



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“La Morosidad y su influencia en la rentabilidad de Mibanco, sede Minka Callao 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Yosellyn Joaquín Santiago (ORCID: 0000-0002-7036-2643)

**ASESOR:**

Dr. Israel Barrutia Barreto (ORCID: 0000-0003-2449-7317)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**CALLAO - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres por su apoyo alentador e incondicional en este proceso, a mi hermana por alentarme y guiarme para seguir creciendo y cumpliendo mis metas como persona y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a Dios por darme la sabiduría y fuerza suficiente para seguir adelante, a mis padres que son mi motor y motivo, a mis hermanos que me brindan apoyo incondicional, a mi enamorado por ser mi soporte, a los docentes por todas sus enseñanzas.

## Índice

|  |      |
|--|------|
| Carátula.....  | i    |
| Dedicatoria.....   | ii   |
| Agradecimiento.....  | iii  |
| Índice .....   | vi   |
| Índice de tablas .....   | vii  |
| Índice de figuras .....  | viii |
| Resumen .....  | ix   |
| Abstrac .....  | x    |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1    |
| II. MÉTODO .....   | 11   |
| 2.1 Método, tipo, nivel y diseño de investigación .....                          | 11   |
| 2.2 Variables, Operacionalización.....   | 11   |
| 2.3 Población y muestra.....   | 18   |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ... | 18   |
| 2.5 Métodos de análisis de datos .....   | 21   |
| 2.6 Aspectos éticos .....  | 21   |
| III. RESULTADOS .....  | 22   |
| IV. DISCUSIÓN.....   | 38   |
| V. CONCLUSIONES.....   | 42   |
| VI. RECOMENDACIONES .....  | 43   |
| REFERENCIAS .....  | 45   |
| ANEXOS .....   | 50   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla N° 1: Variable Independiente: Morosidad.....  | 29 |
| Tabla N° 2: Variable Dependiente: Rentabilidad.....   | 29 |
| Tabla N° 3: Variable X y Y.....   | 30 |
| Tabla N° 4: Variable Independiente Morosidad.....   | .  |
| Tabla N° 5: Dimensión 1 Incumplimiento de Obligaciones .....  |    |
| Tabla N° 6: Dimensión 2 Aprobación de Créditos.....   |    |
| Tabla N° 7: Dimensión 3 Formas de Pago .....  |    |
| Tabla N° 8: Variable Dependiente Rentabilidad .....   |    |
| Tabla N° 9: Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson .....  | 37 |
| Tabla N° 10: Correlaciones de variables de Hipótesis Generales .....  | 38 |
| Tabla N° 11: Resumen del modelo – Regresión Lineal y $R^2$ (Morosidad), (Rentabilidad).38                         |    |
| Tabla N° 12: Prueba de Anova, independiente y dependiente .....   | 39 |
| Tabla N° 13: Coeficientes (Morosidad), (Rentabilidad). .....  | 39 |
| Tabla N° 14: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas.....   | 40 |
| Tabla N° 15: Resumen del modelo – Regresión Lineal y $R^2$ , según la Dimensión 1 y la variable dependiente ..... | 41 |
| Tabla N° 16: Prueba de Anova, Dimensión 1 y la variable dependiente .....   | 41 |
| Tabla N° 17: Coeficientes, según la Dimensión 1 y la variable dependiente.....                                    | 42 |
| Tabla N° 18: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas.....   | 43 |
| Tabla N° 19: Resumen del modelo – Regresión Lineal y $R^2$ , según la Dimensión 2 y la variable dependiente ..... |    |
| Tabla N° 20: Prueba de Anova, Dimensión 2 y la variable dependiente .....   | 44 |
| Tabla N° 21: Coeficientes, según la Dimensión 2 y la variable dependiente.....                                    | 44 |
| Tabla N° 22: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas.....   | 45 |
| Tabla N° 23:Resumen del modelo – Regresión Lineal y $R^2$ , según la Dimensión 3 y la variable dependiente .....  | 46 |
| Tabla N° 24: Prueba de ANOVA, Dimensión 3 y la variable dependiente. ....   | 46 |
| Tabla N° 25: Coeficientes, según la dimensión 3 y la variable dependiente. ....                                   | 47 |

## Índice de Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura N° 1: Morosidad.....                                   | 23 |
| Figura N° 2: Dimensión (Incumplimiento de Obligaciones) ..... | 24 |
| Figura N° 3: Dimensión (Aprobación de Créditos).....          | 25 |
| Figura N° 4: Dimensión (Formas de Pago) .....                 | 26 |
| Figura N° 5: Rentabilidad.....                                | 27 |

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada: “La morosidad y su influencia en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019”, tiene como objetivo principal determinar de qué manera la morosidad influye en la rentabilidad del banco, los resultados fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta, donde el cuestionario contaba con 15 preguntas las cuales tienen que ver con las variables y dimensiones, la muestra está conformada por 70 colaboradores de la empresa.

El estudio es de tipo descriptivo – correlacional ya que los datos de investigación se obtuvieron de manera directa de la empresa Mibanco S.A, el diseño de investigación que se utilizo es no experimental de corte transversal, la metodología utilizada es Hipotético – Deductivo. En conclusión, la Morosidad genera un efecto positivo muy fuerte en la Rentabilidad, según los resultados del Alfa de Cronbach se tiene 0.924 para las preguntas de Morosidad y 0.912 para las preguntas de Rentabilidad en conclusión podemos mencionar que la relación es muy alta entre las variables.

Palabras clave: Mibanco, Morosidad y Rentabilidad.

## **ABSTRACT**

The present research entitled: “Late payment and its influence on the profitability of Mibanco Minka headquarters, Callao 2019”, has as main objective to determine how delinquencies influence the bank's profitability, the results were obtained through the survey technique, where the questionnaire had 15 questions which have to do with the variables and dimensions, the sample is made up of 70 company employees.

The study is descriptive - correlational since the research data was obtained directly from the company Mibanco S.A, the research design that was used is non-experimental cross-sectional, the methodology used is Hypothetical - Deductive. In conclusion, Late payment generates a very strong positive effect on Profitability, according to the results of Cronbach's Alpha there are 0.924 for delinquency questions and 0.912 for Profitability questions in conclusion we can mention that the relationship is very high between the variables.

Keywords: Mibanco, Late payment and Profitability.



# **I. INTRODUCCIÓN**

## **Realidad Problemática**

Según la Revista Gestión (2018), Menciona que la Morosidad Crediticia empieza cuando el solicitante del préstamo ya sea una persona o empresa no cumple con el acuerdo previsto del pago de sus cuotas, es decir que se compromete a una modalidad y fecha de pago el cual no se está cumpliendo.

Según el informe de (Asbanc) Asociación de Bancos del Perú en el mes de octubre el índice de morosidad alcanzó un promedio del 3.14%, superando así el ratio de morosidad bancaria del año pasado que cerró con un 3.04%, registrándose, así como el pico más alto este año.

A nivel internacional, en mayo del 2018 el BCRP publicó un reporte donde realiza una comparación de los indicadores de morosidad de América Latina teniendo en cuenta que cada país utiliza diferentes metodologías para el cálculo de la morosidad, se utilizó el criterio de cartera vencida con 90 días, se compararon los países de Perú, Argentina, Panamá, Brasil, Colombia, Guatemala y Chile, Obteniendo el resultado que el promedio de mora es del 2.5% y observando las cifras a comparación de este año que se tiene un resultado del 3.14% el incremento de morosidad ha sido excedente.

Se observa entonces que la curva de morosidad presenta un constante ascenso y según la investigación esto se debe a que muchas zonas urbanas de alto riesgo están siendo bancarizadas y no tienen una adecuada educación financiera por ello se recomienda reducir el otorgamiento de préstamos en dichas zonas.

A nivel nacional, en Perú en la actualidad, según un estudio realizado por IPSOS el 41% de adultos entre 18 a 70 años es cliente de alguna institución Bancaria, financiera o caja. Según un informe de Asbanc el tercer trimestre del año 2018 el 35.93% de los peruanos formaba parte del sistema financiero, ascendió así cada año en la bancarización de clientes, pero esto también está afectando otro indicador que es el ratio de morosidad ya que también se ve que cada año va incrementando más en porcentajes.

