



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El otorgamiento de créditos y la influencia en la rentabilidad de la
agencia de aduana Lavalle Suito – Callao 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Pintado Carranza, Janelly Alessandra (ORCID: 0000-0002-4479-0265)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CALLAO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo que, a mi padre, que a pesar de cada falla y error que pude haber cometido, siempre estuvo ahí para impulsarme a salir adelante. A mi madre, que ante toda circunstancia siempre se mantuvo a mi lado en todo momento.

“El veneno más peligroso es el sentimiento de logro. El antídoto es cada tarde

pensar qué puede hacerse mejor mañana.” Feodor Ingvar Kamprad

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va en un cien por ciento para mis padres y mi hermano, por darme su apoyo y fuerzas durante este largo camino.

Índice de contenidos

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variable y Operacionalización:	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	20
3.5 Procedimientos:	22
3.6 Método de análisis de datos:	22
3.7 Aspectos éticos:	23
IV. RESULTADOS	23
V. Discusión	37
VI. Conclusión	39
VII. Recomendaciones	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Resumen de procesamiento de datos.....	20
Tabla 2: Fiabilidad de la variable Crédito	21
Tabla 3: Fiabilidad de la variable Rentabilidad	21
Tabla 4: Estadística de fiabilidad de las variables.....	21
Tabla 5: Crédito.....	23
Tabla 6: Interés.....	24
Tabla 7: Endeudamiento.....	25
Tabla 8: Rentabilidad.....	26
Tabla 9: Efectividad	27
Tabla 10: Eficiencia.....	28
Tabla 11: Eficacia.....	29
Tabla 12: Tabla cruzada entre las variables de estudio.....	31
Tabla 13: Prueba de chi cuadrado para la hipótesis general.....	32
Tabla 14: Tabla cruzada entre la dimensión Interés y la variable Rentabilidad.....	33
Tabla 15: Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 1	34
Tabla 16: Tabla cruzada entre la dimensión Endeudamiento y la variable Rentabilidad	35
Tabla 17: Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 2.....	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y DE FIGURAS

Gráfico 1: Crédito	24		
Gráfico 2: Interés	25		
Gráfico 3: Endeudamiento	26		
Gráfico 4: Rentabilidad	27		
Gráfico 5: Efectividad.....	28		
Gráfico 6: Eficiencia	29		
Gráfico 7: Eficacia	30		
Gráfico 8	$X^2_t=5,9915$	$X^2_c= 6,417$	33
Gráfico 9		$X^2_t= 9,4877$ $X^2_c=10,600$	35
Gráfico 10	$X^2_t= 9,4877$ $X^2_c=11,500$		37

RESUMEN:

Se realiza la investigación “El otorgamiento de créditos y la influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito – Callao 2019”, la cual cuenta con el objetivo de establecer la relación que existe entre crédito y rentabilidad de los trabajadores de la ya mencionada agencia de aduana.

Se aplicó la técnica de la encuesta y un cuestionario servperf, la cual fue aplicada a los 35 trabajadores de la agencia. El enfoque del presente trabajo es cuantitativo, explicativo, descriptivo, no experimental, de corte transversal. Los datos obtenidos fueron trasladados y procesados al SPSS versión 24. Dando como resultado que de un 100% de encuestados, un 85.7% califica la variable crédito como buena, un 14.3% la califica excelente; Con respecto a la variable rentabilidad un 8.6% la califica como regular, un 68.6% la califica como alta y un 22.9% como muy alta. La prueba del chi cuadrado de la hipótesis general dio como resultado $P\text{-valor}=0,040 < 0.05$, con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Concluyendo de esta manera que el otorgamiento de créditos se relaciona de manera directa y significativa con la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito- Callao, 2020.

Palabras clave: Crédito, aduana, rentabilidad

ABSTRACT:

The research "The granting of credits and the influence on the profitability of the customs agency Lavalle Suito - Callao 2019" is carried out, which has the objective of establishing the relationship between credit and profitability of the workers of the aforementioned Customs agency.

The survey technique and a servperf questionnaire were applied, which was applied to the 35 workers of the agency. The focus of this work is quantitative, explanatory, descriptive, non-experimental, cross-sectional. The data obtained was transferred and processed to the SPSS version 24. As a result, out of 100% of respondents, 85.7% rate the credit variable as good, 14.3% rate it excellent; Regarding the profitability variable, 8.6% rated it as regular, 68.6% rated it as high and 22.9% as very high. The chi-square test of the general hypothesis resulted in $P - \text{value} = 0.040 < 0.05$, with a significance level of $\alpha = 0.05$, therefore the null hypothesis is rejected.

Thus concluding that the granting of credits is directly and significantly related to the profitability of the customs agency Lavalle Suito- Callao, 2020.

Keywords: Credit, customs ,profitability

I. INTRODUCCION

Realidad problemática

A nivel internacional la adquisición de créditos entre otros servicios financieros es un medio por el cual la población de un país puede desarrollarse ampliamente, facilita de gran manera el día a día de las personas y las empresas, para de esta manera poder planificar y tener un sustento con el cual realizar sus planes o alguna emergencia que surja en el momento. Países el objetivo de que una mayor cantidad de personas hasta pequeñas empresas logren adquirir servicios financieros han creado un entorno de normas y de reglamentos eficiente, a su vez fomentando una competencia entre instituciones bancarias y no bancarias ayudando a innovar y a su vez ampliar los accesos a los servicios financieros. (banco mundial, 2018) Siempre acompañado, como se mencionó anteriormente, de reglamentos y medidas para proteger a los usuarios garantizando siempre la adquisición de un buen servicio financiero.

A un nivel nacional, como nos explica el Reporte de estabilidad financiera mayo 2019: el sistema financiero peruano se mantuvo en una condición estable durante los últimos 12 meses; A la par hubo un crecimiento en la adquisición de créditos, tanto en los hogares como en las empresas, junto a la actividad económica. Mencionando por último que los índices de morosidad se mantuvieron de manera estable, debido que, a pesar de un leve aumento en los índices de morosidad de las empresas, este hecho se compenso con una baja en la morosidad de las personas naturales, las cuales, gracias a sus empleos, mejores ingresos y una buena selección de las entidades financieras. (pag.7)

A comparación de otros países, queda en evidencias que las ganancias del país por los créditos otorgados representan un pequeño porcentaje como nos explica la página del ministerio de economía y finanzas: llega a una cantidad de 46 000 millones de soles, los cuales son un 28% del PBI. Donde denota que las actividades financieras en el país son muy pobres y que pocas personas son las que acceden a estos. Donde la comparación más cercana se ve en el país vecino de Chile, el cual el mismo indicador tiene la gran diferencia de ser un 70% de su PBI. Llegando a observar que los créditos no son un generador importante de riqueza en el Perú,

A un nivel local, enfocándose en la empresa de la cual se hablará en el siguiente trabajo, la agencia de aduana Lavalle Suito S.A. del Callao a la actualidad viene presentando una problemática relacionada a la entrega de créditos a sus clientes, durante los meses de enero a diciembre del año 2019. Con el objetivo general de determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavalle Suito, Callao en el año 2019. Donde se encuestará a una población de 35 trabajadores, con la hipótesis general de existe relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavalle Suito

II. MARCO TEÓRICO

Internacionales

Castro, G (2015) en la tesis ““El otorgamiento de crédito y la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito el sagrario en la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2014.” Para la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría. Tuvo como el objetivo principal responder a la problemática del incremento de la morosidad en dicha entidad. La investigación fue bibliográfica, documental y a nivel descriptivo. Se concluyó que existe una correlación entre sus variables otorgamiento de créditos y rentabilidad. Donde se detecta la existencia de carencias en su área de créditos y cobranzas, donde el autor sugiere una capacitación de personal para lograr reducir posibles futuros riesgos por estas falencias las cuales posee la empresa.

Ramos, I y Tapia, S (2017) en la tesis “Análisis de la planificación financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa Unitel S.A. del periodo 2015 -2016” para optar por el título de ingeniería en tributación y finanzas. Su objetivo principal fue encontrar como una planificación financiera afecta a la rentabilidad; usando una investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. Para conocer la situación de la empresa se da la aplicación del análisis de ratios financieros, análisis vertical y horizontal, con un modelo de planificación financiera y gestión, se logra observar un desbalance en sus gastos, por ende, en su distribución de recursos, con gastos administrativos del 50%, con descuidos del área operativa en las cuales se requiere un mejor control en sus operaciones futuras. Donde una organización en la distribución de las funciones y departamentos se hace necesario debido a los ingresos necesarios para la empresa los cuales podrían obtener, como son el de marketing y ventas. Concluyendo la necesidad de herramientas de planificación financiera para el área administrativa, debido a que ayuda en la observación del rendimiento y desarrollo, junto al control de la organización.

Chasi, A (2015) en la tesis “Análisis del otorgamiento de crédito y de las captaciones en el banco Procredit de la ciudad de Latacunga en los años 2011-2013 y su incidencia en el desarrollo social y financiero de las microempresas de la localidad.” Para la obtención del título de ingeniero en finanzas, contador público-auditor. Concluyendo la existencia de una relación entre otorgamiento de créditos y las capacitaciones. Con un bajo nivel de morosidad, el banco

mencionado posee una cartera de clientes sana, la cual es destacables ante otros bancos de la localidad. Pero con un 31% de dinero captado en función al volumen de crédito, aun no cumple en su totalidad la función de banco y por ende aún necesita los ingresos del exterior, los cuales traen costos por impuestos necesarios de pagar por esto.

Nacionales

Isla, J y Shupingahua, L (2019) "Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017." Para la obtención del título de contador público. Su objetivo fue determinar la incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad de dicha agencia. Con un método aplicado, descriptivo y no experimental. La empresa posee un 29.67% de actividades bien realizadas, frente a un 70.33% las cuales no se realizan de la mejor manera. Una de las principales deficiencias demostradas es que la compañía no realiza la correcta investigación a los clientes que piden un crédito, a su vez no tienen una buena área de cobranza y no cobran de una manera adecuada a los deudores. Y mencionando la rentabilidad con cada sol invertido durante los años 2016 y 2017 se obtuvo un capital de 30.06% y 27.39%, con una cantidad de liquidez mayor no hubo ningún inconveniente en el pago de sus deudas.

Días, G y Rojas, M (2012) "La evaluación en el otorgamiento de créditos y la morosidad en los créditos MYPE de la caja municipal de ahorro y crédito de Pisco S.A. agencia Huancaveuca ~ 2010" para la obtención del título profesional de contador público. Su objetivo fue el determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE. Siguiendo el tipo y nivel, aplicada y correlacional respectivamente, con un método científico y diseño no experimental. Se llega a la conclusión que la evaluación de los créditos se relaciona con la morosidad de dicha empresa. Determinándose trabajos con un bajo desempeño, mostrándose en la recolección de información para el otorgamiento de créditos y la conformidad de garantías es deficiente y la verificación del local del cliente, son deficiente, lo cual evita un buen funcionamiento en los pagos; concluyendo en su totalidad en una cartera de clientes poco confiable y una alta morosidad.

Calderón, J y Montes, S (2016) en la tesis "El sistema contable-administrativo y su influencia en la rentabilidad de la empresa panificadora Panimax SAC de Villa María el Triunfo" para obtener el título de contador público. Se determina la influencia del Sistema Contable –Administrativo en la rentabilidad de mencionada empresa. Concluyendo que existen deficiencias en la empresa, incurriendo en el desperdicio de productos debido a un nulo sistema de control interno que ayudaría en el control de materias. En el lado contable, se carece de una elaboración de estados financieros, los cuales requerirían ajustarse según las necesidades que posean y las actividades que se vaya realizando en el día a día. Dando como ejemplo el transcurso de un día laboral de los trabajadores, los cuales calculan sus costos del día, ya sea mano de obra o gastos indirectos de fabricación, debido a que organizan sus costos de forma empírica, lo cual evita calcular el costo real para la elaboración de un producto y puede generar costos innecesarios de producción.

