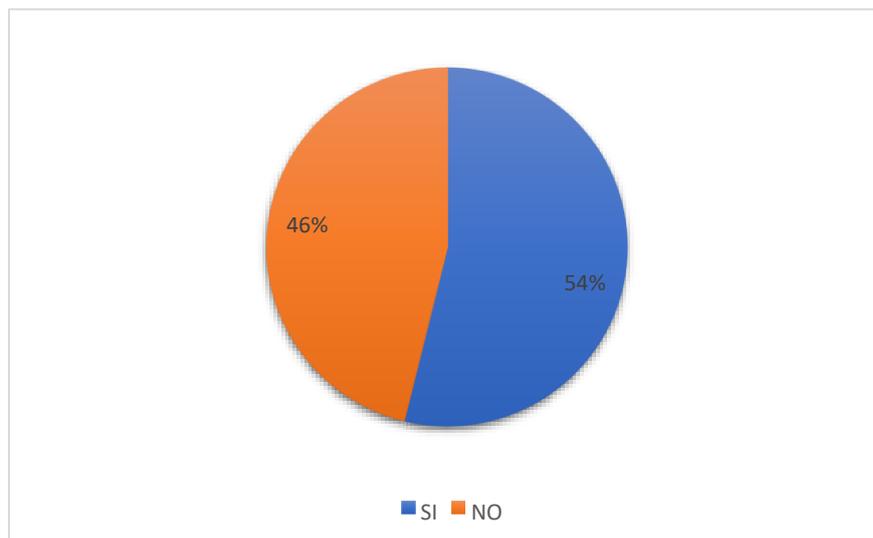
TABLA N°13

Se realiza una buena gestión de cobranza

FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	54%
NO	46%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los funcionarios de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°13



Análisis del gráfico N°13:

Según la encuesta aplicada en la Financiera CrediScotia S.A- Agencia Chimbote, el 46% de los funcionarios menciono que no se realiza una buena gestión de cobranza ya que se debe de aplicar otros mecanismos de cobro; el 54% de los funcionarios respondieron que si se realiza una buena gestión de cobranza.

9. ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área de cobranza es suficiente para realizar la gestión de cobranza?

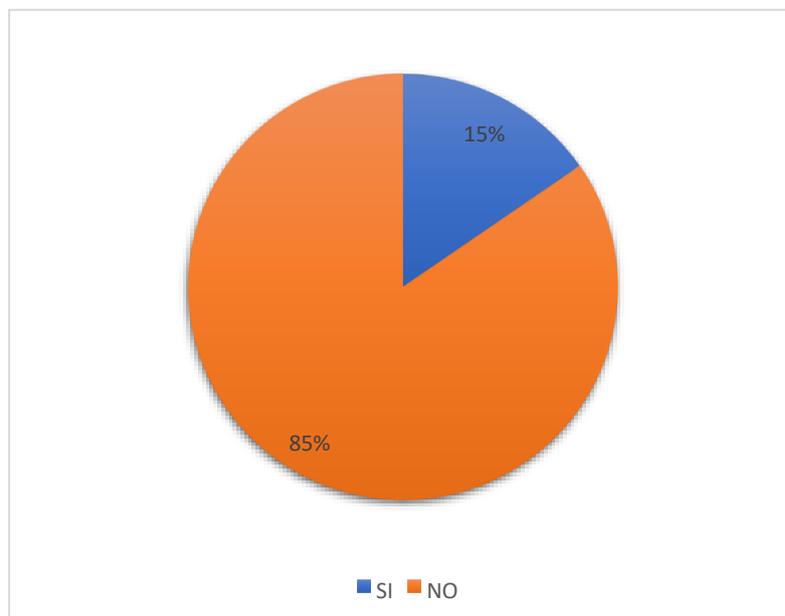
TABLA N°14

El número de personas que conforman el área de cobranza es suficiente para realizar la gestión de cobranza

FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15%
NO	85%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los funcionarios de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°14



Análisis del gráfico N°14:

Según la encuesta aplicada, el 15% de los funcionarios cree que el número de personas que conforman el área de cobranza es suficiente para realizar la gestión de cobranza si realiza una buena gestión de cobranza; mientras que un 85% menciona que no cree que el número de personas que conforman el área de cobranza es suficiente para realizar la gestión de cobranza.

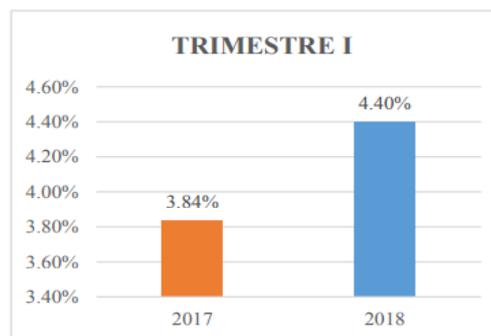
2. Analizar la rentabilidad de la “Financiera CrediScotia S.A.”- Chimbote periodo 2017 al 2018

CUADRO N°15

TRIMESTRE I			
ROA	Utilidad Neta	2017	2018
			318,779
	Activos Totales	8,309,831	8,691,560
		3.84%	4.40%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°15



Análisis del gráfico N°15

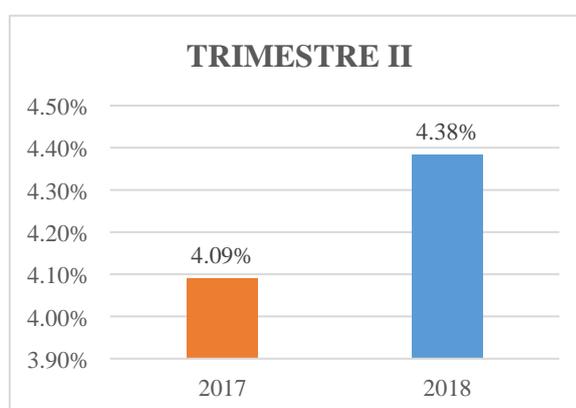
ROA, de la financiera CrediScotia S.A - Agencia Chimbote en el trimestre I 2017 muestra que por cada sol invertido en activo total genero 3.84% de beneficio y en el 2018 aumento a 4.40% de beneficio. Por lo tanto, en el año 2018 se obtuvo 0.56% más de rentabilidad de los activos de la financiera CrediScotia de la agencia Chimbote.