Los distintos planes de inclusión financiera han bancarizado a varios clientes, muchos peruanos ya cuentan con productos y servicios de entidades financieras, esto también ha originado un problema debido a su desconocimiento financiero se origina en muchas ocasiones el uso incorrecto de estos productos y servicios el cual causa un desbalance en su economía familiar trayendo como consecuencia el incumplimiento del pago de sus cuotas llegando hacer un cliente moroso ya que no puede afrontar sus deudas de manera correcta, actualmente las empresas financieras vienen afrontando este problema de la morosidad del cliente.

La empresa Mibanco, Banco de Microempresa S.A con oficina principal en el Distrito de Surquillo, es una organización dedicada al sector económico de banca y finanzas que brinda prestamos financieros a la micro y pequeña empresa.

Según un informe realizado por Mibanco La economía peruana en año 2017 tuvo una tasa del 2.5% a comparación del año 2016 que fue del 4% se observa una tasa menor debido a los bajos índices de productividad de los sectores manufactureros, mineros y agropecuarios, a pesar de ello Mibanco está creciendo año tras año obteniendo reconocimientos por sus campañas crediticias y se mantiene en el quinto puesto dentro del sistema financiero peruano.

El estudio se realiza a la Agencia de Mibanco sede Minka, Callao, que en los últimos años la morosidad del cliente está incrementando, debido a varios factores que impiden pagar sus cuotas de manera puntual esto trae como consecuencia que la agencia no llegue a la meta mensual por dicho indicador afectando la rentabilidad de la oficina, este problema se da todos los meses y cada vez el ratio de morosidad va incrementando y esto conlleva a que no se pueda cumplir con los objetivos de la empresa.

Lo que se pretende hallar con este trabajo es un estudio de relación que existe entre la Morosidad y la Rentabilidad en Mibanco, cuáles son sus principales factores de morosidad y si se está realizando una adecuada evaluación a los clientes.

### **Trabajos Previos**

Luego de revisar diversas investigaciones de varios autores quienes han realizado investigaciones profundas sobre la morosidad en el sistema bancario y los factores que generan dicho atraso, así como también investigaciones sobre las zonas emergentes del callo, se pueden mencionar estos trabajos previos.

## **Antecedentes Internacionales**

Según Reyes, B. (2017) propone un estudio de la Cartera Morosa de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa, cuyo objetivo es el estudio en profundidad el sistema de captación, verificación, evaluación, riesgos, aprobación y recupero de la cartera vencida. Se realizó un estudio descriptivo con una metodología inductiva, la muestra a realizar fue a 50 socios y un administrador, realizando preguntas mediante un cuestionario. Se obtuvo como resultado que existe una cartera vencida ascendente del 37.33%, se halló falta de liquidez en las actividades productivas de los clientes, además de ello no realizan estrategias de cobranza contando con un alto índice de morosidad, por ello se recomienda que la cooperativa debe contar con un área de recuperación de créditos en mora cuya finalidad es reducir el índice de mora y obtener la rentabilidad de la organización.

Martínez, S. (2018). Analiza el rediseño de Políticas para Recuperación de carteras Morosas de Créditos de Clavemax S.A. en Guayaquil. El objetivo de la investigación es el estudio del riesgo con ello disminuir la cartera morosa, ya que la empresa está presentando dificultades en la recuperación de las cuentas por cobrar. Lo que se busca es que la empresa cuenta con políticas de cobranza y procedimientos para el otorgamiento de préstamos ya que su sistema de financiamiento y cobro es muy débil y no se logra la meta de recuperación de créditos, se observa también que internamente la organización no está cumpliendo con su política de créditos y esto genera las debilidades en el otorgamiento de créditos, el objetivo de la organización es evitar mayores riesgos económicos por ello se recomienda la actualización de las políticas de crédito y cobranza.

Rosero, E. (2015) con su tesis titulada “Gestión de créditos en mora y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado”. La investigación es para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Cuyo objetivo es el análisis de créditos en mora y la incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado. Investigación de nivel descriptiva - exploratoria. En conclusión, podemos mencionar que se ha incrementado la cartera vencida debido a que no se realiza el seguimiento oportuno del crédito en cartera vencidos que se encuentran en el área judicial debido a que la cooperativa no cuenta con un área legal interno, prestando servicios de terceros los cuales no le dan el seguimiento debido del cobro de los créditos vencidos.

Fiallos, (2017) en su tesis denominada “Determinantes de Aprobación de Créditos y morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador” presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar – sede Ecuador; busca analizar los determinantes de morosidad macroeconómicos. Investigación descriptiva basada en datos históricos, población 27 bancos privados. Se analizó los estados financieros de los años 2011- al 2014 se llegó a la conclusión que los créditos de consumo son los que tienen mayor porcentaje de mora del 5.53%. Esta investigación nos da a conocer que toda institución financiera debe realizar un análisis de los niveles de morosidad que nos va a permitir otorgar préstamos de manera adecuada obteniendo todos los datos necesarios del cliente.

### **Antecedentes Nacionales**

Castañeda, C. (2016) Muestra la estrategia de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la entidad financiera Mi Banco de Jaén, el objetivo es tener claro las políticas de cobro para disminuir los clientes en mora, se utilizó una metodología tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, se realizó una encuesta a una población de 32 colaboradores y 320 clientes morosos. Se concluye que Mibanco, banco de microempresa debe modificar y mejorar algunas estrategias de cobranza, para que así el cliente mejore su cultura de pago. Así como implementar nuevas formas y maneras de cobranza para persuadir al cliente en mora.

Según Pretel, N. (2014) con su investigación titulada “Propuesta de un plan de riesgo para disminuir la morosidad de los socios 18 y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakatnamu en la ciudad de Chepén”. La finalidad de dicha investigación es obtener un plan de riesgo para disminuir la morosidad de los socios y no socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakatnamu” de la ciudad de Chepén. La población está conformada por las cooperativas de Ahorro y Crédito de Chepen y la muestra es la cooperativa en estudio. Tipo de estudio – descriptivo, Se concluye que la cartera vencida afecta de manera directa a los indicadores de cumplimiento de la empresa, ya que si no se cumple con el pago total del préstamo la cooperativa ya está incumpliendo en el logro de uno de sus indicadores para el logro de los objetivos.

Calle (2017) en su tesis titulada: “Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales súper mujer, de la Financiera Compartamos, Piura-año 2017, el objetivo es identificar los factores que determinan la morosidad en los créditos grupales para mujeres de la Financiera Compartamos, Piura- año 2017. La investigación descriptiva, corte transversal - no experimental. El autor llegó a la conclusión que tienen políticas financieras muy flexibles y no tenían el asesoramiento debido el cual se vio reflejado en que un 77% ya tenían deudas con otras entidades, el 36.6% no sabían las tasas de interés, por ello el 27.9% tenía atrasos. Es por eso que se debe tener claro las políticas de otorgamiento de préstamos, para realizar una adecuada evaluación al cliente y encierra algún indicio que el cliente pueda caer en mora, esto genera un problema al asesor que otorga el préstamo ya que no le favorece en sus indicadores mensuales como también a la entidad financiera en su cumplimiento.

Según, Carpio (2015) investigación titulada: Niveles de Índice de Morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote, su principal objetivo es determinar el índice de morosidad de los periodos 2011 al 2014 de la CAC del Santa S.A. La investigación descriptiva - longitudinal, la población y muestra los estados financieros de la Cooperativa. Se realizó el análisis de los ratios, así como una encuesta, se obtuvo los siguientes resultados, el índice de morosidad representaba para el 2011 es de 8.92%, para el 2012 se incrementó a un 14.20%, en el 2013 llegó a un 17.05% y finalmente en el 2014 disminuyó a un 15.41%. Esta tesis busca disminuir las tasas de morosidad, por ello se aplicará estrategias de cobranza y otorgamiento de préstamos, realizar una buena evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente y su entorno familiar.