Variable independiente: Crédito

Durante la venta de insumos o productos en grandes cantidades o de un gran valor normalmente no son pagados y espera ser remunerada inmediatamente. Estas cuentas, que no han sido remuneradas, o también llamadas crédito comercial, las cuales son un conjunto grueso de aquellas cuentas que están por pagar, de aquel que hizo la venta. Y el resto está conformado por créditos al consumo, en otras palabras, aquellas cuentas que se esperan que sean pagadas por el consumidor final. Menciona como las personas pueden calificar para un crédito, tanto de una tarjeta de crédito o un préstamo de un banco. El trabajador encargado de otorgar el crédito pide que se llene un formulario el cual tendrá los detalles de su empleo, el lugar donde vive y la actual situación económica que atraviesa. Por lo cual aquellos datos son usados para calcular su calificación global de crédito. Si no llegara a conseguir una clasificación aprobatoria, lo más probable es que sea rechazada la solicitud o que se le realice un examen más detallado y minucioso. (Myers. B 2010) Gracias a los datos adquiridos por servicios financieros, se puede construir modelos de riesgos apropiados para evaluar el riesgo crediticio de un solicitante. (Medeiros, F y Arns, T, 2020)

Los créditos son adquiridos por empresas que planean realizar inversiones las cuales son en un largo periodo de tiempo, por ende, necesitan este dinero para cubrir los gastos. La demanda de créditos se compone por los principales determinantes: la actividad económica, el nivel de ingreso, las expectativas y la tasa de interés. Donde sí la actividad económica mejora los usuarios pueden adquirir créditos con una capacidad más grande, de esta manera el nivel de ingresos manteniendo una relación positiva; a su vez las actividades productivas requieren también en su mayoría una adquisición de crédito para su producción. Junto a esto la oferta son aquellos intermediarios financieros los cuales intervienen en una economía, obteniendo una combinación entre rentabilidad y riesgo. Manejando bancos, ahorros y depósitos de los usuarios. Siendo aquellos determinantes de la oferta del crédito económica, los depósitos a la vista, las expectativas y la tasa de interés. (Barriga, N, 2019)

Son una operación económica las cuales brindan una cantidad de dinero con una promesa de devolución de pago en un futuro. Dividida en dos unidades, la unidad nacional (el acreedor o prestamista) y la otra unidad (el deudor o prestario). El acreedor tendrá todos los derechos financieros y el deudor adquirirá la obligación de dar en devolución los recursos que le otorgaron. Es usado para traspasar determinadas situaciones o para financiar planes de una empresa, pero que no tienen el suficiente dinero para realizarlas. Esto implica una confianza del acreedor al deudor, lo cual a su vez implica un riesgo que se supera con una correcta averiguación o una garantía. En términos de la contabilidad el crédito es una operación que incrementa el activo de una empresa. La cual se contrapone al termino debito que registra una operación contraria. (Glosario de términos e indicadores financieros, 2017) Se menciona que en países con una economía menos desarrollada el acceso a los créditos en los bancos es limitado, los cuales optan por créditos de corto plazo y de esta manera de un menos riesgo para ellos. (Rodríguez, A., Antunes, J. A. P., de Almeida, J, Elias Feres, & Macedo, M. A. d. S., 2019)

A su vez existe siempre un riesgo por el cual toda entidad que entrega un crédito tiene que saber afrontar. Aquellas perdidas que se dan por el incumplimiento de pago de un crédito, la cual puede ocasionarse por diferentes causas como el movimiento brusco del mercado, una falta de liquidez, etcétera. Se entiende a su

vez como un deterioro de la calidad crediticia y a la par en la garantía pactada desde un inicio. Aquí lo principal serán las decisiones que se tomaran para otorgar un crédito y el que se haga el seguimiento del cómo se usa este dinero, debido a que se pueden generar una gran cantidad de pérdidas financieras por retraso o el no pago de estas cantidades. (Millán, A. y Caicedo, E., 2018) La confianza en un cliente mejora el otorgamiento de un crédito, debido a que compensa las asimetrías de información. (Cobo, E; Crespo, A y Montoya, J., 2017) Existen las llamadas 4C que nos ayudan a determinar el otorgamiento de créditos:

Consistencia: Durante las solicitudes de créditos es de gran ayuda segmentar la cartera de clientes y realizarle un examen exhaustivo para una mejor toma de decisiones, establecer estándares y plazos en las cuentas. Y junto a esto un mejor uso de datos permite decisiones parciales, observando si se aumenta o disminuyen los créditos, según las empresas, personas o historial.

Cumplimiento: Relacionado a las auditorías internas y externas, un ejemplo que ponen es el compartir información de la cartera con los auditores, para observar riesgos, ser socios informados y cumplir con los aseguradores de créditos y bancos.

Consultoría: Se relaciona con los socios comerciales, los encargados de la entrega de créditos colaboran con gente interesada y asumen mayores funciones, ayudando si la institución está pensando en una fusión o adquisición.

Creatividad: Con la información obtenida se puede generar nuevas oportunidades y generar valor en la empresa. Con una evaluación a los clientes que den los riesgos y oportunidades que pueden darse en el camino. De esta manera, por ejemplo, generando estrategias originales según los perfiles de los clientes. (Balduino, W., 2019)

Variable dependiente-Rentabilidad

La rentabilidad es como tal una de las formas en las que se puede expresar la efectividad organizacional. De manera que se evalúan los resultados organizacionales, en una medida relativa que confronta aquel dinero ganado con los recursos que se utilizaron. Entrega variables que se pueden denominar en el

ámbito tanto económico como el financiero, ayudan a elegir alternativas, determinar el correcto uso de recursos y hasta qué punto se lograron los objetivos. (Chacón, G, 2007), A su vez se menciona que la rentabilidad es una comparación entre utilidades netas obtenidas gracias a las ventas, con las inversiones que se realizan y también con los fondos que los propietarios aportan. (Morillo, M., 2001, p.36) Por otro lado una buena cultura en la organización puede ayudar a mejorar la rentabilidad, debido al nivel de motivación que se crea. Gracias a que el sentimiento de bienestar puede aumentar el compromiso y la lealtad, dando como resultado un mayor esfuerzo de los trabajadores. (Kotter, J y Heskett, James, 1995, p. 18)

La rentabilidad por el cómo se relacionan los recursos que la empresa necesita con el beneficio económico que saldría de esta. Toda actividad económica siempre conlleva un riesgo, para obtener de regreso los recursos invertidos. Donde se llega a la conclusión si llega a ser rentable o no la manera y en que la organización invierte en determinadas operaciones para generar ingresos y de esta manera poder seguir operando, garantizando la cancelación de deudas y una reinversión. Como la tasa que remunera los capitales invertidos. Desde los ojos de un economista, será obtener el máximo beneficio del capital que se llegó a invertir. (Belloso, L., Romero, M., Nava, M., Nava, Á., Zabala, A., Moreno, J., y Rubi, Y. M., 2015) En términos generales a la rentabilidad se le puede considerar como la capacidad o aptitudes de una empresa, la cual puede generar excedentes según sus inversiones. En otras palabras, al finalizar un trabajo, los resultados que sean obtenidos sin importar el tipo de actividad que se realice, como por ejemplo el brindar servicio, transformar recursos o producir bienes, sus excedentes se encontrarán al finalizar el intercambio (Lizcano y Castello, 2004, citado por Daza, J, 2016)

La rentabilidad financiera como a su vez se le conoce en la cultura anglosajona "return on equity (ROE), es aquel indicador o también considerada herramienta la cual se acerca más a los accionistas y propietarios. A su vez es uno de los factores motivacionales importantes para aquellas personas las cuales buscan o andan en proceso de invertir en una o determinadas empresas. Se trata de una medida la cual muestra el rendimiento de una empresa. (Grimaldi, M., &

Sánchez, A., 2017) Se menciona que las empresas lo deben de poner como un objetivo y meta debido a que debe de ser alcanzada por las empresas, debido a que demuestra y se relaciona con la obtención de beneficios a un corto plazo, lo cual significa un buen desarrollo de la empresa. (Hoz, B De La, & Ferrer, M, & Hoz Suárez, A De La, 2008) Su importancia se da debido a que las empresas pueden dividirse en diferentes objetivos, ya sean un mejor crecimiento, un mayor beneficio, una estabilidad económica, etcétera. Pero todas deberían coincidir en la polaridad entre el paralelo existente entre rentabilidad y solvencia como aquellas variables de mayor significancia en su actividad económica, (Sánchez, 2002, citado por Hoz, B De La, & Ferrer, M, & Hoz Suárez, A De La 2008)

Formulación del problema

El problema general que se planteo fue:

¿Cuál es la relación que existe entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavallo Suito, Callao en el año 2019?

Se plantearon los siguientes problemas específicos:

¿Determinar cuál es la relación del interés en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavallo Suito, Callao en el año 2019?

¿Determina cuál es la relación del endeudamiento en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavallo Suito, Callao en el año 2019?

Justificación

En el actual proyecto de investigación tuvo por justificación de estudio un motivo principal, el cual es conocer la relación que existe entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavallo Suito S.A.C., Callao en el año 2019; En el cual se emplearan artículos de revistas, tesis e informes, las cuales se relacionaran con el estudio de una o más variables.

Explicado a un nivel económico, la actual investigación presento acerca del otorgamiento de créditos y su influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavallo Suito S.A. Callao en el año 2019; mostro que tanto provecho se

puede obtener de estas variables o por el contrario pérdidas de las mismas. Probaremos que la implementación de escenarios de mejora y las investigaciones de su historial económico, se lograría mejorar la rentabilidad de la organización, beneficiando tanto a ella como a sus colaboradores.

A nivel metodológico, se plantea la realización e interpretación de datos, con de aplicar un cuestionario el cual consiste en 26 preguntas. Con el objetivo de ver la relación existente entre las variables del actual trabajo y aplicarlas en el análisis de las hipótesis correspondientes.

En un nivel social se tuvo como objetivo explicar la problemática que vive alrededor del otorgamiento de créditos que brinda la agencia de aduana Lavallo Suito de la región Callao. Ayudando a ser un generador de cambio tanto en la empresa actual como en otras con problemas similares, brindando junto a esta información para ayudar en futuras investigaciones.

Objetivo General

Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavallo Suito, Callao en el año 2019

Objetivos específicos:

Determinar la relación que existe entre los intereses y la rentabilidad de la agencia de aduana Lavallo Suito, Callao en el año 2019

Determinar la relación que existe entre el endeudamiento y la rentabilidad de la agencia de aduana Lavallo Suito, Callao en el año 2019

Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavallo Suito, Callao en el año 2019

Hipótesis específicas

Ha: Existe relación entre el interés y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavallo Suito, Callao en el año 2019.

Ho: No existe relación entre el interés y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavallo Suito, Callao en el año 2019.

Ha: Existe relación entre el endeudamiento y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavallo Suito, Callao en el año 2019.

Ho: No existe relación entre el endeudamiento y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavallo Suito, Callao en el año 2019.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La técnica e instrumento que se ha usado son un cuestionario para justificar y realizar la medición de la rentabilidad, no obstante, para el presente estudio se sugiere la aplicación de una regresión lineal. La cual correspondería a la rentabilidad la cual no es aplicada por temas de la coyuntura actual.

Tipo de investigación

La investigación aplicada recibe a su puede ser llamado investigación práctica o también una investigación empírica”, dado que destaca por que busca que los conocimientos adquiridos sean aplicados y utilizados, a la vez que se adquieran otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. La investigadora busca ejecutar los conocimientos adquiridos para colocarlos en práctica en la realidad.