CUADRO N°16

TRIMESTRE II			
ROA	Utilidad Neta	2017	2018
		330,790	392,811
	Activos Totales	8,087,792	8,961,231
		4.09%	4.38%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°16



Análisis del gráfico N°16

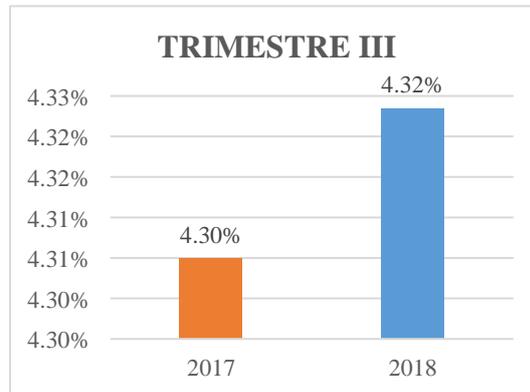
ROA, de la financiera CrediScotia S.A - Agencia Chimbote en el trimestre II 2017 muestra que por cada sol invertido en activo total genero 4.09% de beneficio y en el 2018 aumento a 4.38%. de beneficio. Por lo tanto, en el año 2018 se obtuvo 0.29% más de rentabilidad de los activos de la financiera CrediScotia de la agencia Chimbote.

CUADRO N°17

TRIMESTRE III			
ROA	Utilidad Neta	2017	2018
		372,992	398,165
	Activos Totales	8,664,235	9,209,401
		4.30%	4.32%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°17



Análisis del gráfico N°17

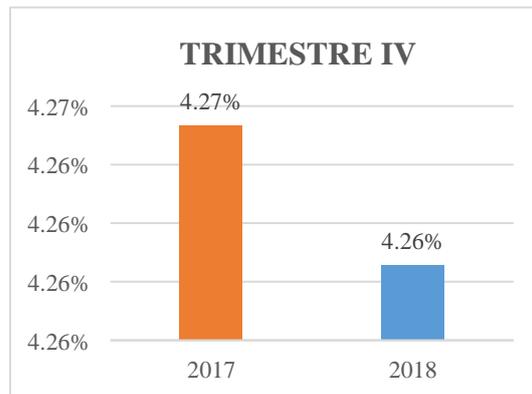
ROA, de la financiera CrediScotia S.A - Agencia Chimbote en el trimestre III 2017 muestra que por cada sol invertido en activo total genero 4.30% de beneficio y en el 2018 aumento a 4.32 % de beneficio. Por lo tanto, en el año 2018 se obtuvo 0.02% más de rentabilidad de los activos de la financiera CrediScotia de la agencia Chimbote.

CUADRO N°18

TRIMESTRE IV			
ROA	Utilidad Neta	2017	2018
		375,950	406,540
	Activos Totales	8,814,039	9,541,913
		4.27%	4.26%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°18



Análisis del gráfico N°18

ROA, de la financiera CrediScotia S.A - Agencia Chimbote en el trimestre IV 2017 muestra que por cada sol invertido en activo total genero 4.27% de beneficio y en el 2018 disminuyo a 4.26% de beneficio. Por lo tanto, en el año 2018 se obtuvo 0.01% menos de rentabilidad de los activos de la financiera CrediScotia de la agencia Chimbote.

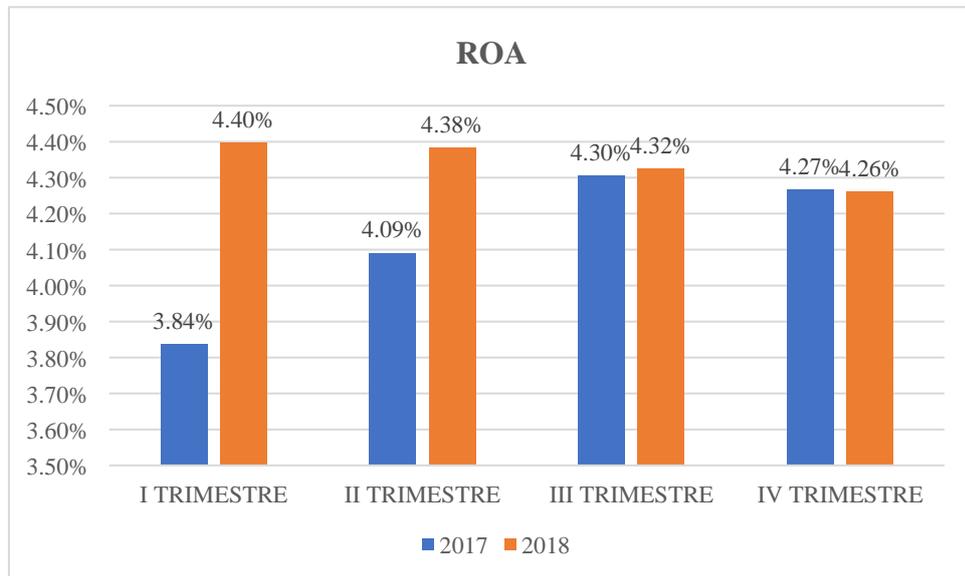
CUADRO N°19

El ROA anual de la Financiera CrediScotia Chimbote periodo 2017 y 2018

PORCENTAJE		
DETALLE	2017	2018
TRIMESTRE I	3.84%	4.40%
TRIMESTRE II	4.09%	4.38%
TRIMESTRE III	4.30%	4.32%
TRIMESTRE IV	4.27%	4.26%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°19