## **Teorías Relacionadas al Tema**

### **Variable I: Morosidad**

Con respecto a la variable I, se menciona diversas definiciones sobre la morosidad por autores que han estudiado e investigado sobre el tema:

Los Ángeles, F. (2010), menciona que la morosidad tiene un impacto negativo en la rentabilidad, es decir la morosidad disminuye los ingresos financieros y aumenta los gastos tanto como provisiones y gastos operativos. (P.26-27).

Brachfield (2014) define a la morosidad como un incumplimiento contractual, es decir el atraso de pago de una obligación en el que hubo un contrato es por ello que se le define al deudor como moroso. (p.142)

Entendemos entonces que la morosidad es la práctica en la que el deudor incumple con el pago de sus cuotas, también menciona que moroso no solo es aquella persona que tiene deudas vencidas si no también la que incumple la fecha de pago pactada por la entidad financiera.

Royo (2015) menciona que la Morosidad es un término aplicado por las instituciones bancarias a los clientes que presentan atrasos en el pago de sus cuotas bancarias. El término de crédito Moroso es por no cumplir las fechas de pago del préstamo. (p. 20)

El autor nos quiere decir que la morosidad del cliente no se puede evitar, pero si controlar, además menciona que la morosidad no es el incumplimiento rotundo de una obligación, sino que es el pago de las cuotas con algunos días de atraso el cual genera intereses moratorios y perjudica muchas veces al asesor encargado de brindar el préstamo y a la entidad bancaria.

Según, Díaz (2014) en el sistema micro financiero el termino moroso está referido al incumplimiento de pagos de sus préstamos en un corto o mediano plazo, este último está generando que los clientes tengan plazos de pago excesivo ya que lo que se quiere lograr es que cumplan con el pago de la totalidad del préstamo. (p. 50).

Según, Aguilar, C. y Morales, (2015) La morosidad es la principal causa que han sufrido todas las instituciones financieras debido a que cada vez se va incrementando más, es así que una cartera morosa compromete algunos factores macroeconómicos y microeconómicos, perjudicando así el crecimiento de la empresa.

Factores macroeconómicos: En gran parte el sobreendeudamiento es lo que genera mayor morosidad en los clientes, pero también está el desempleo que se da muchas veces por la reducción del personal son los dos factores más resaltantes.

Factores microeconómicos: Aquí podemos encontrar mayormente las cosas internas como la mala evaluación cuantitativa y cualitativa que genera dar préstamos, sobrecarga laboral presión por llegar a obtener buenos indicadores, entrega de documentos incompletos, falta de madurar el crédito.

## **Variable II: Rentabilidad**

Con respecto a la variable II, se adjunta distintas definiciones sobre la Rentabilidad estudiada por varios autores:

Según Mayorca y Aguilar (2016), crecimiento de la rentabilidad en las entidades bancarias afecta la cartera de créditos debido a que se descuida los niveles de riesgo de la cartera con la finalidad de alcanzar niveles altos de rentabilidad.

El autor nos quiere decir que muchas veces que poder obtener la rentabilidad que se desea solo colocan préstamos sin realizar una buena evaluación de la cartera de clientes esto perjudica y trae consecuencias a corto y largo plazo ya que se puede llegar a la meta mensual pero después de algún tiempo puede llegar al atraso del pago de las cuotas o hasta el de no pagar la totalidad del préstamo trayendo consecuencias para meses consecutivos en la rentabilidad.

Lo anterior tiene relación con lo que dice Aparicio, Moreno, Gutiérrez y Jaramillo (2016), que mencionan que las entidades financieras para aumentar su participación en el mercado y para mantenerse en este cada vez incrementan sus créditos financieros aumentando las metas mensuales a sus colaboradores en cuanto al otorgamiento del préstamo, reduciendo los controles de riesgo el que origina que la calidad de cartera sea baja y no se obtenga un buen filtro.

### **Formulación del problema**

#### **Problema general:**

¿Cómo influye la morosidad en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019?

#### **Problemas específicos:**

##### **Problema Especifico N. ° 1**

¿Cómo influye el incumplimiento de obligaciones en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019?

##### **Problema Especifico N. ° 2**

¿Cómo influye la aprobación de créditos en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019?

### **Problema Especifico N. ° 3**

¿Cómo influyen las formas de pago en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019?

#### **Justificación del estudio:**

Para Chavarin, R. (2014). Indica que es muy indispensable tener una investigación de la morosidad ya que veremos los factores que lo ocasionan y cómo podemos mitigar los riesgos de morosidad y que relación guarda con la rentabilidad.

Podemos mencionar que la justificación del problema se da ya que en Mi banco agencia Minka Callao este último cuatrimestre está tratando de afrontar un problema que no le deja obtener sus índices deseados que es la morosidad y está afectando a la rentabilidad del banco, vamos a analizar por qué los deudores están dejando de cumplir con sus obligaciones del pago de sus cuotas o están pagando con atrasos, se ha incrementado el número afectando así también que no se llegue a cumplir las metas mensuales esto genera que la rentabilidad del banco no este resultando como lo esperaban, por ello se realiza este estudio que busca obtener soluciones para reducir la mora de agencia y lograr todas las metas que nos piden mensualmente a la agencia para contribuir con la rentabilidad del banco el cual beneficiara a toda la organización.

#### **Conveniencia:**

La investigación va a servir para que la empresa Mi Banco Agencia Minka Callao tenga mayor información sobre los factores que ocasionan la morosidad y cómo influye en la rentabilidad del banco.

#### **Teórico:**

En los últimos años nuestro país se ha visto en un gran crecimiento en el sistema financiero; es así que se han ido abriendo más entidades financieras y también han estado creciendo aportando al crecimiento del país, pero con esto también hay un gran problema que dichas entidades afrontan que es el tema de la morosidad e cual está afectando directamente a la rentabilidad de las instituciones ocasionando problemas de liquidez y además no obteniendo los resultados esperados anuales es por ello se están implementando métodos que ayuden a disminuir este ratio de morosidad.



### **Metodológico:**

Para la adecuada elaboración de los objetivos establecidos en el trabajo de investigación, se elaboró un mecanismo de medición a través de la base de datos de clientes en mora y sobre los resultados obtenidos del primer trimestre del año 2019 tanto para la variable I: “Morosidad”, como para la variable II: “Rentabilidad”. Con lo cual se pretende conocer si la morosidad influye en la rentabilidad de la empresa Mi banco sede Minka, Callao 2019, para poder brindar una solución y estrategias que permitan reducir la morosidad.

### **Práctico:**

La investigación busca brindar las herramientas necesarias para que La empresa MIBANCO de la agencia Minka Logre reducir la morosidad de los clientes y saber qué factores lo están produciendo además de ello esto permitirá obtener mejores resultados disminuir el ratio de morosidad.

### **Social:**

El trabajo de estudio, tiene como finalidad reducir el índice de morosidad para así alcanzar las metas trazadas mensualmente ya así poder llegar al logro de los objetivos y los resultados que la empresa requiere, esta investigación también nos proporcionar información que pueda ser utilizable para obtener una buena rentabilidad que se mantenga mes a mes de la agencia Mi banco Minka – Callao y así poder mejorar e incrementar su competencia para su bienestar económico y social, y se pueda colaborar con el progreso del país, brindando más puestos de trabajo.

### **Hipótesis**

#### **Hipótesis General**

La morosidad Influye en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019.

#### **Hipótesis Específicas**

##### **Hipótesis Especifica N. ° 1**

El Incumplimiento de obligaciones influye en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019.

### **Hipótesis Especifica N. ° 2**

La aprobación de créditos influye en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019.

### **Hipótesis Especifica N. ° 3**

Las formas de pago influyen en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo general**

Determinar cómo la morosidad influye en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019.

#### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo Especifico N. ° 1**

Identificar cómo el incumplimiento de obligaciones influye en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019.

#### **Objetivo Especifico N. ° 2**

Analizar de qué manera la aprobación de créditos influye en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019.