Diseño de investigación:

Diseño es de Corte no experimental - Transversal, dado que el proyecto de investigación se efectuó sin ninguna manipulación de variables, debido a que, no se cambió de manera premeditada las variables, para conocer los efectos sobre otras variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p .149).

La investigación emplea el método No experimental, transversal debido a que en ningún momento se manipularan las variables, los datos que se recolectan en un tiempo determinado y por una única vez.

Enfoque de la investigación

El presente trabajo de indagación se ubica en un enfoque cuantitativo, siendo aquel que representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Se miden las variables usando métodos estadísticos y gracias a esto se extraen variedad de conclusiones” (Hernández, et al, 2014, p. 4)

Método de investigación

Es Hipotético-Deductivo donde, se explica que “Trata desde un punto de partida donde se dan afirmaciones en calidad de hipótesis y busca contradecir o falsar

tales hipótesis. Concluyendo que tales variables a investigar deben de ser confrontadas con hechos” (Bernal, C, 2010, p. 60).

Nivel de investigación

Es una investigación descriptiva, explica que es la que describe aquellos rasgos o a su vez características que puede poseer una situación o algún tipo de fenómeno en el estudio. Aquel tipo más utilizado y se da a base de encuestas, entrevistas, observaciones y revisión documental” (Bernal, C, 2010, p123)

A su vez correlacional, explica la relación entre las variables y sus resultados. Y se basa en el uso de herramientas estadísticas (Bernal, C.,2010, p. 123)

Explicativa o causal, se pueden analizar desde causas del porque ocurre algo o los efectos colaterales que trae una relación entre variables estudiadas. (Bernal, C.,2010, p. 115)

Siendo un trabajo descriptivo, correlacional, causal donde nos explica las características de las variables y la relación que se da entre ellas.

3.2 Variable y Operacionalización:

Crédito – Variable independiente

El origen del crédito se origina por la teoría cuantitativa del dinero, donde se plantea un balance entre la cantidad de mercancías entregadas y la cantidad de monedas que se fijarían por esta. Luego esta idea se transmitirá a una identidad que relaciona las transacciones, la cantidad de dinero, los niveles de precios y la velocidad de circulación. Después de esto se cambiará la transacción por el nivel de ingresos por periodo y la velocidad de circulación será cambiada por la demanda de dinero; las cuales serán más flexibles debido a que dependerá de otras variables más. (Lorente, L., 2019) Otro termino que denomina al crédito es una operación financiera, la cual podemos ponerla a nuestro haber, siendo cierta cantidad de dinero limitado por un periodo de tiempo. Administrando el dinero según lo convenido, retirando el dinero en partes y pagando según lo conveniente. Los intereses entran a tallar aquí, se pagarán según lo pactado entre las dos partes. Solo se pagarán sobre los montos utilizados y cuando el crédito venza se puede pedir una renovación. (Vargas, S., 2014)

Uno de los principales activos de un empresario es el poder de financiarse a sí mismo y poder financiar a sus clientes, donde entra a tallar el crédito como el ADN de la empresa, donde sin él, toda actividad empresarial suele estancarse y evitar un desarrollo. Considerándosele al crédito a clientes un activo, debido a que ayuda a crear soluciones que generan valor y facilita la obtención de un servicio o producto. (Molina. S, 2015) Se menciona el riesgo del crédito como un factor importante en el análisis financiero, usándose para saber si existe o no una posibilidad de otorgar un crédito a un usuario. (Luo, S; Kong, X y Nie, T, 2016)

Dimensiones

Intereses

Cuando se otorga un crédito, la persona a la cual se le entrega tiene que realizar la devolución de este dinero más un porcentaje extra la cual será pagada en una tasa de intereses. Se maneja en la economía y finanzas, para el registro de la rentabilidad de un ahorro o para el costo de un crédito, la cual se relaciona directamente con el dinero y a su vez tiempo. (VISA, 2014)

Endeudamiento

Una persona natural o una empresa, sin importar que sea una MYPE o una gran empresa en algún momento llegara a observar la necesidad de un financiamiento extra debido a que desea invertir o adquirir bienes los cuales considera necesario. En ese momento será cuando se genere la deuda, en la cual tendrá que tomarse en consideración la capacidad de endeudamiento que se posee, la cual dependerá de tu cantidad de ingresos y gastos; con el motivo de que los intereses generados sean posibles de pagar. (BBVA, 2018)

Rentabilidad – Variable dependiente

La rentabilidad se basa en los beneficios obtenidos o que se pueden obtener por medio de una inversión realizada. Lo cual resulta de gran relevancia en un ambiente empresarial y a la par en inversiones, debido a que gracias a este se puede tener un conocimiento de la capacidad con la que cuenta una compañía para para regresar aquellos recursos financieros que fueron empleados. (García,

I, 2017) Las pequeñas empresas o MYPES tratan de alcanzar la rentabilidad y a su vez desarrollarla mediante una producción y venta directa de sus productos, no obstante, no llegan a considerar herramientas para poder diversificar su cartera de clientes para que esta influya de manera directa en la rentabilidad. (Aguilera y Rodríguez, 2011)

La rentabilidad puede ser considerada una competencia, la cual posee el poder de generar en una empresa utilidades o ganancias. Tanto como una organización puede ser considerada rentable cuando los ingresos con los que cuenta con mayores de sus egresos, como a un área o departamento de una respectiva empresa que genera una mayor cantidad de ingreso que de costos y a una persona natural cuando tiene más ingresos que gastos; en pocas palabras la rentabilidad es aquella conexión existente y se mide entre la utilidad de una empresa, sus ganancias y la inversión o aquellos recursos que fueron usados para poder lograrlo. Para poder hallarla su fórmula es: $\text{Rentabilidad} = (\text{utilidad o ganancia} / \text{inversión}) \times 100$. (¿Qué es la Rentabilidad y Utilidad de un Negocio?) Además, la rentabilidad también puede expresarse tanto en términos relativos, como a su vez en porcentuales, gracias a esto reflejando la magnitud de las variables. Esta puede ser dividida en económica y financiera. (Neciosup, 2019)

Dimensiones

Los conceptos de eficacia, eficiencia y efectividad:

Eficacia: Se basa en el logran alcanzar los objetivos y metas, que todo esfuerzo y trabajo realizado por una institución lleven por el camino de cumplir los objetivos que se formularon.

Eficiencia: Es también el logro de objetivos, con la diferencia que se realicen con el menor costo unitario. Se trata de alcanzar un uso óptimo de los recursos con los que cuenta la empresa para llegar a la meta.

Efectividad: Interviene tanto eficiencia como eficacia, se basa en lograr resultados en el tiempo y con los menores costos que sean posibles. Hacer el mejor trabajo, con exactitud y sin desperdicio de tiempo y dinero. (Mejía, Indicadores de efectividad y eficacia)

Eficiencia

Existen dos puntos de vista desde en el que se puede observar: cómo la relación entre empleados y los fines obtenidos; y a su vez en la producción, aumentando la cantidad de productos que se elaboran sin alterar la cantidad de insumos necesarios. Uno de los conceptos más usados para entender la eficiencia es el óptimo paretiano, el cual explica que un proyecto o recurso podrá calificarse de bueno, si el efecto del mismo se da para todos y mejor para uno, o que al menos los beneficios que traiga compense los efectos negativos que tendrá en los demás. (Gangas, F; Cassinelli, A; Piñones, María y Castillo, Juan, 2014)

Eficacia

La eficacia se define como como la idea de conquistar y lograr aquellos objetivos que se plantean, pero lograrlo solo con los recursos que sean estrictamente necesarios. (Descalzo, 2011, p. 149) A su vez a el nivel de obtención y logro de metas y objetivos. Nos indica una suficiencia que se posee para realizar y lograr aquello que nos proponemos (Gestión, 2020)

Efectividad

La efectividad se alcanza una vez que un enlace entre objetivos iniciales y aquellos resultados finales se logran hacer óptimos. En otras palabras, la efectividad se puede lograr analizando la comparación entre el estado ideal al que uno desea llegar, y compararlo con los estándares reales de una situación ya existente o real. (Fernández, 2000, p, 259, citado por Riascos, S 2015)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

El actual estudio con el título El otorgamiento de crédito y la influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavallo Suito – Callao 2019, que se realizó en el año 2019, Se toma una población de 35 trabajadores en la presente institución.

- **Criterios de inclusión:** Se incluirá a toda la muestra debido al tamaño que tiene la población en la agencia de aduana Lavallo Suito.
- **Criterios de exclusión:** No se excluirá ningún trabajador debido a que la población cuenta con el mínimo tamaño requerido.

Muestra: Se aplicó la investigación a los 35 trabajadores de la agencia de aduana Lavallo Suito – Callao 2019, que es una muestra censal, la cual es explicada por López (1998) La muestra censal, es aquella parte de una determinada población, la cual puede representar a toda la población (p. 123)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

El actual trabajo de investigación sobre el otorgamiento de créditos y la influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavallo Suito del Callao, se aplicó la técnica de la encuesta.

Instrumento

Con el objetivo de medir las variables: otorgamiento de créditos y la influencia en la rentabilidad de la empresa, en el actual trabajo es utilizado un cuestionario con cada variable a investigar. Donde cada cuestionario mide el otorgamiento de créditos y la influencia en la rentabilidad de la empresa. Presenta 12 y 12 ítems respectivamente y son cuestionarios politómicos.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Se realizó la validez por expertos, los cuales fueron nombrados por la universidad para la evaluación de los instrumentos y su respectivo visto bueno al momento de verificar que el trabajo se encuentre realizado de la manera correspondiente.

Confiabilidad

Refiere al grado de similitud de las puntuaciones que serán dadas por el instrumento, las cuales siempre serán las mismas a pesar de los diferentes tiempos que sean tomadas. Si se mide con el mismo instrumento un evento o fenómeno, las veces que se quiera o sea necesario, y el resultado es siempre el mismo significa que el instrumento es confiable. (Bernal, C, 2010, p. 247)

Fiabilidad del instrumento

Tabla 1 : Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Tabla 2: Fiabilidad de la variable Crédito

Alfa de Cronbach	N de elementos
,665	12

Se puede observar que el alfa de cronbach para la variable de crédito es de .665

Tabla 3: Fiabilidad de la variable Rentabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	12

Se evidencia que de acuerdo al estadístico del alfa de cronbach para la variable rentabilidad es de ,745 que pertenece a un rango aceptable.

Tabla 4: Estadística de fiabilidad de las variables

Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	24

Se puede verificar que mediante el estadístico del alfa de cronbach se obtiene un coeficiente de fiabilidad con un valor de ,750

3.5 Procedimientos:

La recolección de datos se realiza en todas las instalaciones de la agencia de aduana Lavallo Suito en la provincia del Callao, 2019.

Se inicia con la solicitud del permiso del gerente general y el representante legal de la agencia, los cuales resultan favorables. Siguiendo de esta manera con la aplicación del instrumento a todas las personas que laboran de dicha institución. Se realizó una breve explicación del porque la encuesta, la ayuda que brindarían al realizarla y que a pesar de la necesidad de que escriban sus datos, estos no serían mostrados a nadie ajena a la persona encargada de la investigación. Con la autorización de los trabajadores y las encuestas realizadas se realizó el traslado de datos al SPSS.

3.6 Método de análisis de datos:

A continuación, se precisará el método realizado para el estudio:

Primero: Se realizó la recolección de datos de los clientes de la agencia de aduana Lavallo Suito.

Segundo: Se trasladaron los datos obtenidos a la base de datos usando el programa SPSS versión 24.

Tercero: Se analizó y observó la base de datos, donde se consiguieron datos descriptivos. Junto a esto se encontró la correlación que existe entre las variables y a su vez entre sus dimensiones.