Análisis del gráfico N°19

Como se puede observar en la evolución trimestral el ROA, de la financiera CrediScotia S.A - Agencia Chimbote del 2017; muestra que por cada sol invertido en activo total genero entre el 3.84% a 4.30% de beneficio esta situación en parte ocasionada por la elevada morosidad y en el 2018; nos indicó que por cada sol invertido en activo total genero entre el 4.26% a 4.40% de beneficio.

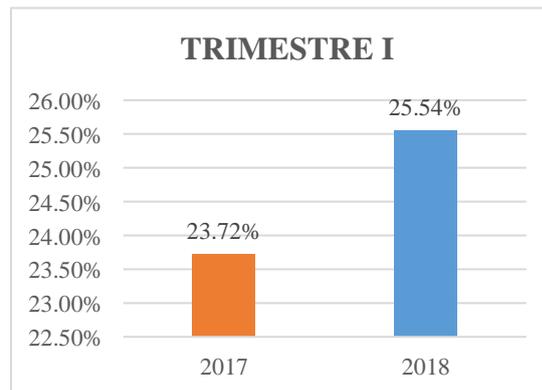
**Determinación del ROE TRIMESTRAL de la Financiera CrediScotia Chimbote
periodo 2017 y 2018**

CUADRO N°20

TRIMESTRE I			
ROE	Utilidad Neta	2017	2018
		318,779	382,161
	Patrimonio Neto	1,344,045	1,496,085
		23.72%	25.54%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°20



Análisis del gráfico N°20

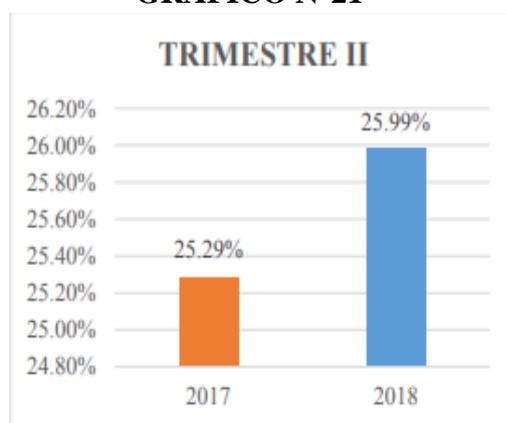
ROE, de la financiera CrediScotia S.A - Agencia Chimbote en el trimestre I 2017 muestra que los socios obtuvieron un rendimiento sobre su inversión de 23.72% y en el 2018 aumento a 25.54%. Por lo tanto, en el año 2018 los socios obtuvieron 1.82% más de rentabilidad de patrimonio de la financiera CrediScotia de la agencia Chimbote.

CUADRO N°21

TRIMESTRE II			
ROE	Utilidad Neta	2017	2018
		330,790	392,811
	Patrimonio Neto	1,308,169	1,511,649
		25.29%	25.99%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°21



Análisis del gráfico N°21

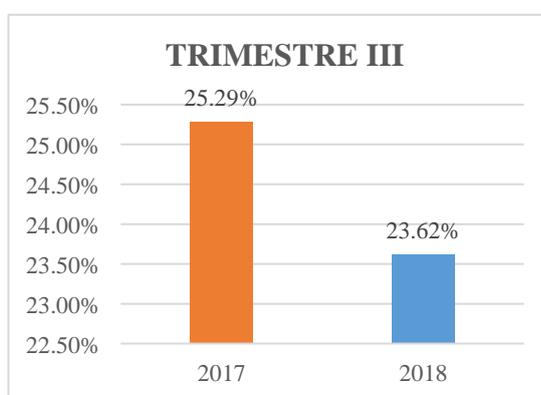
ROE, de la financiera CrediScotia S.A - Agencia Chimbote en el trimestre II 2017 muestra que los socios obtuvieron un rendimiento sobre su inversión el 25.29 y en el 2018 aumento a 25.99%. Por ello, en el año 2018 los socios obtuvieron 0.70% más de rentabilidad de patrimonio de la financiera CrediScotia de la agencia Chimbote.

CUADRO N°22

TRIMESTRE III			
ROE	Utilidad Neta	2017	2018
		372,992	398,165
	Patrimonio Neto	1,474,805	1,685,605
		25.29%	23.62%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°22



Análisis del gráfico N°22

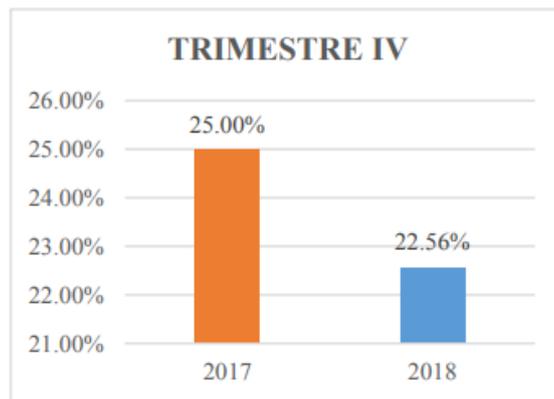
ROE, de la financiera CrediScotia S.A - Agencia Chimbote en el trimestre III 2017 muestra que los socios obtuvieron un rendimiento sobre su inversión el 25.29% y en el 2018 disminuyó a 23.62%. Por lo tanto, en el año 2018 los socios obtuvieron -1.67% de rentabilidad de patrimonio de la financiera CrediScotia de la agencia Chimbote.