#### **Objetivo Especifico N. ° 3**

Identificar de qué manera las formas de pago influyen en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Método, tipo, nivel y diseño de investigación**

**Método:** Hipotético –Deductivo

Bernal (2010), menciona que este método busca afirmar, negar o validar las hipótesis y después llegar a una conclusión con la que podremos comparar la realidad (p.60)

**Tipo:** Aplicada

Gómez (2014), indica que el tipo de investigación aplicada se desarrollan los conocimientos según la práctica, luego se dan propuestas adecuadas para la solución del problema (p.84)

**Nivel:** Explicativa – Causal

Bernal (2010), se refiere que el estudio es explicativo debido a que se analiza el porqué de los sucesos, también se diagnosticara las consecuencias y causas de la relación de las variables (p.115).

**Diseño de Investigación:**

Se ha utilizado en la investigación un diseño de estudio no experimental – de corte transversal, dado que las variables de la investigación no fueron manipuladas y se realizaron en un periodo determinado.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la estructura de la investigación está diseñada para extraer la información requerida y obtener el sustento de asunto, permitirá responder el planeamiento del problema con una buena estrategia y planificación (p.128).

### **2.2 Variables, Operacionalización**

**Definición Conceptual**

**Variable Independiente: Morosidad**

López (2016) aporta que Menciona que la cualidad del moroso es la morosidad, ya que muchas veces son personas que ya tienen esa cultura de pago, es decir Incumplimiento de sus Obligaciones. El autor también clasifica al moroso según sus días de atraso de la siguiente manera: La primera como “activo dudoso”, son personas que se han hecho

prácticamente irresponsables de sus deudas que ya se encuentran en un área de cobranzas judicial. Y la segunda como “activo moroso” son clientes que aún no cumplen con el máximo días de atraso para que sus cuentas no pasen a judicial atraso máximo 60 días.

Según el ASBAN (2016) refiere que el incremento de la morosidad se da muchas veces por la mala gestión de la institución financiera como a la hora de realizar las Aprobaciones de créditos ya que no se realiza los filtros adecuados causando la caída de la cartera, es por ello que cada institución debe estar a la vanguardia para contrarrestar la morosidad.

Calderón (2014) señala que la morosidad afecta a las dos partes involucradas: por un lado el acreedor sufre daños y perjuicios, se tiene una alta tasa de morosidad generando un problema de liquidez el cual puede traer como consecuencia el cierre de esta entidad y por el otro lado el deudor se ve afectado por que tiene un incremento de interés, también estará mal calificado en la central de riesgo que no le permitirá obtener otros créditos con otras instituciones, es debido a esto que se ofrecen Formas de Pago, el cual permitirá al deudor cancelar todo su préstamos de la mejor forma que él pueda pagar llegando a un acuerdo con el acreedor, que beneficiara a ambas partes.

## **Dimensión Nª 1**

### **Incumplimiento de obligaciones**

López, D. (2014) menciona que en la actualidad es muy común que muchos deudores no cumplan con las obligaciones de sus préstamos pues hay varios factores que les impiden pagar de manera puntual y además menciona que el asesor de préstamo cumple un rol muy importante que es el de guiar y formar una buena cultura de pago por parte del cliente.

### **Indicadores**

#### **Políticas de cobranza**

Hernández, Fernández y Bapista (2014), señalan que las políticas de cobro de las empresas son procedimientos para la cobranza de cuentas vencidas, el cual debe basarse en su recuperación total teniendo cuidado con una gestión de cobro agresivo.

## **Incumplimiento de pagos**

Según la Revista Chilena de Derecho (2016), el Incumplimiento de pagos es cuando el deudor se atrasa en el pago de sus cuotas es decir que no cumple con el contrato contractual donde se le especifica la fecha de pago y esta paga con días de atraso a la fecha mencionada.

## **Endeudamiento**

Según Gonzales y Paramo (2014), todas las obligaciones de pagos que no se pueda asumir por que no se cuenta con capacidad de pago se la llama endeudamiento, es decir que el deudor ha adquirido financiamiento de distintas entidades sin medir su capacidad de pago.

## **Dimensión N<sup>a</sup> 2**

### **Aprobación de créditos**

Según BBVA (2015) en el análisis económico de como aprueban o deniegan las entidades financieras las solicitudes de préstamo es muy importante en cada institución, la aprobación de préstamos ya que es la que define si el préstamo es viable o no, es por ello que antes de ser aprobada pasa por procesos de evaluación y supervisión.

### **Indicadores**

#### **Documentos**

La solicitud de créditos está compuesta básicamente por la documentación que cada entidad solicita para determinar si la persona cumple con los requisitos solicitados por la entidad bancaria, para empezar a realizar la evaluación (Pérez, Julián y Merino, 2014, p.3)

#### **Evaluación**

Según CAC San Viator (2014) La Evaluación de un préstamo va a depender de las políticas y manual de crédito de cada institución financiera ya que cuentan con procesos de evaluación donde determinan por qué se le va a brindar un préstamo.

#### **Aprobación**

Según la Revista Economipedia (2016) La Aprobación de un préstamo depende del análisis del crédito pues el acreedor tiene que evaluar la probabilidad que el dinero sea devuelto, por ello se debe considerar los aspectos cuantitativos y cualitativos.

## **Dimensión N°3:**

### **Formas de Pago**

En el artículo publicado por Finanzas personales (2015) se menciona que muchas veces los clientes no miden de forma constante su capacidad de endeudamiento generando así que el cliente no pueda pagar más sus préstamos, es entonces donde las instituciones financieras llegan a un acuerdo con el deudor ofreciendo formas de pago donde puedes pagar tranquilamente sin perjudicar tu historial crediticio.

### **Indicadores**

#### **Libre Amortización**

Según la Revista Economipedia (2015) Es el pago de las obligaciones del deudor en un tiempo determinado, es decir que al no poder asumir la deuda él puede pagar su cuota de una manera libre abonando lo que su capacidad le pueda dar ya sea diaria, semanal o mensual y pueda cancelar la deuda total del préstamo.

#### **Refinanciamiento**

La Revista ABC, España (2017) indica que el Refinanciamiento consiste en modificar la deuda actual con unas mejores condiciones de pago, se cancela la deuda actual y se genera un nuevo préstamo, debido a que hay dificultades de pago.

#### **Cambio de Fecha de Pago**

López, D. (2014) alude que el Cambio de Fecha de Pago es la modificación de la fecha límite de pago de las cuotas mensuales de un préstamo, esto se da debido a que el cliente ya no puede pagar tal fecha pactada por problemas ya sea familiares o laborales.

#### **Variable Dependiente: Rentabilidad**

Díaz. (2012) Determina a la rentabilidad es como una técnica que toda empresa quiere tener para obtener beneficios que favorezcan a la empresa para que puedan generar inversiones futuras, es por ello que la rentabilidad es muy importante en la organización porque nos permite tomar decisiones futuras y obtener buenos resultados al tener claro a donde se quiere llegar y que es lo que se necesita para conseguirlo.

## **Dimensión N<sup>a</sup> 1**

### **Productividad**

Robbins (2015) hace referencia que la organización es productiva siempre y cuando sabe utilizar sus insumos convirtiéndolo en un producto de costo bajo. Como tal la productividad va de la mano con la eficiencia, eficacia y la calidad. Podemos concluir que una empresa comercial es eficaz cuando alcanza sus metas de venta o participación en el mercado, pero su productividad también depende de que alcance estas metas en forma eficiente.

### **Indicadores**

#### **Efectividad**

Según la Revista Gestión citado el (2015) la capacidad o habilidad de una persona se le define como efectividad el cual ayudara a obtener resultados favorables a una organización.

#### **Eficiencia**

Según la Revista Gestión citado el (2015) la Eficiencia es el logro de los objetivos utilizando los menores recursos posibles que se pueda tener.

#### **Calidad**

Según la revista Scielo citado el (2017) puntualiza que la calidad es entregar un buen producto y servicio al cliente y a los colaboradores de la empresa, es decir brinda un buen servicio a tiempo sin defectos.