Cuarto: Se procedió a realizar la validez, por medio del criterio de expertos y confiabilidad de ambos cuestionarios.

Quinto: Se inició con la interpretación de los resultados.

Método descriptivo y método inferencial

3.7 Aspectos éticos:

En el actual estudio que lleva el título de otorgamiento de créditos y su influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito, en el Callao, los resultados fueron obtenidos gracias a las encuestas elaboradas, el siguiente paso fue trasladar estos resultados al programa estadístico SPSS versión 24, donde a través de la prueba Alfa de Cronbach se pudieron calcular los resultados, consiguiendo de tal manera la fiabilidad de las preguntas de los trabajadores de la agencia de aduana Lavalle Suito. En esta investigación realizada se respetó a los autores que han sido parte de la revisión de la literatura científica, por otro lado, se mantuvo en reserva los datos de los encuestados y por último se realizó todo el trabajo en base a las normas APA de acuerdo con lo brindado por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

RESULTADOS

Crédito

Tabla 5: Crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bueno	30	85,7	85,7	85,7
Válido	Excelente	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

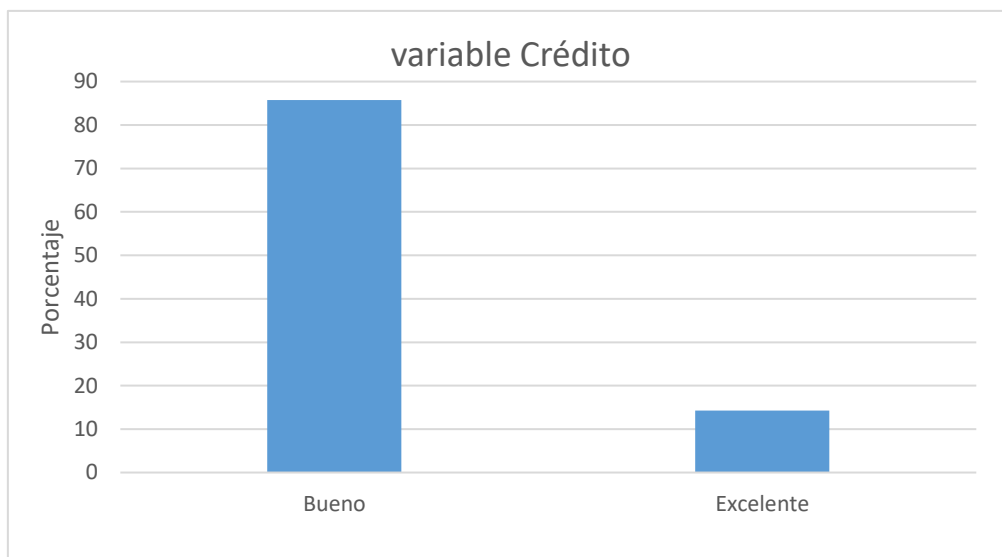


Gráfico 1: Crédito

En la tabla 5 y figura 1, se muestra la variable de crédito con un 85,71% para la categoría de bueno y un 14,29% para excelente, además no se registró otras categorías, siendo las presentadas las más representativas.

Tabla 6: Interés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	14,3	14,3	14,3
	Bueno	25	71,4	71,4	85,7
	Excelente	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

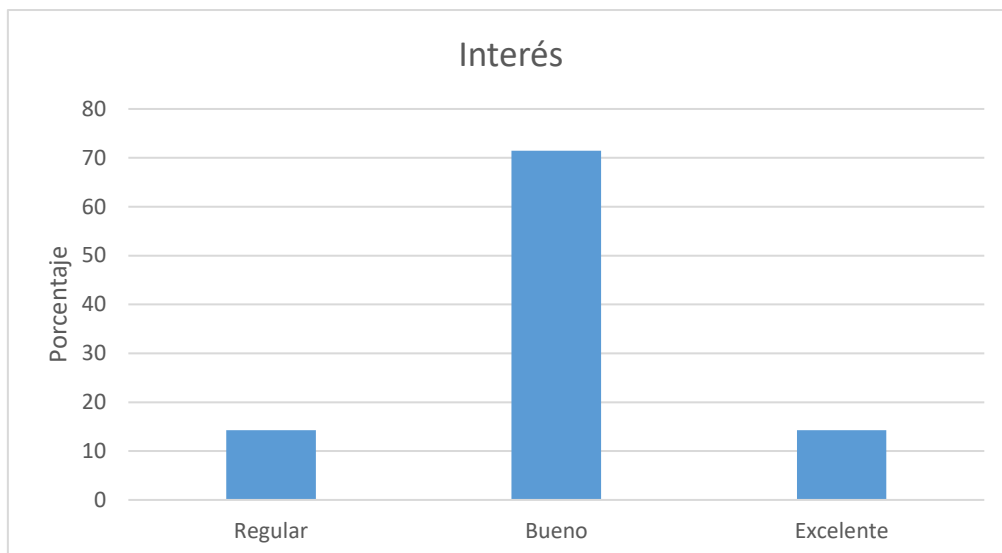


Gráfico 2: Interés

En cuanto a la tabla 6 y la figura 2, se puede observar que, como resultado de la aplicación del instrumento, el 71,43% de los trabajadores obtuvieron altas puntuaciones en la categoría bueno y por otro lado un 14,29% evidenciaron puntuaciones en la categoría regular, de acuerdo a la dimensión de interés.

Tabla 7: Endeudamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	11,4	11,4
	Bueno	27	77,1	88,6
	Excelente	4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0

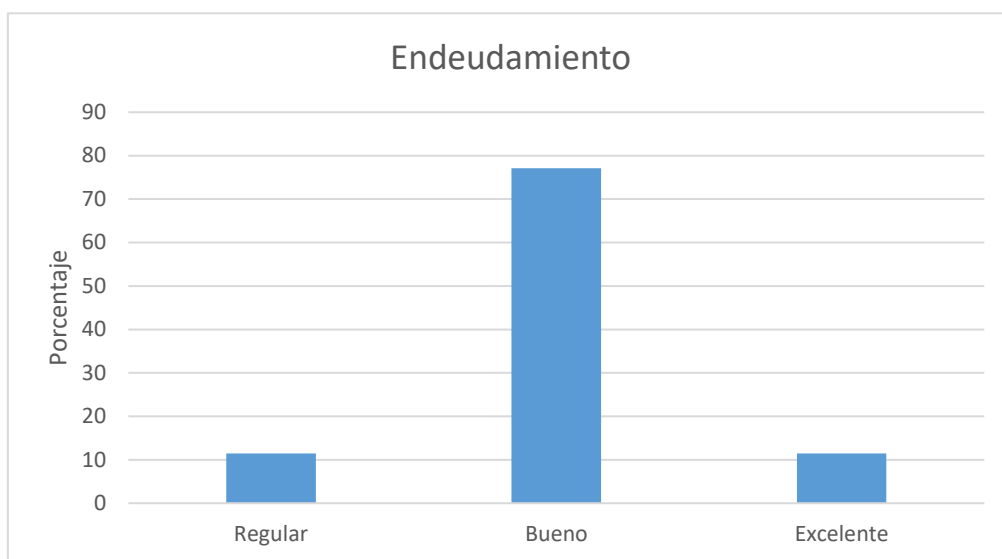


Gráfico 3: Endeudamiento

Respecto a la tabla 7 y a la figura 3, se puede observar que la puntuación más resaltante está en la categoría bueno con un 77,14% de los trabajadores, sin embargo, existe un 11,43% de los mismos que pertenecen a la categoría de regular y a la vez de excelente en cuanto a la dimensión 2 de endeudamiento.

Rentabilidad

Tabla 8: Rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	8,6	8,6
	Alto	24	68,6	77,1
	Muy Alto	8	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

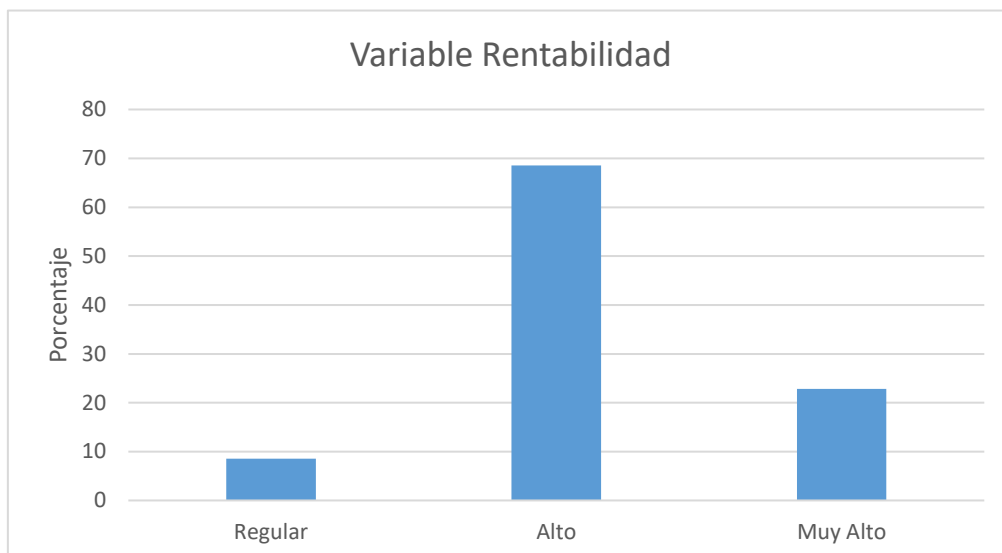


Gráfico 4: Rentabilidad

En la tabla 8 y figura 4, se muestran las categorías obtenidas para la variable de rentabilidad, siendo la de mayor porcentaje, la de alto con un 68,57% seguido de muy alto con un 22,86% y por último con un 8,57% la categoría de regular, además no se halló ningún resultado para la categoría de bajo.

Tabla 9: Efectividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	17,1	17,1
	Alto	24	68,6	85,7
	Muy Alto	5	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0

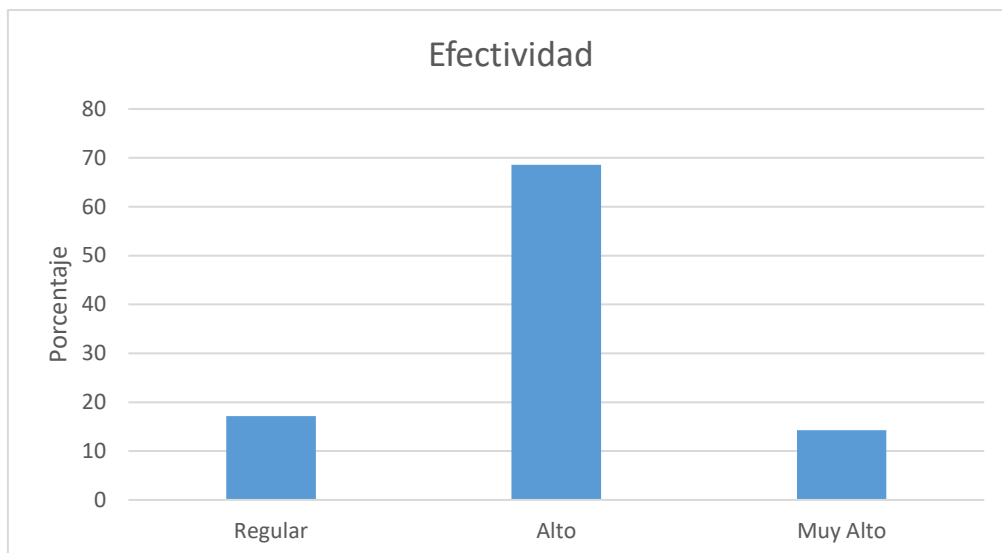


Gráfico 5: Efectividad

En la tabla 9 y figura 5, se puede apreciar que un 68,57% obtuvieron puntajes que se ubican en la categoría de alto, además se observa que solo un 17,14% obtuvo un puntaje regular y por otro lado un 14,29% obtuvieron un puntaje muy alto respecto a la dimensión efectividad que pertenece a la variable de rentabilidad.