CUADRO N°23

TRIMESTRE IV			
ROE	Utilidad Neta	2017	2018
		375,950	406,540
	Patrimonio Neto	1,503,991	1,802,140
		25.00%	22.56%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°23



Análisis del gráfico N°23

ROE, de la financiera CrediScotia S.A - Agencia Chimbote en el trimestre IV 2017 muestra que los socios obtuvieron un rendimiento sobre su inversión el 25.00% y en el 2018 disminuyó a 22.56%. Por lo ello, en el año 2018 los socios obtuvieron -2.44% de rentabilidad de patrimonio de la financiera CrediScotia de la agencia Chimbote.

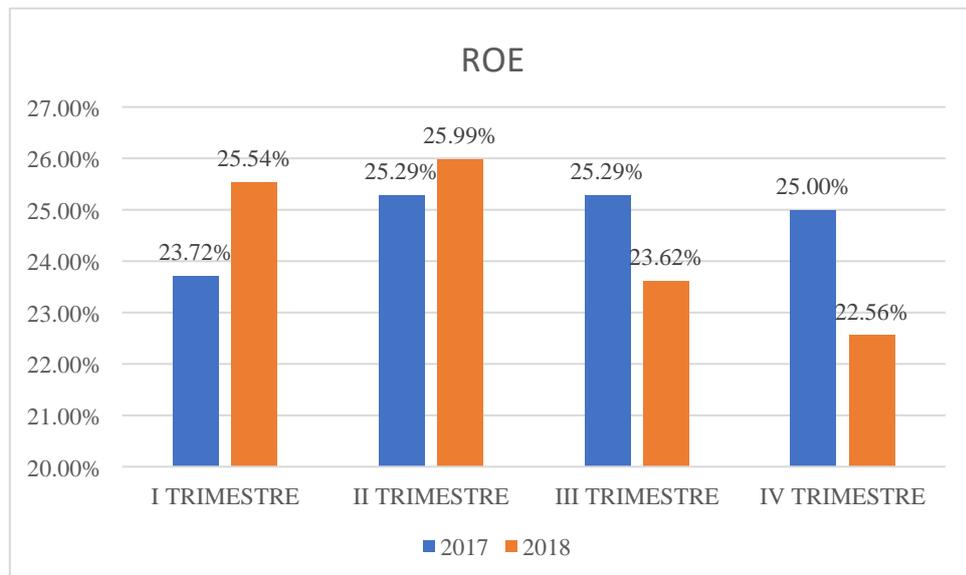
CUADRO N°24

Determinación del ROE ANUAL de la Financiera CrediScotia Chimbote período 2017 y 2018

ROE ANUAL		
DETALLE	2017	2018
TRIMESTRE I	23.72%	25.54%
TRIMESTRE II	25.29%	25.99%
TRIMESTRE III	25.29%	23.62%
TRIMESTRE IV	25.00%	22.56%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Financiera CrediScotia Chimbote

GRÁFICO N°24



Análisis del gráfico N°24

Como se puede ver en la evolución trimestral del (ROE), de la “Financiera CrediScotia S.A” - Agencia Chimbote; del 2017 los socios obtuvieron un rendimiento sobre su inversión entre 23.72% a 25.29%, y en 2018 obtuvieron entre 22.56% a 25.99% de rentabilidad de patrimonio.

3. Establecer la incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad de la “Financiera CrediScotia S.A, “- Chimbote periodo 2017 al 2018.

Se estableció la incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad aplicando el coeficiente de correlación R de Pearson en el periodo 2017 indicando una correlación alta de 0.695 entre las variables analizadas; y en el periodo 2018 se obtuvo una correlación de 0.616. Por lo tanto, si existe incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad ya que cuando un cliente deja de pagar, la financiera tiene que cubrir con ese gasto a la SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP ente regulador de toda institución financiera) más las provisiones que a realizado para no perjudicar los ahorros de los clientes.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Según nuestro trabajo de investigación, se planteó las siguientes hipótesis:

(Hc): La morosidad crediticia si incide en la rentabilidad del período 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia S.A.” - Chimbote.

Además, **(Ho):** La morosidad crediticia no incide en la rentabilidad del período” 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia S.A.” - Chimbote.

Habiendo aplicado la estadística inferencial con la técnica R- Pearson del programa SPSS-24, encontramos lo siguiente:

Correlación 2017

		MOROSIDAD	RENTABILIDAD
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	1	,695
	Sig. (bilateral)		,056
	N	8	8
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,695	1
	Sig. (bilateral)	,056	
	N	8	8

Correlación 2018

		MOROSIDAD	RENTABILIDAD
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	1	,616
	Sig. (bilateral)		,104
	N	8	8
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,616	1
	Sig. (bilateral)	,104	
	N	8	8