## **Dimensión N<sup>a</sup> 2**

### **Provisiones**

Según BBVA (2017) en su artículo que son las provisiones bancarias y cuantos tipos hay mencionan que son fondos necesarios para cubrir posibles pérdidas y hacer frente a obligaciones, en las entidades financieras los atrasos o incumplimiento en el pago genera provisiones, es así que cuando se brinda un préstamo parte de ello esta provisionado si es que el crédito cae en mora.

## **Indicadores**

### **Días de Atraso**

Según la Revista Scielo (2015) el concepto de atraso indica también que es dilatar, aplazar o demorar, se puede mencionar que el incumplimiento de fechas acordadas para realizar un pago se le denomina también atraso.

### **Cartera Vencida**

Cabrera, J. (2015) señala que la Cartera Vencida son todos los créditos que tiene cada institución financiera que no han sido pagados a su fecha de vencimiento.

### **Área Legal**

Según la Revista Economipedia (2015) El área legal en una empresa es aquella que se encarga de realizar la cobranza de créditos vencidos que dicha institución no ha podido recuperar durante un determinado tiempo dado para la recuperación de la deuda.



## Matriz de operacionalización de las variables

| VARIABLES                                     | DEFINICION<br>CONCEPTUAL   | DIMENSIONES                           | INDICADORES   | ESCALA DE MEDICION  |
|---|--|---------------------------------------|---|---|
| <b>MOROSIDAD</b><br>Variable<br>Independiente | La morosidad financiera es el incumplimiento del pago de las cuotas de un préstamo, debido a distintos factores de riesgo.<br>Wadhvani (2013) refiere que la morosidad se debe a distintos factores, pero está relacionada mayormente al nivel de endeudamiento del cliente. | <b>Incumplimiento de Obligaciones</b> | - Políticas de cobranza   | Según Hernández, Fernández y Baptista (2014)  |
|   |  |                                       | <b>Aprobación de Créditos</b>   |   |
|   |  | <b>Formas de Pago</b>                 | - Libre Amortización<br>- Refinanciamiento<br>- Cambio de fecha de pago | <b>Ordinal</b><br>El objetivo es ordenar los datos de manera ascendente y descendente (p.246)                   |
|   |  |                                       |   | <b>Intervalos</b><br>La escala de medición que agrupa los puntos iguales se denomina Rango o Intervalos (p.246) |

## 2.3 Población y muestra

### **Población:**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que es un conjunto de personas y objetos y que tienen características concretas (p. 174). Nuestra población estuvo conformada por 86 colaboradores de la empresa Mibanco sede Minka, Callao.

### **Muestra:**

Bernal (2010), indica que la muestra es una fracción de la población que se selecciona para tener mayor información y se utilizara para el desarrollo del proyecto, las variables a investigar serán observadas y medidas (p.161).

Se realizó la muestra a 70 colaboradores que se encuentran laborando a quienes se les entrevisto los cuales dieron distintas opiniones.

Donde:

N = Es la población: 87

K= Nivel de confianza: 1.96

e = error muestral: 5%

P= Proporción de elementos: 0.5

Q= diferencia de la unidad: 0.5

$$n = \frac{K^2 * P * Q * N}{(e^2 * (N - 1) + K^2 * P * Q)} = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(87)}{(0.05)^2(87 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 70$$

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

### **Técnicas e Instrumentos.**

Para esta investigación sobre la morosidad y su influencia en la rentabilidad se ha utilizado la técnica de la entrevista utilizando así el instrumento de la guía de la entrevista, también se utilizó el análisis documental con la técnica de las fichas de análisis documentarios.

## Validación y confiabilidad del instrumento.

### Validación

Se presentó la ficha de validación con las Variables, Dimensiones, indicadores y cada una de ellas con las preguntas de acuerdo a su variable y fue presentada a los siguientes docentes: Barrutia Barreto Isrrael, Rafael Arturo López Landauro, y Eliana Pérez Ruibal Regalado de la Escuela de Administración para que puedan corregir y dar sus observaciones luego de ello dan el visto bueno para proceder a firmar dando la validez del informe presentado.

| <b>VALIDADOR</b>              | <b>GRADO</b>    | <b>RESULTADO</b> |
|-------------------------------|-----------------|------------------|
| Barrutia Barreto, Israel      | Dr.             | Aplicable        |
| López Landauro, Rafael        | Mg.             | Aplicable        |
| Pérez Ruibal Regalado, Eliana | Mg.             | Aplicable        |
|                               | <b>Promedio</b> | <b>Aplicable</b> |

Fuente: Elaboración Propia

### Confiabilidad de los instrumentos:

| Coeficiente     | Relación      |
|-----------------|---------------|
| 0,00 a +/- 0.20 | Muy baja      |
| -0.2 a 0.40     | Baja o ligera |
| 0.40 a 0.60     | Moderada      |
| 0.60 a 0.80     | Marcada       |
| 0.80 a 1.00     | Muy Alta      |

Fuente:

Elaboración Propia

Se utilizó el instrumento del coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach para medir la morosidad y la rentabilidad, se ingresó los datos recolectados al SPSS 25 realizada a la

muestra de 70 colaboradores de la empresa Mibanco sede Minka, Callao 2019 donde se les realizo 15 preguntas obteniendo los siguientes resultados.

### Tablas de fiabilidad general

**Tabla N° 1:**

**Variable Independiente:** Morosidad

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b>   |                       |    |       | <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |      |    |
|--|-----------------------|----|-------|-----------------------------------|------|----|
|  |                       | N  | %     | Alfa                              | de N | de |
| Casos  | Válido                | 70 | 100,0 | ,924                              | 9    | de |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |                                   |      |    |
|  | Total                 | 70 | 100,0 |                                   |      |    |
| <p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p> |                       |    |       |                                   |      |    |

El dato estadístico de confiabilidad de la variable “X” nos da como resultado un coeficiente de 0.924 el cual nos quiere decir que el grado de fiabilidad del instrumento y los ítems son confiables, considerado muy alto.

**Tabla N° 2:**

**Variable Dependiente:** Rentabilidad

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b>   |                       |    |       | <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |      |    |
|--|-----------------------|----|-------|-----------------------------------|------|----|
|  |                       | N  | %     | Alfa                              | de N | de |
| Casos  | Válido                | 70 | 100,0 | ,912                              | 6    | de |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |                                   |      |    |
|  | Total                 | 70 | 100,0 |                                   |      |    |
| <p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p> |                       |    |       |                                   |      |    |

Los datos estadísticos de confiabilidad de la variable “Y” nos da como resultado un coeficiente de 0.912 el cual nos quiere decir que el grado de fiabilidad del instrumento y los ítems son confiables, considerado muy alto.

**Tabla N° 3:**  
**Variable X y Y**

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |                       | N  | %     |
|--|-----------------------|----|-------|
| Casos                                    | Válido                | 70 | 100,0 |
|  | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|  | Total                 | 70 | 100,0 |

**Estadísticas de fiabilidad**

|          |           |    |
|----------|-----------|----|
| Alfa     | de N      | de |
| Cronbach | elementos |    |
| ,915     | 15        |    |

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

Los datos estadísticos de confiabilidad de la variable 1 y 2 nos dan como resultado un coeficiente de 0.915 el cual nos quiere decir que el procedimiento de información, el grado de fiabilidad del instrumento y los ítems son confiables, considerado muy alto.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos fueron procesados en la matriz de datos SPSS, el programa de Microsoft Excel y Alfa de Cronbach con estos se analizarán los datos de la presente investigación con gráficos estadísticos, cuadros comparativos también se tendrán algunas fórmulas financieras, con estos obtendremos datos seguros y confiables.

## 2.6 Aspectos Éticos

Se realizó una investigación muy profunda con datos confiables obteniendo resultados veraces, no se ha manipulado ninguna información de trabajos ya realizados sobre temas parecidos, se trabajó realizando parafraseo y con una fuente de información exclusiva.

Uso de la información: toda información recaba para este trabajo fue confiable ya que se ha obtenido datos importantes de la empresa como base de datos, políticas y normativas, resultados financieros mensuales, cuatrimestrales y anuales que es únicamente

información interna de la institución.