Tabla 10: Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	3	8,6	8,6	11,4
	Alto	29	82,9	82,9	94,3
	Muy Alto	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

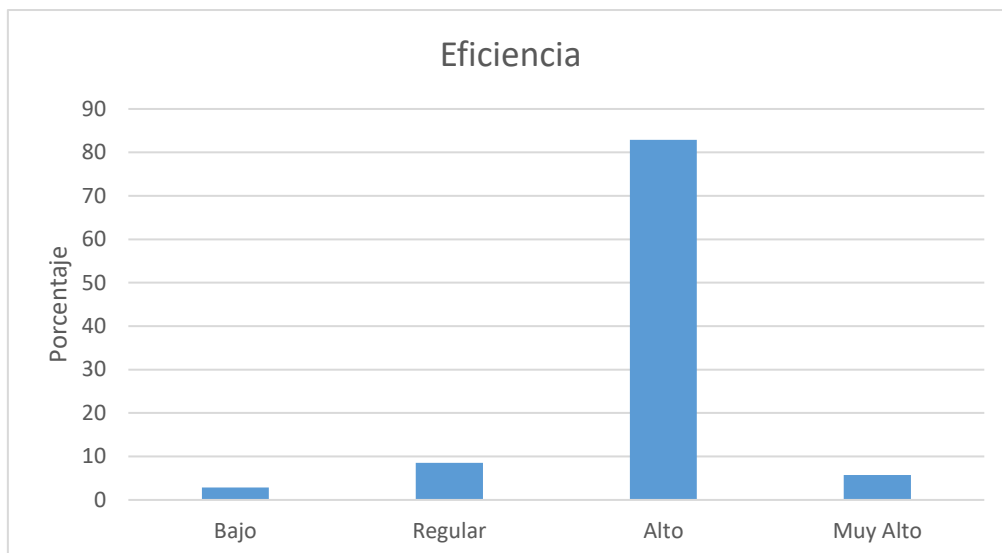


Gráfico 6: Eficiencia

En la tabla 10 y figura 6, se puede apreciar que un 82,86% obtuvieron puntajes que se ubican en la categoría de alto, seguido de un 8,57% con puntajes regulares, un 5,71% con puntajes muy altos y por último un 2,86% con puntajes bajos respecto a la dimensión eficiencia, que pertenece a la variable de rentabilidad.

Tabla 11: Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	8,6	8,6
	Regular	14	40,0	48,6
	Alto	18	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0

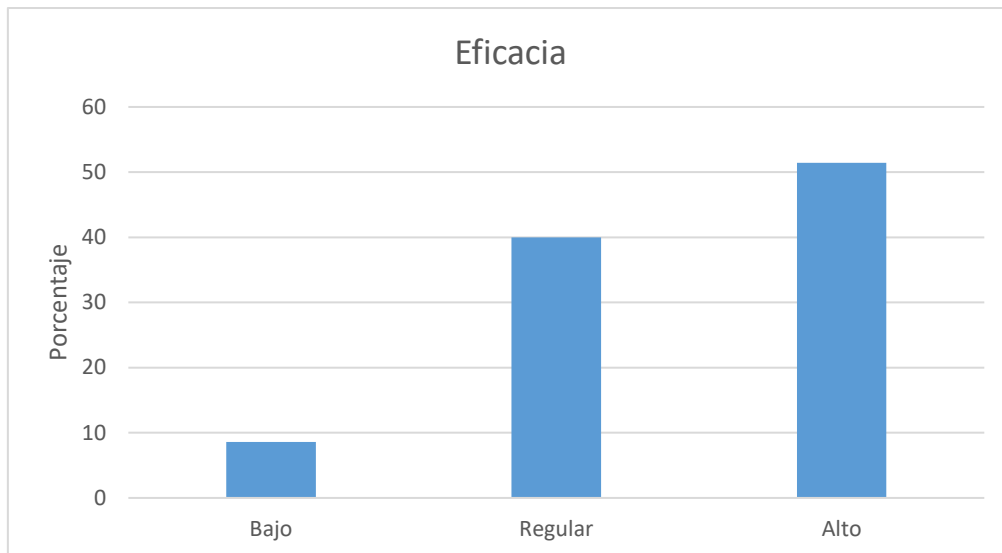


Gráfico 7: Eficacia

En la tabla 11 y figura 7, se puede apreciar que un 51,43% obtuvieron puntajes que se ubican en la categoría de alto, seguido de un 40% con puntajes regulares y por último un 8,57% con puntajes bajos respecto a la dimensión eficacia, que pertenece a la variable de rentabilidad.

Prueba de hipótesis

En el presente trabajo de investigación se han planteado hipótesis en las cuales se busca afirmar o negar las mismas, para lo cual se utilizará la prueba de chi-cuadrado debido que esta prueba evalúa la relación que existe entre las variables.

Prueba de hipótesis general

Tabla 12: Tabla cruzada entre las variables de estudio

			Rentabilidad			Total
			Regular	Alto	Muy Alto	
Crédito	Bueno	Recuento	2	23	5	30
		% del total	5,7%	65,7%	14,3%	85,7%
	Excelente	Recuento	1	1	3	5
		% del total	2,9%	2,9%	8,6%	14,3%
Total	Recuento	3	24	8	35	
	% del total	8,6%	68,6%	22,9%	100,0%	

En la tabla 12, se puede observar una tabla cruzada entre las variables de estudio, por medio de las cuales se puede afirmar que 23 trabajadores, siendo un 65,7%, obtuvieron un puntaje bueno en la variable de crédito y ocuparon la categoría de alto en la variable de rentabilidad, además de 5 trabajadores con un 14,3%, obtuvieron puntajes buenos en cuanto a la primera variable y también muy altos respecto a la segunda variable de estudio.

La hipótesis general planteada fue:

H1: Existe relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavallo Suito, Callao en el año 2019.

H₀: No existe relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavallo Suito, Callao en el año 2019.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Hipótesis nula (H₀), Hipótesis alterna (H_a).

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

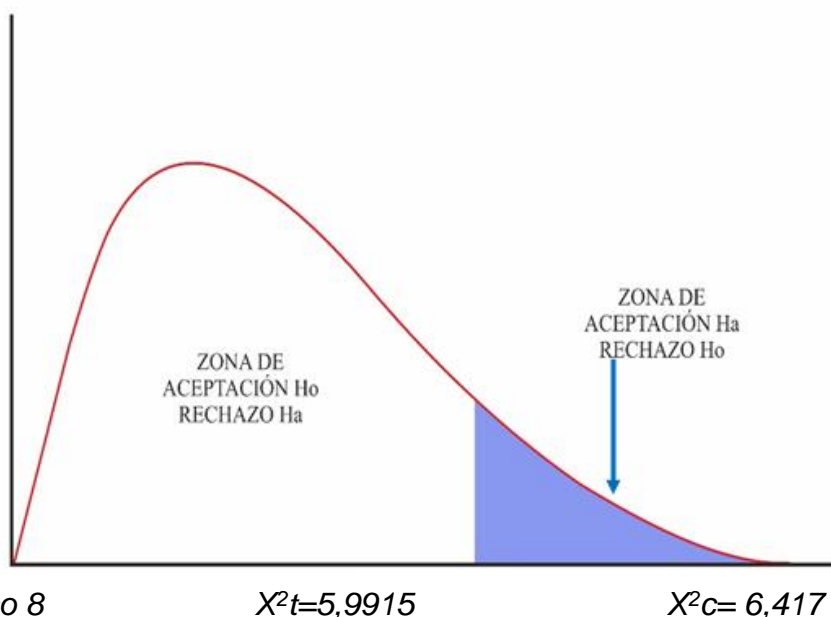
Tabla 13: Prueba de chi cuadrado para la hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,417 ^a	2	,040
Razón de verosimilitud	5,990	2	,050
Asociación lineal por lineal	1,275	1	,259
N de casos válidos	35		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2c= 6,417$ y el valor teórico es $X^2t=5,9915$, con el 95%, de nivel de confianza y 2 grados de libertad, entonces se cumple la relación de orden $X^2t < X^2c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 . Se concluye que existe relación directa entre las variables de estudio.

Significación: el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de $P\text{-valor}=0,040 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$.



Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 14: Tabla cruzada entre la dimensión Interés y la variable Rentabilidad

		Rentabilidad			Total	
		Regular	Alto	Muy Alto		
Interés	Regular	Recuento	1	3	1	5
		% del total	2,9%	8,6%	2,9%	14,3%
	Bueno	Recuento	2	19	4	25
		% del total	5,7%	54,3%	11,4%	71,4%
	Excelente	Recuento	0	2	3	5
		% del total	0,0%	5,7%	8,6%	14,3%
Total	Recuento	3	24	8	35	
	% del total	8,6%	68,6%	22,9%	100,0%	

De acuerdo a la tabla 14, se puede observar una tabla cruzada donde interviene la dimensión de Interés y la variable de Rentabilidad, por medio de la cual se puede afirmar que de 25 trabajadores ocupando un 71,4%, 19 de ellos con un

54,3% obtuvieron puntajes buenos en la dimensión interés y también se ubican en la categoría de alto dentro de la variable rentabilidad.

H1: Existe relación entre el interés y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavalle Suito, Callao en el año 2019.

H0: No existe relación entre el interés y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavalle Suito, Callao en el año 2019.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (H₀), Hipótesis alterna (H_a)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla 15: Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 1

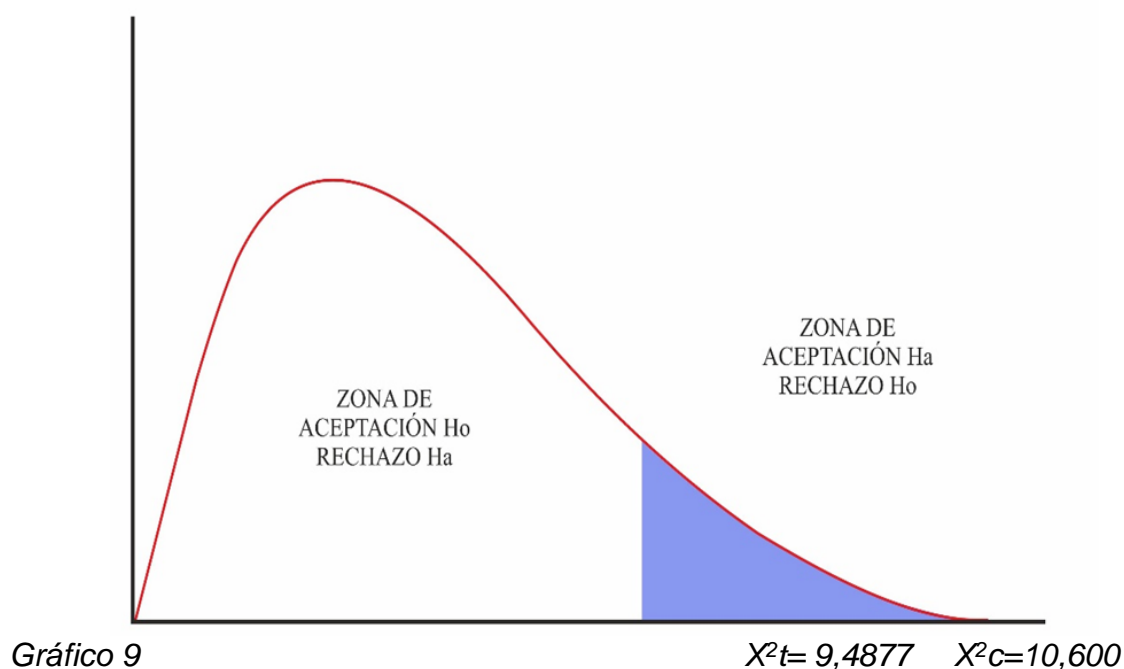
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,600 ^a	4	,037
Razón de verosimilitud	5,040	4	,040
Asociación lineal por lineal	2,975	1	,085
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 10,600$, y el valor teórico es $X^2_t = 9,4877$, con el 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad, entonces

se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 . Se concluye que existe relación directa entre las variables de estudio.