INTERPRETACIÓN: El coeficiente de correlación R de Pearson nos muestra que en el periodo 2017 se obtuvo una correlación alta de 0.695 entre las variables analizadas; y en el periodo 2018 indico una correlación de 0.616. Por lo que se rechaza la hipótesis nula; en donde se puede concluir que la morosidad crediticia si incide en la rentabilidad de la financiera ya que a mayor morosidad crediticia menor será la rentabilidad que se obtiene y de esta manera se acepta la hipótesis central y se rechaza la Hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo titulado la morosidad crediticia y su incidencia en la rentabilidad del período 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia S.A.”-Chimbote”; después de haber aplicado nuestro cuestionario y las ratios de morosidad y rentabilidad se han encontrado algunos problemas los cuales serán materia de discusión:

De acuerdo al análisis del Cuadro N°05: según la información analizada en el Trimestre I del año 2017 se obtuvo el 8.10% de morosidad y en el año 2018 aumento la morosidad crediticia a 9.43% que en valor monetario represento un S/. 465,007. Por consiguiente, en el trimestre II del año 2017 se obtuvo un 8.14% de morosidad del total de créditos desembolsados lo cual represento un monto monetario de S/ S/521,585; y el año 2018 la morosidad aumento de manera mínima en donde se obtuvo un 8.24% de morosidad crediticia que represento un S/417,923. Luego en el trimestre III del año 2017 se obtuvo un 7.76% de morosidad del total de créditos desembolsados lo cual represento un monto monetario de S/ 465,036, y en el año 2018 la morosidad aumento en donde se obtuvo un 11.45% de morosidad crediticia que represento un S/ 527,349. Y por último en el trimestre IV del año 2017 se obtuvo un 7.75% de morosidad del total de créditos desembolsados lo cual represento un monto monetario de S/ 491,492, y en el año 2018 la morosidad aumento en donde se obtuvo un 13.54% de morosidad crediticia que represento en monto monetario un S/ 675,334; esta morosidad crediticia se dio a diversos factores externos como internos. En los factores externos se encuentra la economía; ya que la inestabilidad en las políticas hace que la economía interna se estanqué y por ende no haya mucho dinero para poder adquirir las cosas. Por consiguiente, los desastres naturales; como fue el caso del año 2017 que ocurrió el fenómeno del niño costero, en donde los clientes más afectados fueron del sector agrícola en donde perdieron parte o toda su cosecha. Por último, el desempleo, debido a que los clientes no teniendo ingresos no podrán cumplir con sus obligaciones de pago, ya que tienen carga familiar y no podrán percibir ingresos fijos. En los factores internos se encuentra la concentración de ventas, ya que los clientes muchas veces tienen enfocadas sus ventas en 6 o 7 empresas y 1 o 2 de ellas dejan de trabajar con él. Por ende, va a tener una baja en sus ventas y no va a poder cumplir con sus obligaciones de pago. También por el tema de las enfermedades, los clientes no podrán cumplir con sus obligaciones de ya que tendrán unos gastos extras para su tratamiento, por último, por

la mala cultura de pago, debido a que muchas veces los clientes tienen el dinero, pero simplemente no quieren pagar porque así es su cultura de pago. Según Calvo (2013) nos menciona que la morosidad crediticia pone en riesgo la rentabilidad financiera de una empresa ya que este incremento genera insolvencia, falta de liquidez para afrontar obligaciones contraídas y por ende riesgo de continuidad en el mercado de las finanzas. También Valdivia (2017) en su tesis titulada “La Morosidad y La Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo – 2016” concluyó que en la financiera confianza existe una relación positiva y moderada entre la variable Morosidad y Rentabilidad, en cuanto al coeficiente de correlación de Pearson es de 0.613 corroborándose que la morosidad incide en la Rentabilidad de la institución Financiera. En la financiera confianza existe una relación positiva y moderada entre la morosidad y la utilidad ya que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.613 lo cual se corrobora que la morosidad influye en la rentabilidad de la institución financiera.

De acuerdo en el Cuadro N°19: En los resultados analizados se muestra que en el trimestre I del año 2017 se obtuvo el 3.84% de ROA y en el año 2018 aumento el ROA un 4.40%, asimismo en el trimestre II del año 2017 aumento el ROA 4.09% y en el 2018 aumento el ROA un 4.38% , luego en el trimestre III del año 2017 se obtuvo un ROA de 4.30% y en el 2018 se obtuvo un ROA de 4.32. Finalmente, en el trimestre IV del año 2017 el ROA tuvo un 4.27% y en el año 2018 disminuyó a 4.26%. Este ROA se obtuvo debido al alto índice de morosidad que presenta ya que a mayor morosidad menor será la rentabilidad que se obtiene, debido a que si un cliente cae en morosidad la financiera tiene que cubrir ese gasto a la SBS mas las provisiones que a realizado. Según Gallardo (2005) nos menciona que la provisión de la cartera es un gasto que la entidad financiera tiene que asumir de manera obligatoria al requerimiento de la normativa del SBS, que afecta directamente a la utilidad de la empresa. Este gasto es consignado a acumular una reserva que será utilizado en caso los créditos sean irrecuperables.

V. CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación realizada en la Financiera CrediScotia S.A. se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se identificó la morosidad, donde se obtuvo un índice de 31.75% que equivale a S/ 2,026,855 en el año 2017 y un índice de 42.66% que equivale a S/2,085,613 en el 2018 debido a factores externos (como la economía, los desastres naturales y por el desempleo) como internos (por la concentración de ventas, ya que los clientes muchas veces tienen enfocadas sus ventas en 6 o 7 empresas y 1 o 2 de ellas dejan de trabajar con él. Por ende, va a tener una baja en sus ventas y no va a poder cumplir con sus obligaciones de pago; y por el tema de las enfermedades y por la mala cultura de pago.
- Se analizaron los ratios de rentabilidad del periodo 2017 al 2018, donde se determinó que el periodo 2017 obtuvo un ROA total de 16.50% esta situación fue ocasionada por el elevado índice de morosidad, ya que a mayor morosidad menor será la rentabilidad que perciba la Financiera CrediScotia S.A.C- Agencia Chimbote, debido a que se va encontrar inmersa a un gasto (porque a mayores días de atraso mayor será la provisión que se va a realizar a la SBS) y este se convierte en una pérdida, disminuyendo así la rentabilidad.
- Se estableció la incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad aplicando el coeficiente de correlación R de Pearson en el periodo 2017 indicando una correlación alta de 0.695 entre las variables analizadas; y en el periodo 2018 se obtuvo una correlación de 0.616. Por lo tanto, si existe incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad ya que cuando un cliente deja de pagar, la financiera tiene que cubrir con ese gasto a la SBS (ente regulador de toda institución financiera) más las provisiones que se realizaron para no perjudicar los ahorros de los clientes.

VI. RECOMENDACIONES

Tras las conclusiones obtenidas en la investigación se formulan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a los funcionarios del área microempresa realizar una evaluación más profunda al momento de otorgar el crédito; es decir, que tengan en cuenta su scoring (sistema informático que mide el nivel de riesgo que presenta cada cliente) su endeudamiento (ya que a mayor endeudamiento mayor será la probabilidad de incumplimiento de sus obligaciones financieras) referenciar al cliente (pedir referencias a las demás entidades financieras como también a sus proveedores con los que esté trabajando el cliente para saber cómo está siendo su comportamiento de pago).
- Por consiguiente, se sugiere al gerente de la Financiera CrediScotia implementar sus políticas de venta que permitan realizar una gestión más eficiente y eficaz en el desarrollo de colocación de créditos.
- Se le recomienda al gerente que en los procesos de cobranza, algunos créditos deben ser refinanciados en función al plan estratégico y de esa forma hacerlos más viables, flexibles que permitan negociar con el cliente que no está cumpliendo con el pago de sus cuotas en el tiempo establecido, y verificar el porqué de los días de atraso; con la finalidad de evitar el incremento de la morosidad, ya que incide negativamente en la rentabilidad.
- Por último, se recomienda al gerente realizar capacitaciones a los funcionarios microempresa, tanto sobre las políticas de Créditos, porque son herramientas base o fundamentales para promocionar, evaluar, otorgar y recuperar el crédito; y también capacitarlos sobre el ingreso de las operaciones al sistema informático que se maneja para otorgar el crédito; debido a que el desconocimiento y no manejar con eficiencia el sistema informático, pueden efectuar un ingreso de datos erróneos en donde va a perjudicar a la Financiera debido a que si cae en mora no se obtendrán los datos concretos de los clientes.

REFERENCIAS

- Alvares, A (2015). *Aumento De La Cartera Morosa Y La Relación Con La Rentabilidad Del Banco De Crédito Del Perú En La Región Callao*, 2017. Tesis Pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15291/Alvarez_AAL.pdf
- Botha B., Bentley M., & Cumberlege R. (2018). *Contractors' perceptions of late payments. Journal of Construction Project Management and Innovation*, (Supplement 1), 2138. Retrieved from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssas&ANe>
- Bulik, S. (2009). *Credit-card marketing message: We'll help you pay off your debt; Visa, AmEx, MasterCard promote rewards, debit to frugal cardmembers*. Advertising.
- Cardona, M. (2004). *Leading the charge. Advertising Age*, Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A124802378/PPOP?u=univcv&sid>
- Calvo, J. (2013). *La recapitalización de las entidades financieras*. Madrid: Dykinson. Retrieved from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&ANe>
- Creditworthiness: Mind Your Credit Score. (2019, May 14). *Business World*. Retrieved from: <https://link.gale.com/apps/doc/A585388294/PPBE?u=univcv&sid=PPBE&xida>
- Del Carpio, J. (2015). *Niveles Del Índice De Morosidad En El Período 2011 Al 2014 De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Del Santa S.A., Chimbote*. Tesis Pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/90/delcarpio_aj.pdf
- Diaz, A. (2015): “*El mundo de los negocios y las finanzas*”, Revista de Finanzas (Agosto- Octubre 2015). Recuperado de: <https://novicap.com/blog/roa-que-es/>
- Díez, I. (2010). *Como entender las finanzas de hoy*, 1ª edición, España, Antoni bosch editor S.A.
- El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2008). *Clasificación de deudores del Perú*. Recuperado de: http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/2016071911f

- Esteve, M (2000). *Como Analizan las Entidades Financieras a sus Clientes*. El Riesgo. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books>
- Gallardo Olmedo, F. (2005). *La crisis de la deuda externa latinoamericana de la década de los ochenta*. In *Crisis financieras y energéticas de ámbito internacional*. Madrid, Spain: Paraninfo. Retrieved from: <https://link.gale.com/apps/doc/CX2186300011/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=d60a4ced>
- Garrett, A. (1999). *Crash Course: Tacking Late Payment*. Management Today. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A56022601/PPTH?u=univcv&sid=b>
- Goulding, N. (2006). *Rights on late payment*. Grocer, Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A149021780/PPTH?u=univcv&sid=e>
- Gómez, I(2011). *Análisis del Índice de Morosidad de la Cartera de Clientes y su Incidencia en la Rentabilidad de la Caja Piura - Agente Huamachuco 2006-2010*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3763/gomez_v.pdf
- Holter, H. (2016). *Time for change on late payments*. Grocer, Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A443739501/PPTH?u=univcv&sid=PPTH&xid=c6>
- International Journal of Business and Social Science (2011) : *A Case of Royal Bank of Scotland(RBS)WomenUniversity*. Received from: <https://pdfs.semanticscholar.org/ae57/e8e964dbd0380e10b8ccd26e0cadcbf1b051.pdf>
- Juez, P y Martín, P(2007). *Manual de contabilidad para juristas*, 2º Edición , España: la ley grupo Wolters kluwer
- Late payments. (2004). *Caterer & Hotelkeeper*, 46. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A124475195/PPTH?u=univcv&sid=>
- Late payment. (2002). *Caterer & Hotelkeeper*, 40. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A92937681/PPTH?u=univcv&sid=PPT>
- Lahore Business School 2011. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, The University of Lahore Retrieved from: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>