Valor social: se tendrá reservado los nombres de las personas que nos ayudaron en la obtención y recolección de la información, para que no puedan tener ningún problema en su centro laboral, podemos mencionar además que también no se dio ningún pago monetario por dicha información brindada.

Validez científica. Toda información interna que se obtuvo de internet, libros, revistas y otros fue debidamente cita y parafraseada.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis de Resultados

Se determinó los resultados con las encuestas realizadas a los 70 colaboradores de la Empresa Mibanco sede Minka, Callao 2019.

**Tabla N° 4:**

Variable Independiente

#### MOROSIDAD

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca        | 8          | 11.4       | 11.4                 | 11.4                    |
|        | Casi nunca   | 3          | 4.3        | 4.3                  | 15.7                    |
|        | A veces      | 26         | 37.1       | 37.1                 | 52.9                    |
|        | Casi siempre | 25         | 35.7       | 35.7                 | 88.6                    |
|        | Siempre      | 8          | 11.4       | 11.4                 | 100.0                   |
|        | Total        | 70         | 100.0      | 100.0                |                         |

Datos obtenidos de la encuesta (Elaboración Propia)

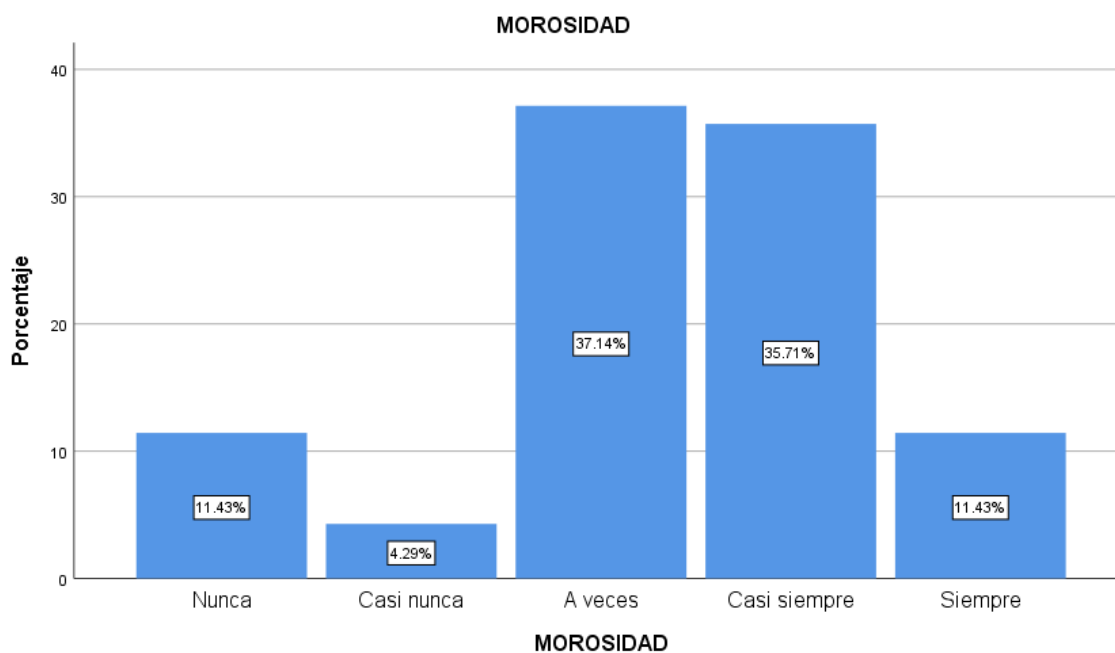


Figura 1: Morosidad

**Interpretación:** Según el gráfico descriptivo de la variable uno Morosidad que se realizó a 70 colaboradores de la empresa Mibanco sede Minka Callao nos da como resultado que el 11.43% de los colaboradores encuestados respondieron nunca, el 4,29% mencionan que casi nunca, el 37.14% responden a veces, mientras que el 35.71% indicaron casi siempre y por último el 11.43% respondieron que siempre. En conformidad con los resultados podemos deducir entonces que 26 colaboradores es decir el 37.14% mencionan que a veces la morosidad influye en la rentabilidad.

## Dimensiones

### Tabla N° 5:

Dimensión N° 1

#### Incumplimiento de obligaciones

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca      | 12         | 17.1       | 17.1              | 17.1                 |
|        | Casi nunca | 45         | 64.3       | 64.3              | 81.4                 |
|        | A veces    | 13         | 18.6       | 18.6              | 100.0                |
|        | Total      | 70         | 100.0      | 100.0             |                      |

Datos obtenidos de la encuesta (Elaboración Propia)

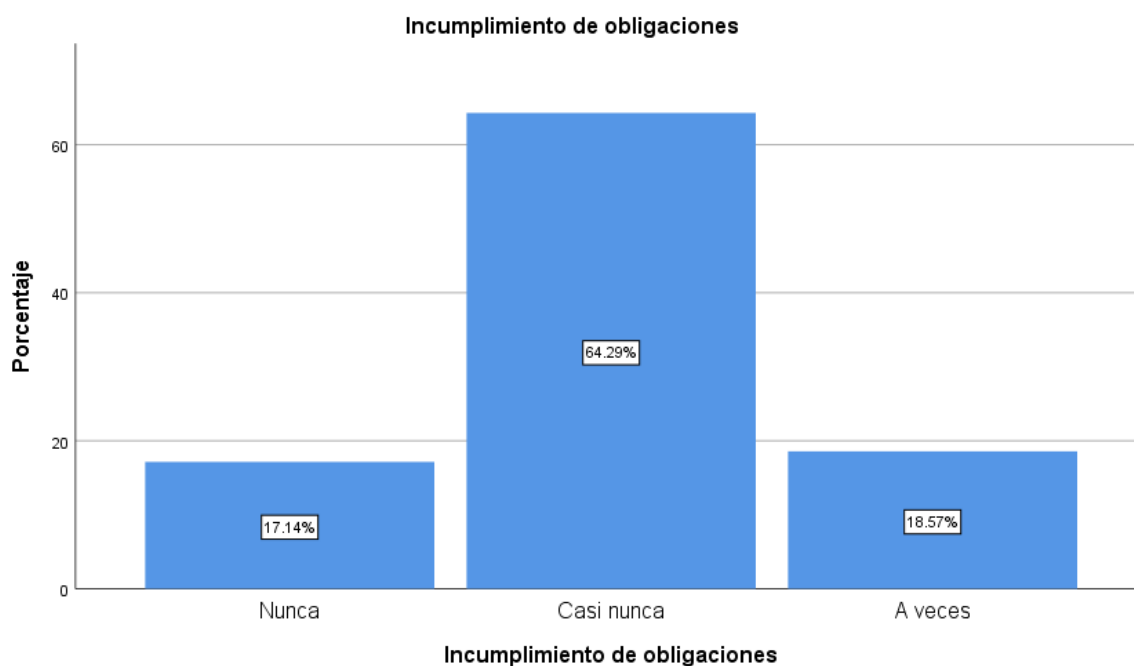


Figura 2: Dimensión (Incumplimiento de Obligaciones)

**Interpretación:** Según el gráfico descriptivo de la dimensión Incumplimiento de Obligaciones de la variable Independiente que se realizó a 70 colaboradores de la empresa Mibanco sede Minka Callao nos da como resultado que el 17.14% de los colaboradores encuestados respondieron nunca, el 64,29% mencionan que casi nunca, el 18.57% responden a veces. En conformidad con los resultados podemos deducir entonces que 45 colaboradores es decir el 37.14% mencionan que a veces el incumplimiento de obligaciones influye en la rentabilidad.