Significación: el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor=0,037 < 0.05, con nivel de significación $\alpha = 0.05$.



Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 16: Tabla cruzada entre la dimensión Endeudamiento y la variable Rentabilidad

			Rentabilidad			Total
			Regular	Alto	Muy Alto	
Endeudamiento Regular	Recuento	0	4	0	4	
	% del total	0,0%	11,4%	0,0%	11,4%	

Bueno	Recuento	2	19	6	27
	% del total	5,7%	54,3%	17,1%	77,1%
Excelente	Recuento	1	1	2	4
	% del total	2,9%	2,9%	5,7%	11,4%
Total	Recuento	3	24	8	35
	% del total	8,6%	68,6%	22,9%	100,0%

En la tabla 16, se puede observar una tabla cruzada donde interviene la dimensión de Endeudamiento y la variable de Rentabilidad, por medio de la cual se puede afirmar que solo 4 trabajadores con un 11,4% obtuvieron un puntaje regular en cuanto a la dimensión endeudamiento y a su vez se ubican en la categoría alto para la variable rentabilidad.

H1: Existe relación entre el endeudamiento y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavallo Suito, Callao en el año 2019.

H0: No existe relación entre el endeudamiento y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavallo Suito, Callao en el año 2019.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (H_0), Hipótesis alterna (H_a)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla 17: Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 2

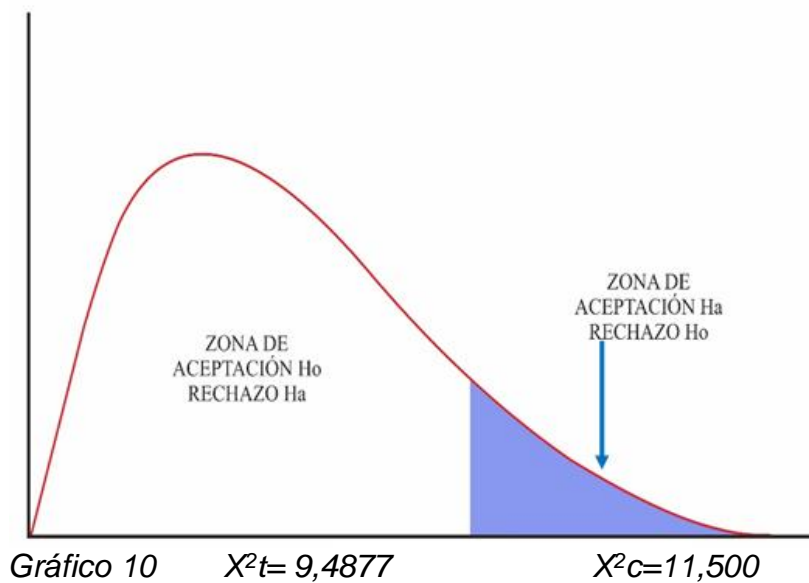
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,500 ^a	4	,023
Razón de verosimilitud	6,334	4	,065
Asociación lineal por lineal	,413	1	,520
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,34.

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2c= 11,500$, y el valor teórico es $X^2t=9,4877$, con el 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad, entonces se cumple la relación de orden $X^2t < X^2c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 . Se concluye que existe relación directa entre las variables de estudio.

Significación: el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor= $0,023 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$.



V. Discusión

Discusión general

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que Existe relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavalle Suito, Callao en el año 2019. El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 6,417$ y el valor teórico es $X^2_t = 5,9915$, con el 95%, de nivel de confianza y 2 grados de libertad, entonces se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 . Se concluye que existe relación directa entre las variables de estudio. Significación: el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor = $0,040 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$. El hallazgo se confirma con:

Isla, J y Shupingahua, L (2019) Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017" donde muestra como el otorgamiento de créditos se relaciona con la rentabilidad.

Cardenas, E (2015) "Análisis del otorgamiento de crédito y de las captaciones en el banco Procredit de la ciudad de Latacunga en los años 2011-2013 y su incidencia en el desarrollo social y financiero de las microempresas de la localidad" donde se observa que el otorgamiento de créditos se relaciona con la capacitación

Días, G y Rojas, M (2012) "La evaluación en el otorgamiento de créditos y la morosidad en los créditos MYPE de la caja municipal de ahorro y crédito de Pisco S.A. agencia Huancaveuca ~ 2010" donde nos menciona que el otorgamiento de créditos se relaciona con la morosidad

Castro, G (2015) "El otorgamiento de crédito y la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito el Sagrario en la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2014. "menciona que el otorgamiento de créditos se relaciona con la rentabilidad

Discusiones específicas

En cuanto a la hipótesis específica uno que señala que No existe relación entre el interés y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavalle Suito, Callao en el año 2019. El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 10,600$, y el valor teórico es $X^2_t = 9,4877$, con el 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad, entonces se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto se

rechaza la hipótesis nula H_0 . Se concluye que existe relación directa entre las variables de estudio. Significación: el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de $P\text{-valor}=0,037 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$., lo que sugiere que, a mejor los intereses de la agencia de aduana Lavelle Suito y su rentabilidad se relacionan directamente. El hallazgo se confirma con la tesis de Calderón, J y Montes, S (2016) "El sistema contable-administrativo y su influencia en la rentabilidad de la empresa panificadora Panimax SAC de Villa María del Triunfo" donde el sistema contable administrativo se relaciona con la rentabilidad.

En cuanto a la hipótesis específica uno que señala que No existe relación entre el endeudamiento y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavelle Suito, Callao en el año 2019. El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c= 11,500$, y el valor teórico es $X^2_t=9,4877$, con el 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad, entonces se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 . Se concluye que existe relación directa entre las variables de estudio. Significación: el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de $P\text{-valor}=0,023 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$. Lo que sugiere que, el endeudamiento en la agencia de aduana Lavelle Suito, tiene una relación directa con su rentabilidad. El hallazgo se confirma con la tesis de Ramos, I y Tapia, S (2017) "Análisis de la planificación financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa Unitel S.A. del periodo 2015 -2016" mostrando que la planificación financiera se relaciona con la rentabilidad.

VI. Conclusión

Se determinó que, existe una relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavelle Suito, Callao en el año 2019. Según los resultados obtenidos ($X^2_t < X^2_c$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_i) concluyendo así que el otorgamiento de créditos se relaciona significativamente de forma positiva considerable ($X^2_c= 6,417$) con la rentabilidad de la agencia.

Se estableció que existe una relación entre el interés y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavelle Suito, Callao en el año 2019. Según los resultados

obtenidos ($X_{2t} < X_{2c}$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis alterna (H_1) concluyendo así que el interés se relaciona significativamente ($X_{2c}=10,600$; $X_{2T}=9,4877$) con la rentabilidad.

Se estableció que existe una relación entre el endeudamiento y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavalle Suito, Callao en el año 2019. Según los resultados obtenidos ($X_{2t} < X_{2c}$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis alterna (H_1) concluyendo así que el endeudamiento se relaciona significativamente ($X_{2c}= 11,500$; $X_{2T}=9,4877$) con la rentabilidad.

VII. Recomendaciones

- Las técnica e instrumento usados es un cuestionario, midiendo y justificando la rentabilidad, por la actual coyuntura que se está desarrollando en el país debido al tema del aislamiento social. Se sugiere metodológicamente evaluar la rentabilidad en el tiempo (de los últimos 2 a 3 años) dado que no se cuenta con toda la información para consultar dicho proceso de investigación.
- Se recomienda implementar un estudio en el área de financiera, para lograr observar el tiempo máximo de extensión del pago. El cual convendría tanto a la empresa como de igual manera al cliente para poder pagar los créditos otorgados, Donde se observará tanto los gastos que puede tener la empresa y a su vez la liquidez con la que cuenta, con el fin de que la agencia logre una estabilidad económica durante el tiempo que se extienda el cobro del crédito.
- Se recomienda promover una escala de los niveles de intereses máximos en los cuales puede adquirir un cliente. En otras palabras, cuando un cliente pase de la fecha límite de pago y su mora se extienda más de lo adecuado para la empresa, esta se encargará de resolver el problema con la cancelación o pausa del servicio hasta lograr conseguir un pago mínimo de la mitad del dinero, debido a la deuda acumulada por un extenso periodo de tiempo.
- Se recomienda la aplicación de un seguro a el mayor porcentaje de clientes posibles, los cuales exporten o importen gran cantidad de mercancías; por

ende, sus peticiones de crédito sean mayores y si ocurriera algún endeudamiento sería nada beneficioso para la empresa. Donde este seguro servirá un determinado periodo de tiempo, el cual se acordará con el cliente el monto y su tiempo de vigencia, para así solventar endeudamientos o gastos que puedan ocurrir por altercados durante la logística.

REFERENCIAS

- Aguilera, E., González, A., & Camacho, R. (2011). Estrategias empresariales para la competitividad y el crecimiento de las PYMES. *Investigación y ciencia*, 39-48.
- Balduino, W. (05 de Abril de 2019). *Empresa Actual*. Obtenido de Las nuevas 4 Cs del crédito: el poder de la analítica: <https://www.empresaactual.com/las-nuevas-4-cs-del-credito-el-poder-de-la-analitica/>
- Banco central de reserva del Perú. (Mayo de 2019). Obtenido de Reporte de estabilidad financiera: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2019/mayo/ref-mayo-2019.pdf>
- Banco mundial . (20 de Abril de 2018). Obtenido de Inclusión financiera: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Barriga, N. (2019). La concentración productiva como determinante de la oferta de crédito en américa latina. *Estudios De La Gestión*, 155-184.
- BBVA. (31 de Julio de 2018). Obtenido de Qué es la tasa de endeudamiento: <https://www.bbva.com/es/que-es-la-tasa-de-endeudamiento/>
- Belloso, L., Romero, M., Nava, M., Nava, Á., Zabala, A., Moreno, J., & Rubi, Y. M. (2015). Proquest. *Formación del talento humano y rentabilidad financiera en las empresas de servicios metalmecánicos en el municipio Maracaibo/Human resource training and financial profitability in companies metalmecánicos services in the municipality maracaibo*, 137-150.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigacion*. Colombia: Pearson Educación.
- Calderon, J., & Montes, S. (2016). *El sistema contable-administrativo y su influencia en la rentabilidad de la empresa panificadora Panimax SAC de Villa María el Triunfo*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Castro, G. (2015). *El otorgamiento de crédito y la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario en la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2014*. Universidad técnica de ambato. Ambato: Universidad técnica de ambato.
- Chasi, A. (2015). *Análisis del otorgamiento de crédito y de las captaciones en el banco Procredit de la ciudad de Latacunga en los años 2011-2013 y su incidencia en el desarrollo social y financiero de las microempresas de la localidad*. Universidad de las fuerzas armadas. Latacunga: Universidad de las fuerzas armadas.
- Cobo, E., Crespo, Á., & Montoya, J. (2017). Are credit risk analysts concerned about the audit of the financial statemets of SMEs? *Universia Business Review*, 1520-187.
- Daza, J. (2016). Firm growth and profitability for the industrial sector in Brazil. *Contaduría y Administración*, 266-282.
- Descalzo, A. (2012). Eficiencia administrativa. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 145-151.