- Lesakova, L. (2007). *International Conference on Management, Enterprise and Benchmarking*, Uses and Limitations of Profitability Ratio Analysis in Managerial
Received from:https://kgk.uni-obuda.hu/sites/default/files/24_Lesakova.pdf
- Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros(2011) Ley No 26702. 1999. Y su modificatorias Ley N°29654, Lima.
- Majid, M., Mukhled, S. y Firas Naim Dahmash(2012): “*The Relationship between the ROA, ROE and ROI Ratios with Jordanian Insurance Public Companies Market Share Prices*”,*Revista International Journal of Humanities and Social Science*. Received from:https://www.researchgate.net/publication/332935996_The_Relationship_between_thROA_ROE_and_ROI_Ratios_with_Jordanian_Insurance_Public_Companies_Market_Share_Prices
- Majed Abdel Majid Kabajeh, Said Mukhled Ahmed AL Nu’aimat y Firas Naim Dahmash(2012): “*The Relationship between the ROA, ROE and ROI Ratios with Jordanian Insurance Public Companies Market Share Prices*”,*Revista International Journal of Humanities and Social Science* (June 2012)
https://www.researchgate.net/publication/332935996_The_Relationship_between_the_ROA_ROE_and_ROI_Ratios_with_Jordanian_Insurance_Public_Companies_Market_Share_Prices
- Manzler, D. (2004). *Liquidity, liquidity risk and the closed-end fund discount. Working paper, University of Cincinnati*. Retrieved from *Research* (2010). The Impact of Liquidity on Bank Profitability. Retrieved from:<https://pdfs.semanticscholar.org/ae57/e8e964dbd0380e10b8ccd26e0cadcbf1b01.pdf>
- Menéndez, E. (2007). *Prácticas de contabilidad financiera bancaria*. España, editorial Netbiblo S.L.
- Moore, J. (2017). *Análisis de la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka en la ciudad de Chimbote. Periodo 2014 - 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Perú Recuperado de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10206/moore_tj.pdf

- Murphy, T. (2019). *House of Cards: How Joe Biden helped build a financial system that's great for Delaware banks and terrible for the rest of us. Mother Jones*, Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A604895766/PPOP?u=univcv&sid=PPOP&xid>
- Parrales, C. (2013). *Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismo de Prevención de Morosidad y técnicas Eficientes de Cobranzas*. Tesis Posgrado. Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil. México. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/118/COOPAC%20LINGUISTICO-03%20-%20grados%20one.pdf>
- Pérez, E (2017) *Prácticas de Contabilidad. Provisiones*. España editorial Netbiblo, S.L. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books>
- Peterson, P. (2007). *Financial ratio analysis* Retrieved from http://educ.jmu.edu/~drakepp/principles/module2/fin_rat.pdf
- Puente, M. y Andrade, F. (2016). *Relación entre la diversificación de productos y la rentabilidad empresarial*. Ciencia Unemi. Recuperado de: <https://getquipu.com/blog/que-es-el-roa-y-elroe>
- Puente, M., Solis, D. y Guerra, C. (2017): “Relación entre la gestión financiera y la rentabilidad empresarial”, *Revista Contribuciones a la Economía*. Recuperado: <http://www.eumed.net/ce/2017/2/gestion-rentabilidad.html>
- Puente, R. (2017): “Relación entre la gestión financiera y la rentabilidad empresarial”, *Revista Contribuciones a la Economía (abril-junio 2017)*. <http://www.eumed.net/ce/2017/2/gestion-rentabilidad.html>
- Puente, M; Viñán, J y Aguilar, J. (2017) *Planeación Financiera y Presupuestaria*. Riobamba: ESPOCH. Reccuperado: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/gestion-empresarial.html>
- Refinanciar, la opción para salir de deudas con la tarjeta de crédito. (2019, September 28). CE Noticias Financieras: Spanish. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsnbk&AN=1763D1F E005FB7E8&lang=es&site=eds-live>