**Tabla N° 6:**

Dimensión N° 2

**Aprobación de Créditos**

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 2          | 2.9        | 2.9               | 2.9                  |
| Casi nunca   | 12         | 17.1       | 17.1              | 20.0                 |
| A veces      | 24         | 34.3       | 34.3              | 54.3                 |
| Casi siempre | 24         | 34.3       | 34.3              | 88.6                 |
| Siempre      | 8          | 11.4       | 11.4              | 100.0                |
| Total        | 70         | 100.0      | 100.0             |                      |

Datos obtenidos de la encuesta (Elaboración Propia)



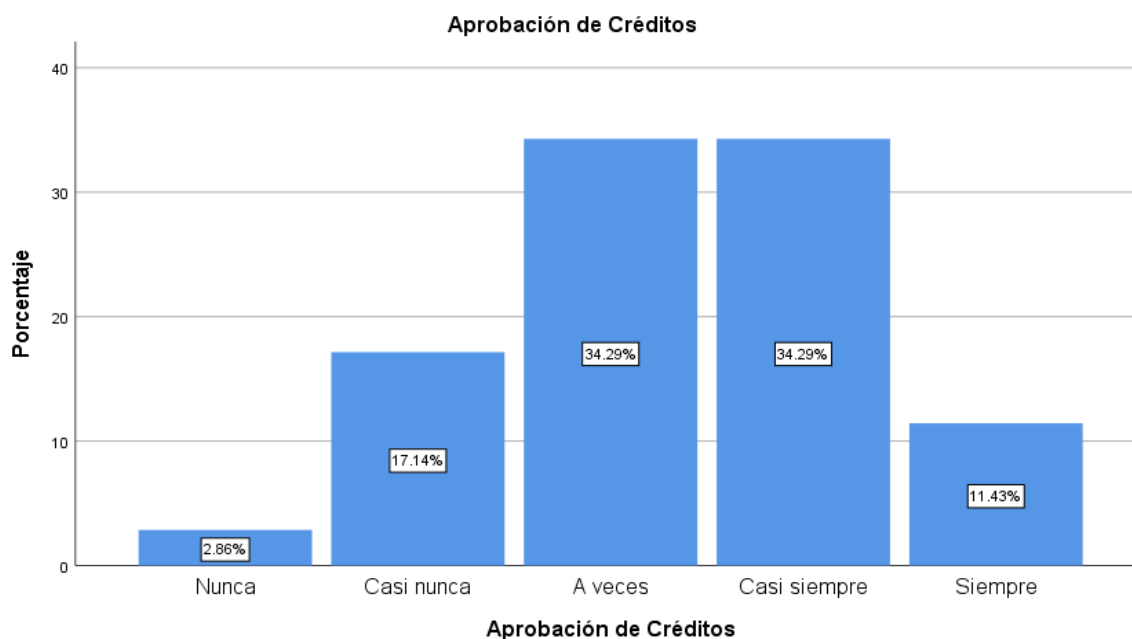


Figura 3: Dimensión (Aprobación de Créditos)

**Interpretación:** Según el gráfico descriptivo de la dimensión Aprobación de Créditos de la variable Independiente que se realizó a 70 colaboradores de la empresa Mibanco sede Minka Callao nos da como resultado que el 2.86% de los colaboradores encuestados respondieron nunca, el 17,14% mencionan que casi nunca, el 34.29% responden a veces, mientras que el 34.29% indicaron casi siempre y por último el 11.43% respondieron que siempre. En conformidad con los resultados podemos deducir entonces que 24 colaboradores es decir el 34.29% mencionan que a veces y el otro 34.29% mencionan que casi siempre la aprobación de créditos influye en la rentabilidad.

**Tabla N° 7:**

Dimensión N°3

**Formas de Pago**

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 4          | 5.7        | 5.7               | 5.7                  |
| Casi nunca   | 5          | 7.1        | 7.1               | 12.9                 |
| A veces      | 8          | 11.4       | 11.4              | 24.3                 |
| Casi siempre | 40         | 57.1       | 57.1              | 81.4                 |
| Siempre      | 13         | 18.6       | 18.6              | 100.0                |
| Total        | 70         | 100.0      | 100.0             |                      |

Datos obtenidos de la encuesta (Elaboración Propia)

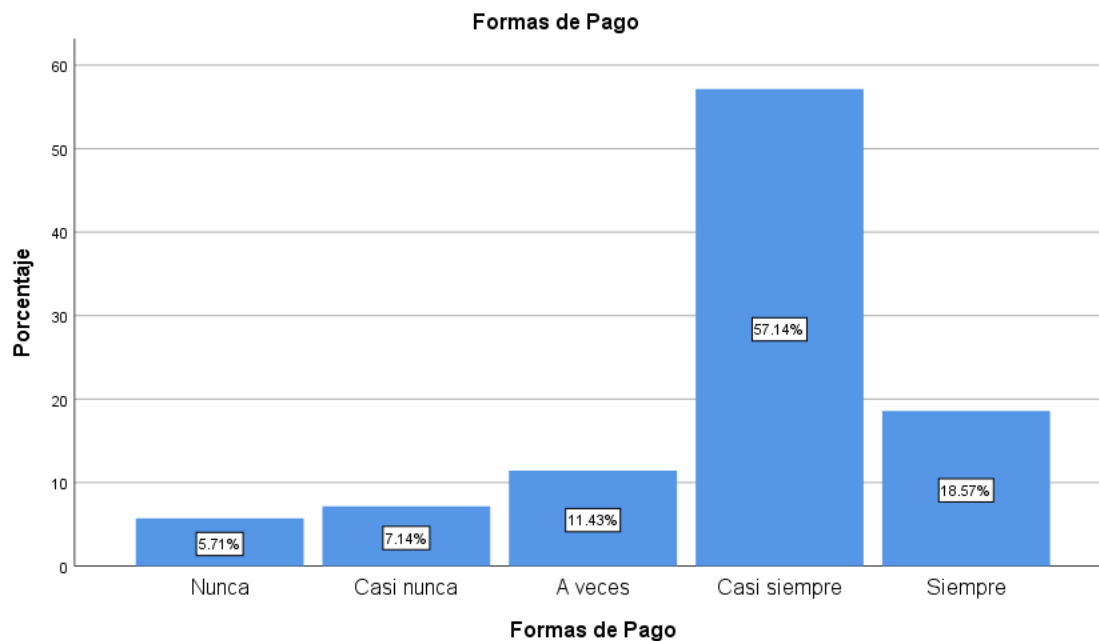


Figura 4: Dimensión (Formas de Pago)

**Interpretación:** Según el gráfico descriptivo de la dimensión Formas de Pago de la variable Independiente que se realizó a 70 colaboradores de la empresa Mibanco sede Minka Callao nos da como resultado que el 5.71% de los colaboradores encuestados respondieron nunca, el 7,14% mencionan que casi nunca, el 11.43% responden a veces, mientras que el 57.14% indicaron casi siempre y por último el 18.57% respondieron que siempre. En conformidad con los resultados podemos deducir entonces que 40 colaboradores es decir el 57.14% mencionan que casi siempre la forma de pago influye en la rentabilidad.

**Tabla N° 8:**

Variable Dependiente

**RENTABILIDAD**

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 2          | 2.9        | 2.9               | 2.9                  |
|        | Casi nunca   | 6          | 8.6        | 8.6               | 11.4                 |
|        | A veces      | 23         | 32.9       | 32.9              | 44.3                 |
|        | Casi siempre | 34         | 48.6       | 48.6              | 92.9                 |
|        | Siempre      | 5          | 7.1        | 7.1               | 100.0                |
|        | Total        | 70         | 100.0      | 100.0             |                      |

Datos obtenidos de la encuesta (Elaboración Propia)