- Fernández, S. (2000). *La efectividad de los programas sociales. Enfoques y técnicas de la Evaluación de Procesos*. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones.
- Ganga, F., Casinelli, A., Piñones, M., & Castillo, J. (2014). The Concept of Organizational Efficiency: an Approach to the University. *Lider*, 126-150.
- García, V. (2014). Introducción a las finanzas. En V. García, *Introducción a las finanzas* (págs. 180-345). Mexico: Patria, S.A de C.V.
- Gestión. (28 de Mayo de 2020). *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia?*
- Grimaldi-Puyana, M. &.-O. (2017). EVOLUCIÓN EN RENTABILIDAD FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO SEGÚN TAMAÑO DE ORGANIZACIONES DE GESTIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS DE OCIO NO COMPETITIVO. *Podium*, 46-56.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ªed. ed.). México: McGraw.Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Hoz Suárez, B. D. (2008). Profitability Indicators: Tools for Financial Decision Making in Mid-Category Hotels in Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 88-109.
- Isla, J., & Shupingahua, L. (2019). *Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de*. Universidad César Vallejo. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Kotter, J., & Heskett, J. (1995). Cultura de empresa y rentabilidad. En J. Kotter, & J. Heskett, *Cultura de empresa y rentabilidad* (pág. 238). Madrid: Ediciones Días de Santos.
- Lizcano, J., & Castello, E. (2004). *Rentabilidad empresarial, propuesta practica de análisis y evaluación*. Madrid: Cámaras de Comercio, Servicios de Estudios.
- Llorens, V. (2019). *Essays on the banking sector: Capital structure, productivity and bank restructuring*. Universitat de les illes balears, España.
- Lorente, L. (2019). Crecimiento, crédito e inflación. *Revista de economía institucional*, 68.
- Luo, S., Kong, X., & Nie, T. (2016). Spline Based Survival Model for Credit Risk Modelling. *European journal or operational research*, 869-879.
- Madeiraso, F., & Arns, M. (2020). Ten-year evolution on credit risk research: a systematic literature review approach and discussion. *Ingeniería e investigación*.
- Mejía, C. (s.f.). *Planning*. Obtenido de Indicadores de efectividad y eficacia: http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). Contabilidad financiera para contaduría y administración. En C. Mendoza, & O. Ortiz, *Contabilidad financiera para contaduría y administración* (pág. 593). Barranquilla: ECOE.
- Millán, J., & Caicedo, E. (2018). Modelos para otorgamiento y seguimiento en la gestión del riesgo de crédito. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y empresa*, 41.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (Junio de 2020). Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/portalde-transparencia-economica/297-preguntas-frecuentes/2137-sobre-la-necesidad-de-reformar-elsistema-de-garantias-y-facilitar-el-acceso-al-credito-capitulo-iii>

- Morillo, M. (2004). Financial Profitability And Costs Reduction. *Actualidad contable faces*, 35-48.
- Myers, B. (2010). En B. Myers, *Principios de finanzas corporativas* (pág. 976). México, D. F: Mc Graw Hi.
- Neciosup, J. (2019). *Impacto de los créditos por el banco de crédito del Perú en su rentabilidad en el*. Universidad César Vallejo. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Ramos, I., & Tapia, S. (2017). *Análisis de la planificación financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa Unitel S.A. del periodo 2015 -2016*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Riascos, S., Guillera, A., & Solano, O. (2015). *Efectividad de las TIC en los procesos administrativos de las PYMES de Santiago de Cali-Colombia*. Universidad del Valle. Santiago de Cali: Universidad del Valle.
- Rodrigues, A. A. (2019). The great financial crisis and the behavior of the credit market in brazil: Does control matter? *Contabilidad y Negocios*, 88-107.
- ROJAS, M., JAIMES, L., & VALENCIA, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 11.
- Sánchez, J. P. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Obtenido de <https://ciberconta.unizar.es/LECCION/anarenta/analisisR.pdf>
- Superintendencia de Banca, S. y. (Junio de 2020). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Vargas, S. (2014). Yo arreglo mi crédito. En S. Vargas, *Yo arreglo mi crédito* (pág. 36). EE.UU: lulu.com.
- VISA. (29 de Julio de 2014). Obtenido de Qué es y cómo funcionan los intereses: <https://www.visa.com.pe/dirija-su-negocio/pymes/notas-y-recursos/productividad/fucion-interes.html>

ANEXOS

Declaratoria de autenticidad del autor

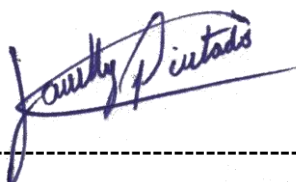
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Janelly Alessandra Pintado Carranza, identificado con DNI N° 74305656 en mi posición de alumno de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Callao, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación titulado “El otorgamiento de créditos y la influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito – Callao 2019”, son:

1. de mi autoría.
2. El presente trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El presente trabajo de investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados dentro del presente trabajo de investigación son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados.

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

Callao, 05 de julio del 2020.



Janelly Alessandra Pintado Carranza

DNI N°74305656

Declaratoria de autenticidad del asesor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Luis Enrique Dios Zárate, docente de la Facultad de ciencias empresariales y Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo Callao, Revisor de la tesis titulada “El otorgamiento de créditos y la influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavallo Suito – Callao 2019” del estudiante Janelly Alessandra Pintado Carranza, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnito, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Callao, 05 de Julio del 2020

.....

Firma

Luis Enrique Dios Zárate

DNI:

Matriz de Operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización de la variable independiente: Crédito

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
crédito	En el libro “Yo arreglo mi crédito” de Vargas Sarita (2014) El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero, el cual es una cantidad de dinero limitado por un periodo de tiempo. Administrando el dinero según lo convenido, retirando el dinero en partes y pagando según lo conveniente. Los intereses entran a tallar aquí, se pagarán según lo pactado entre las dos partes. Solo se pagarán sobre los montos utilizados y cuando el crédito venza se puede pedir una renovación	Será medido a través de dimensiones e indicadores, por medio de un cuestionario compuesto de 24 preguntas.	Interés	<ul style="list-style-type: none"> • Plazos • Liquidez • Gastos 	Escala Nominal y Liquer
			Endeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Morosidad • Capital • Seguro 	

Matriz de Operacionalización de la variable dependiente: Rentabilidad

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Rentabilidad	En la revista titulada “Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo” de Rojas M., Jaimes L., VALENCIA M. , (2017) La conceptualización sobre efectividad, eficacia y eficiencia tiene puntos de vista divergentes; sin embargo, aunque estos términos se usan cotidianamente en múltiples ámbitos, no existe una conceptualización única conocida y aceptada por igual por los diferentes profesionales.	Será medido a través de dimensiones e indicadores, por medio de un cuestionario compuesto de 24 preguntas.	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Cuantificación de logros • Objetivos 	Escala Nominal y Liquer
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver problemas • Salvaguardar recursos 	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar recursos • Resultados alcanzados 	

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
			Variable independiente: Crédito			
Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación que existe entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavalle Suito, Callao en el año 2019?	Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavalle Suito, Callao en el año 2019	Existe relación entre el otorgamiento de créditos y la rentabilidad de la agencia de aduanas Lavalle Suito, Callao en el año 2019	Intereses	Plazos	Ordinal y Liquer Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	MALO (16-31) REGULAR (32-47) BUENO (48-63) OPTIMO (64-80)
				Liquidez		
				Gastos		
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Endeudamiento	Morosidad		
				Capital		
				Seguro		
			Variable dependiente: Rentabilidad			
¿Determinar cuál es la relación del interés en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito, Callao en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre los intereses y la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito, Callao en el año 2019	Existe relación entre el interés y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavalle Suito, Callao en el año 2019	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Efectividad	Cuantificación de logros Objetivos		
¿Determina cuál es la relación del endeudamiento en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito, Callao en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre el endeudamiento y la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito, Callao en el año 2019	Existe relación entre el endeudamiento y la rentabilidad en la agencia de aduana Lavalle Suito, Callao en el año 2019	Eficiencia	Resolver problemas	Ordinal y Liquer Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	MALO (16-31) REGULAR (32-47) BUENO (48-63) OPTIMO (64-80)
				Salvaguardar recursos		
			Eficacia	Optimizar recursos Resultados alcanzados		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica
<p>Tipo de investigación aplicada: Según Murillo (2008) la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, dado que se destaca por que busca que los conocimientos adquiridos sean aplicados y utilizados, a la vez que se adquieran otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. La investigadora busca ejecutar los conocimientos adquiridos para colocarlos en práctica en la realidad.</p> <p>Diseño de investigación no experimental-transversal: Para Hernández, Fernández y Baptista (2010). Diseño es de Corte no experimental - Transversal, dado que el proyecto de investigación se efectuó sin la manipulación deliberada de las variables, debido a que, no se cambió de manera premeditada las variables, para conocer los efectos sobre otras variables. (p .149). La investigación emplea el método No experimental, transversal debido a que en ningún momento se manipularan las variables, los datos que se recolectan en un tiempo determinado y por una única vez.</p> <p>Enfoque de la investigación cuantitativo</p> <p>El presente trabajo de indagación se ubica en un enfoque cuantitativo, donde según Hernández, et al (2014) “El enfoque cuantitativo es aquel que representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Se miden las variables usando métodos estadísticos y gracias a esto se extraen variedad de conclusiones” (p. 4)</p> <p>Método de investigación Hipotético-Deductivo</p> <p>El método del presente trabajo es Hipotético-Deductivo donde Bernal, C (2010) explica que “Trata desde un punto de partida donde se dan afirmaciones en calidad de hipótesis y busca contradecir o falsar tales hipótesis. Concluyendo que ellas deben confrontarse con hechos” (p. 60).</p> <p>Nivel de investigación, descriptiva-correlacional.</p>	<p>El presente estudio con el título El otorgamiento de crédito y la influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito – Callao 2019, que se realizó en el año 2019, Se toma una población de 35 trabajadores en la presente institución.</p> <p>Criterios de inclusión: Se incluirá a toda la muestra debido al tamaño que tiene la población en la agencia de aduana Lavalle Suito.</p> <p>Criterios de exclusión: No se excluirá ningún trabajador debido a que la población cuenta con el mínimo tamaño requerido.</p> <p>Muestra</p> <p>Se aplicó la investigación a los 35 trabajadores de la agencia de aduana Lavalle Suito – Callao 2019, que es una muestra Censal, La cual es explicada por López (1998) La muestra censal, es aquella porción que representa a toda la población (p. 123)</p>	<p>Se hizo uso de la técnica de la encuesta, usando 12 preguntas para la primera variable y 12 preguntas para la segunda variable</p>

Es una investigación descriptiva, donde Bernal, C (2010) "Nos explica que es la que describe características o rasgos de una situación o del fenómeno del estudio. Es uno de los tipos más utilizados y se da a base de encuestas, entrevistas, observaciones y revisión documentaria" (p123)

A su vez correlacional donde según Bernal, C (2010) "Explica la relación entre las variables y sus resultados. Y se basa en el uso de herramientas estadísticas" (p. 123)

--	--

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CREDITO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo medir la variable independiente Crédito, en la agencia de aduana Lavallo Suito en el Callao.

Para ello se le pide responder los siguientes enunciados con sinceridad.