- Research (2010). The Impact of Liquidity on Bank Profitability. Retrieved from: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42820999/idjrb7n9.pdf?response-contentdisposition=inline%3B%20filename%3DImpact.pdf>
- Salazar.E. (2013). *Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán*, Colombia. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 416+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A365890934/PPBE?u=univcv&sid=PPBE&xid=2cd15690>
- SBS (2008) Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, Aprobado mediante Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 del 19 de noviembre de 2008
- Tomas, J , Amat, O y Esteve, M (2000). *Como analizan las entidades financieras a sus clientes*, 3^{ra} ,ed, España, editorial Grupo planeta GBS.
- Ugarte, F. (2009). *Manual de Contabilidad para Juristas. Provisiones*. España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books>
- UK firms could face fines for late supplier payments. (2019, January 8). just-style.com. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A569969125/PPBE?u=univcv&sid=PPBE&xid=1065dd0b>
- Vargas, G. & Menor, M. (2014). *Análisis Y Valor Financiero De La Empresa De Agroquímicos Corporación Misti. Tesis Pregrado. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo*. Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/133/1/TL_VargasMundacaGabriela_MenoVasquezMelissa.pdf
- Wiley, J. & Australia, S.Financial (2009). statement analysis PowerPoint presentation Received from: https://www.johnwiley.com.au/highered/fa_carlon/content029/take_note/chap14_carlon_fa.pdf
- Zeballos, A(2004). *Crédito Microempresarios*, costa rica, editorial san José EUNED.
- Zúñiga, L. (1987). *Crédito Cooperativo*. Costa Rica. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=POQt6xmxmj4C&pg=PA19&dq=credito>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Formulación del problema	Objetivo general y específicos	Tipo y diseño de investigación	Técnica e instrumentos	Población y muestra	Método de análisis de datos
<p>La morosidad crediticia y su incidencia en la rentabilidad del período 2017 al 2018 de la Financiera Crediscotia S.A- Chimbote</p>	<p>¿Existe incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad del periodo 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia S.A.” Chimbote?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la morosidad crediticia y su incidencia en la rentabilidad del periodo 2017 al 2018 de la “Financiera CrediScotia S.A.”- Chimbote.</p> <p>Objetivos específicos: - Identificar el índice de morosidad de la “financiera CrediScotia S.A.” -Chimbote período 2017 al 2018. - Analizar la Rentabilidad de la “Financiera CrediScotia S.A.” - Chimbote período 2017 al 2018. - Establecer la incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad de la “Financiera CrediScotia S.A.”- Chimbote periodo 2017 al 2018.</p>	<p>Correlacional</p>	<p>Técnicas: - Análisis Documental - Entrevista</p> <p>Instrumentos: - Guía de Análisis Documental - Guía de Cuestionario</p>	<p>Población: La población está constituida por 156 clientes morosos del año 2017 al 2018 según reportes de morosidad de la “Financiera CrediScotia S.A”. - Chimbote.</p> <p>Muestra: Constituye los 156 clientes morosos, del periodo 2017 y 2018 cifras son obtenidas según los reportes de morosidad de la Financiera CrediScotia S.A.-Chimbote.</p>	<p>Estadística descriptiva: Se utilizó la estadística descriptiva, para obtener resultados de: Porcentajes, representados en cuadros y gráficos.</p> <p>Estadística inferencial: Se utilizó la estadística inferencial (R de Pearson) que servirá para determinar la incidencia de las variables Morosidad crediticia y Rentabilidad.</p>

INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

INTRODUCCIÓN: Por favor sírvase a marcar con un (X) las siguientes interrogantes con la mayor objetividad posible, con el fin de obtener el mejor análisis de la investigación.

I. DATOS PARA EL ESTUDIO

1. ¿Se rigen a las políticas de venta para otorgar los créditos?
SI NO
2. ¿Se toma en cuenta el sistema Scoring para otorgar los créditos?
SI NO
3. ¿Verifica que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras?
SI NO
4. ¿Verifica el destino del crédito para el cual fue solicitado?
SI NO
5. ¿Se realiza los comités de créditos para minimizar riesgos?
SI NO
6. ¿Da seguimiento a la conducta de pago de los clientes que se encuentran en la cartera de créditos que está a cargo?
SI NO
7. ¿Efectúa llamadas para notificar de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 8 días?
SI NO
8. ¿Se realiza una buena gestión de cobranza?
SI NO
9. ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área de cobranza es suficiente para realizar la gestión de cobranza?
SI NO

VALIDACIONES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

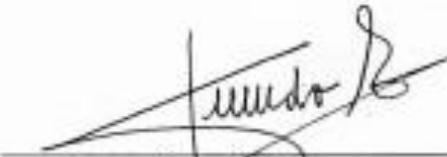
Yo, Luis Fernando Espino Chavón, titular del DNI. N° 32943821, de profesión Contador Público, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 26 días del mes de Setiembre del 2019


Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

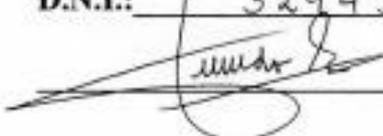
PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1	B						
2	B						
3	B						
4	B						
5	B						
6	B						
7	B						
8	B						
9	B						
10	—						
11	—						
12	—						
13	—						
14	—						
15	—						
16	—						

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Luis Gerardo Espejo Chacón

D.N.I.: 32943821 **Firma:**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ceballos Yanis Avarez, titular del DNI. N° 19082454, de profesión C. P.C, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido		✓		
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 23 días del mes de 09 del 2019


Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1	B						
2	B						
3	B						
4	B						
5	B						
6	X						<i>Eliminar porq' estan duplicadas</i>
7	X						
8	B						
9	B						
10	B						
11	B						
12							
13							
14							
15							
16							

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Carlos Yorio Alvarez

D.N.I.: *99082454*

Firma:

[Firma manuscrita]

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JAIWE ROBERTO RAMÍREZ CARRA, titular del DNI. N° 18033187, de profesión CONTADOR PÚBLICO, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 26 días del mes de SEPTIEMBRE del 2019


Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1	B						<i>Cambiar orden de preguntas</i>
2	B						
3	B						
4	B						
5	B						
6	B						
7	B						
8	B						
9	B						
10	—						
11	—						
12	—						
13	—						
14	—						
15	—						
16	—						

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

JAIPE ROBERTO ROMÍEZ GARCÍA

D.N.I.: 18033197 **Firma:**