Agradeciendo de corazón el apoyo brindado.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted considere como correcta.
- Por favor elegir solo una alternativa dentro de cada pregunta.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Dimensión : Intereses		1	2	3	4	5
1	¿Los intereses adquiridos por el vencimiento de los plazos de los créditos traen grandes beneficios a la economía de la empresa?					
2	¿Cree que la empresa debería dar un informe constante del acercamiento de la fecha límite de pago de sus créditos a los clientes?					
3	¿Cree que la institución cuenta con una liquidez suficiente para seguir otorgando créditos?					
4	¿Considera que un aumento en la cantidad de créditos otorgados afectaría la liquidez de la empresa?					
5	¿cree que los gastos realizados por la empresa son amortiguados en un buen porcentaje por las ganancias de los intereses por los créditos otorgados?					
6	¿Cree que los gastos que realiza la empresa en beneficio de los trabajadores son los más indicados?					
Dimensión : Endeudamiento		1	2	3	4	5
7	¿Cree que la agencia tiene estrategias preparadas en caso de no pagarse un crédito en el momento debido?					
8	¿Considera que una cartera de clientes morosa pondría en peligro los negocios de la agencia?					
9	¿Considera que el capital de la empresa aumenta con los créditos otorgados a instituciones?					
10	¿Cree que los créditos entregados generaran un valor extra en el capital y los servicios o productos que brinda la institución de los clientes?					
11	¿Cree que la empresa cuenta con una cartera de clientes segura y confiable?					
12	¿Considera que con el paso del tiempo la empresa seguirá contando con una estabilidad económica segura?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RENTABILIDAD

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo medir la variable dependiente Rentabilidad, en la agencia de aduana Lavalle Suito en el Callao.

Para ello se le pide responder los siguientes enunciados con sinceridad.

Agradeciendo de corazón el apoyo brindado.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted considere como correcta.
- Por favor elegir solo una alternativa dentro de cada pregunta.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Dimensión : Efectividad		1	2	3	4	5
1	¿Cree que una bonificación por cuantificación de logros mejoraría el desempeño de los trabajadores?					
2	¿Cree que una cuantificación de logros mejoraría el cómo piensan los clientes o futuros clientes sobre empresa?					
3	¿Considera que los objetivos que va alcanzando la empresa ayuda en su reconocimiento como tal?					
4	¿Los objetivos alcanzados por la empresa son anunciados, felicitados o remunerado por los jefes?					
Dimensión : Eficiencia		1	2	3	4	5
5	¿Considera que el personal está suficientemente capacitado para poder resolver cualquier tipo de problema laboral que se presente?					
6	¿Los problemas que se dan son hablados entre jefes y personal para poder llegar a una solución en consenso?					
7	¿Considera que los recursos de la empresa son distribuidos de manera inteligente por las cabezas de la agencia?					
8	¿Cree que el personal de la empresa sabe manejar los recursos monetarios, humanos y materiales de manera adecuada y en el momento necesario?					
Dimensión : Eficiencia		1	2	3	4	5
9	¿Se intenta minimizar la cantidad de recursos que se usan en los despachos, tanto dinero como horas hombre?					
10	¿Se reutilizan o reciclan los recursos materiales que pueden pasar este proceso?					
11	¿Se plantean metas, el tiempo y el cómo se alcanzarán determinados resultados?					
12	¿Se le plantea al personal cierta cantidad de resultados que debe poder alcanzar en determinado tiempo?					

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Fiabilidad de la variable Crédito

Alfa de Cronbach	N de elementos
,665	12

Fiabilidad de la variable Rentabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	12

Estadística de fiabilidad de las variables

Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	24

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

-Mg. Braulio Castillo Canales

-Mg. Rafael López Landauro

-Mg. Beatriz Panche Rodríguez

30/06/2020

.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo **deseo** hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración - Filial Callao, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y optar el título de Licenciado(a).

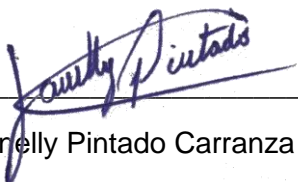
El título de mi proyecto de investigación es: "El otorgamiento de créditos y la influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavallo Suito – Callao 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, recorro a usted, ante su connotada experiencia en temas de ciencias empresarial y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.
- Cuestionarios

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Janelly Pintado Carranza

D.N.I: 74305656

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Tabla 18.

Operacionalización de la variable: CREDITO

Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Niveles y Rangos	
Crédito	Intereses	Plazos	1, 2	Nunca	Malo (12-24)	
		Liquidez	3, 4	1		
		Gastos	5, 6	Casi nunca	2	Regular (25-37)
	Endeudamiento	Morosidad	7, 8	A veces	3	
			Capital	9, 10	Casi siempre	4
		Seguro	11, 12	Siempre	5	Óptimo (51-60)

Tabla 19.

Operacionalización de la variable: *RENTABILIDAD*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Rentabilidad	Afectividad	Cuantificación de logros	1, 2	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Malo (12-24)
		Objetivos	3, 4		
	Eficiencia	Resolver problemas	5, 6		Regular (25-37)
		Salvaguardar recursos	7, 8		
	Eficacia	Optimizar recursos	9, 10		Bueno (38-50)
		Resultados alcanzados	11, 12		Óptimo (51-60)

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CREDITO

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo medir la variable independiente crédito de la agencia de aduana Lavalle Suito, en el Callao 2020.

INSTRUCCIONES:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A Veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta.

		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	<u>Intereses</u>					
Nª	Plazos					
1	¿Los intereses adquiridos por el vencimiento de los plazos de los créditos traen grandes beneficios a la economía de la empresa?					
2	¿Cree que la empresa debería dar un informe constante del acercamiento de la fecha límite de pago de sus créditos a los clientes?					
Nº	Liquidez					
3	¿Cree que la institución cuenta con una liquidez suficiente para seguir otorgando créditos?					
4	¿Considera que un aumento en la cantidad de créditos otorgados afectaría la liquidez de la empresa?					
Nª	Gastos					
5	¿cree que los gastos realizados por la empresa son amortiguados en un buen porcentaje por las ganancias de los intereses por los créditos otorgados?					
6	¿Cree que los gastos que realiza la empresa en beneficio de los trabajadores son los más indicados?					
	<u>Endeudamiento</u>					
	Morosidad					
7	¿Cree que la agencia tiene estrategias preparadas en caso de no pagarse un crédito en el momento debido?					
8	¿Considera que una cartera de clientes morosa pondría en peligro los negocios de la agencia?					
	Capital					

9	¿Considera que el capital de la empresa aumenta con los créditos otorgados a instituciones?					
10	¿Cree que los créditos entregados generaran un valor extra en el capital y los servicios o productos que brinda la institución de los clientes?					
	Seguro					
11	¿Cree que la empresa cuenta con una cartera de clientes segura y confiable?					
12	¿Considera que con el paso del tiempo la empresa seguirá contando con una estabilidad económica segura?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RENTABILIDAD

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo medir la variable dependiente rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito, en el Callao 2020.

INSTRUCCIONES:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A Veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta.

		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	<i>Efectividad</i>					
N^a	Cuantificación de logros					
1	¿Cree que una bonificación por cuantificación de logros mejoraría el desempeño de los trabajadores?					
2	¿Cree que una cuantificación de logros mejoraría el cómo piensan los clientes o futuros clientes sobre empresa?					
N^o	objetivos					
3	¿Considera que los objetivos que va alcanzando la empresa ayuda en su reconocimiento como tal?					
4	¿Los objetivos alcanzados por la empresa son anunciados, felicitados o remunerado por los jefes?					
	<i>Resolver problemas</i>					

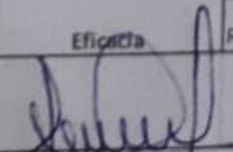
Nª	Resolver problemas					
5	¿Considera que el personal está suficientemente capacitado para poder resolver cualquier tipo de problema laboral que se presente?					
6	¿Los problemas que se dan son hablados entre jefes y personal para poder llegar a una solución en consenso?					
	Salvaguardar recursos					
7	¿Considera que los recursos de la empresa son distribuidos de manera inteligente por las cabezas de la agencia?					
8	¿Cree que el personal de la empresa sabe manejar los recursos monetarios, humanos y materiales de manera adecuada y en el momento necesario?					
	Eficacia					
	Optimizar recursos					
9	¿Se intenta minimizar la cantidad de recursos que se usan en los despachos, tanto dinero como horas hombre?					
10	¿Se reutilizan o reciclan los recursos materiales que pueden pasar este proceso?					
	Resultados alcanzados					
11	¿Se plantean metas, el tiempo y el cómo se alcanzarán determinados resultados?					
12	¿Se le plantea al personal cierta cantidad de resultados que debe poder alcanzar en determinado tiempo?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El otorgamiento de créditos y la influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito - Callao 2019

Apellidos y nombres del investigador: Pintado Carranza, Janelly Alessandra

Apellidos y nombres del experto: Odoná Beatriz Panche Rodríguez

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Crédito	Intereses	Prazos	1, 2	Nunca 1	✓		
		Liquidez	3, 4	Casi nunca 2	✓		
		Gastos	5, 6	A veces 3	✓		
	Endeudamiento	Morosidad	7, 8	Casi siempre 4	✓		
		Capital	9, 10	Siempre 5	✓		
		Seguro	11, 12		✓		
Rentabilidad	Afectividad	Cuantificación de logros	1, 2	Nunca 1	✓		
		Objetivos	3, 4	Casi nunca 2	✓		
	Eficiencia	Resolver problemas	5, 6	A veces 3	✓		
		Salvaguardar recursos	7, 8	Casi siempre 4	✓		
	Eficacia	Optimizar recursos	9, 10	Siempre 5	✓		
		Resultados alcanzados	11, 12		✓		
Firma del experto			Fecha ___/___/___				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Callao, 02 de julio del 2020

Apellidos y nombres del experto: **MGTR. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES**

DNI: **47011880**

Teléfono: **984214226**

Título/grados: **MAESTRO**

Cargo e institución en que labora: **COORDINADOR ACADÉMICO - UCV FILIAL CALLAO**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: NINGUNA



Mgtr. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: El otorgamiento de créditos y la influencia en la rentabilidad de la agencia de aduana Lavalle Suito – Callao 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Pintado Carranza, Janelly Alessandra							
Apellidos y nombres del experto: RAFAEL LOPEZ LANDAURO							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEACIONES / SUGERENCIAS
Crédito	Intereses	Prazos	1, 2	Nunca 1			
		Liquidez	3, 4	Casi nunca 2			
		Gastos	5, 6	A veces 3			
	Endeudamiento	Morosidad	7, 8	Casi siempre 4			
		Capital	9, 10	Siempre 5			
		Seguro	11, 12				
Rentabilidad	Afectividad	Cuantificación de logros	1, 2	Nunca 1			
		Objetivos	3, 4	Casi nunca 2			
	Eficiencia	Resolver problemas	5, 6	A veces 3			
		Salvaguardar recursos	7, 8	Casi siempre 4			
	Eficacia	Optimizar recursos	9, 10	Siempre 5			
		Resultados alcanzados	11, 12				
Firma del experto			Fecha				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Autorización para la aplicación del instrumento

Callao, 01 de marzo del 2020

Solicitud: Acceso a las instalaciones e información de la agencia de aduana Lavalle Suito despachadores aduaneros S.A.C.

Calle Miguel Capurro

Sr. Juan Antonio Pintado. O

Representante legal

Cal. Miguel Capurro Nro. 216

20100008824

Estimado Sr.

Me dirijo el día de hoy ante usted, para saludarlo cordialmente como alumna de la universidad Cesar Vallejo de la sede Callao, con el nombre de Janelly Pintado Carranza, con DNI: 74305656 y código de alumno Nº 6700294322. Por medio de la actual carta solicitarle el consentimiento y a su vez la aprobación para el acceso a información, instalaciones y documentos que ayuden en la realización del proyecto de investigación.

Con la presente del caso, espero su pronta y aprobatoria respuesta.

Despidiéndome y agradeciendo por el tiempo brindado.



Janelly Alessandra Pintado Carranza
DNI: 74305656



LAVALLE SUITO
DESPECHADORES ADUANEROS S.A.
Juan Antonio Pintado Olcese
Representante Legal
Libero 01/19/1993