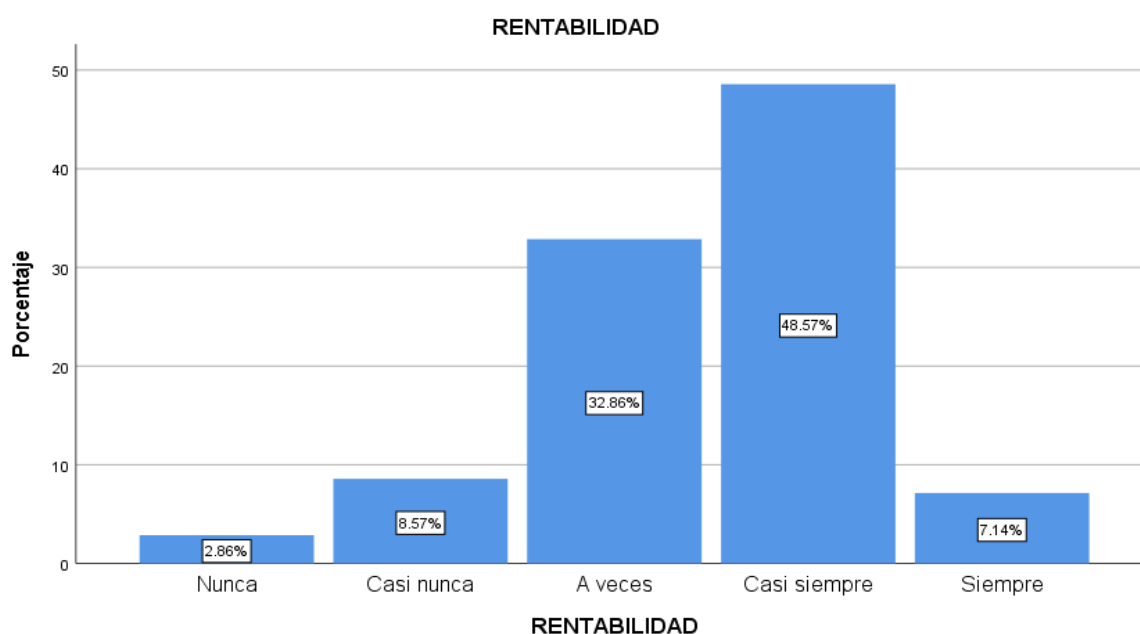


Figura 5: Rentabilidad

**Interpretación:** Según el gráfico descriptivo de la Variable Rentabilidad que se realizó a 70 colaboradores de la empresa Mibanco sede Minka Callao nos da como resultado que el 2.86% de los colaboradores encuestados respondieron nunca, el 8,57% mencionan que casi nunca, el 32.86% responden a veces, mientras que el 48.57% indicaron casi siempre y por último el 7.14% respondieron que siempre. En conformidad con los resultados podemos deducir entonces que 34 colaboradores es decir el 48.57% afirman que casi siempre la Rentabilidad se ve afectado por la Morosidad.

### 3.2. Prueba de Correlación

En nuestro análisis de investigación se realizó la prueba de Hipótesis en donde se determinó que las variables y las dimensiones no tienen distribución normal, aplicando así la regresión lineal.

Según A. Bernal (2010) indica que para hallar el grado de relación que existe entre las variables se debe realizar un estudio de correlación y regresión (p.232).

**Tabla N° 9:**

*Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson*

| <b>Coeficiente</b> | <b>Tipo de correlación</b>                    |
|--------------------|---|
| -1.00              | Correlación negativa perfecta.                |
| -0.90              | Correlación negativa muy fuerte.              |
| -0.75              | Correlación negativa considerable.            |
| -0.50              | Correlación negativa media.                   |
| -0.25              | Correlación negativa débil.                   |
| -0.10              | Correlación negativa muy débil.               |
| 0.00               | No existe correlación alguna entre variables. |
| +0.10              | Correlación positiva muy débil.               |
| +0.25              | Correlación positiva débil.                   |
| +0.50              | Correlación positiva media.                   |
| +0.75              | Correlación positiva considerable.            |
| +0.90              | Correlación positiva muy fuerte.              |
| +1.00              | Correlación positiva perfecta.                |

#### **Hipótesis general**

Con respecto a la correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

**HG:** La Morosidad influye en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao -2019.

**H<sub>0</sub>:** La Morosidad no influye en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao -2019.

**H<sub>1</sub>:** La Morosidad sí influye en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao – 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la  $H_0$ .

Sig. > 0.05, no se rechaza la  $H_0$ .

**Tabla N° 10:**

Correlaciones de variables de Hipótesis Generales

|                            | Morosidad<br>(agrupado) | Rentabilidad (agrupado) |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Morosidad (agrupado)       | Correlación de 1        | ,925**                  |
|                            | Pearson                 |                         |
|                            | Sig. (bilateral)        | ,000                    |
|                            | N                       | 70                      |
| Rentabilidad<br>(agrupado) | Correlación de ,925**   | 1                       |
|                            | Pearson                 |                         |
|                            | Sig. (bilateral)        | ,000                    |
|                            | N                       | 70                      |

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

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Según los resultados que se tiene en la tabla demuestra que utilizando la prueba estadística de Pearson da 0,925 y el grado de significancia es de 0,000(menor 0.05), muestra que la correlación entre las variables Morosidad y Rentabilidad es positiva muy fuerte; por tal motivo se rechaza la hipótesis Ho y se acepta la hipótesis alterna H1, es decir que se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis general de la investigación es aceptada.

**Tabla N° 11:**

Resumen del modelo – Regresión Lineal y R<sup>2</sup> (Morosidad), (Rentabilidad).

| Modelo | R    | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,925 | ,735       | ,631                | ,289                            |

a. Predictores: (Constante), Morosidad y Rentabilidad (Agrupada)

**Tabla N° 12:**

Prueba de Anova, independiente y dependiente

| Modelo |           | Suma de   |    | Media      | F      | Sig.              |
|--------|-----------|-----------|----|------------|--------|-------------------|
|        |           | cuadrados | gl | cuadrática |        |                   |
| 1      | Regresión | 6,218     | 1  | 6,218      | 74,411 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 3,509     | 68 | ,084       |        |                   |
|        | Total     | 9,727     | 69 |            |        |                   |

a. Variable dependiente: Rentabilidad (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Morosidad (Agrupada)

**Interpretación:** En la tabla de regresión lineal y  $R^2$ (Morosidad)(Rentabilidad), identificamos el coeficiente de correlación  $R$  0,925, quiere decir que el 92.5% de las variación de Morosidad incrementa la Rentabilidad, esto determina la relación directa entre las variables, por otro lado el resultado de coeficiente de determinación  $R^2$ 0.735, explica que el 73.5% de la Rentabilidad se ve afectada por la Morosidad, asimismo la prueba ANOVA alcanzó el 0,000(menor a 0,005) la cual refuta la  $H_0$  y aprueba la  $H_1$ .

**Tabla N° 13:**

Coeficientes (Morosidad), (Rentabilidad).

| Modelo |                         | Coeficientes                   |             |                                   |       | Sig. |
|--------|-------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------|------|
|        |                         | Coeficientes<br>estandarizados |             | Coeficientes<br>no estandarizados |       |      |
|        |                         | B                              | Desv. Error | Beta                              | t     |      |
| 1      | (Constante)             | ,924                           | ,220        |                                   | 4,155 | ,000 |
|        | Morosidad<br>(Agrupada) | ,813                           | ,080        | ,925                              | 8,626 | ,000 |

a. Variable dependiente: Rentabilidad (Agrupada)

**Interpretación:** Respecto al análisis de coeficiente el nivel crítico del estadístico es el siguiente 0,000 (menor a 0,05), el cual quiere decir que hay una relación lineal significativa entre la Variable uno y dos, se concluye que se refuta la  $H_0$ , debido a ello se aprueba la  $H_1$ , afirmando que la  $H_G$  es verdadera.

### Hipótesis específica 1

**HG:** El Incumplimiento de obligaciones influye en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao – 2019.

**H0:** El Incumplimiento de obligaciones no influye en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao – 2019.

**H1:** El Incumplimiento de obligaciones si influye en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao – 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la  $H_0$ .

Sig. > 0.05, no se rechaza la  $H_0$ .

### Tabla N° 14:

Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas

|   |                        | Incumplimiento<br>de<br>Obligaciones<br>(agrupado) |        |
|---|------------------------|--|--------|
|   |                        | Rentabilidad (agrupado)                            |        |
| Incumplimiento<br>de Obligaciones<br>(agrupado) | Correlación de Pearson | 1  | ,927** |
|   | Sig. (bilateral)       |  | ,000   |
|   | N                      | 70   | 70     |
| Rentabilidad<br>(agrupado)                      | Correlación de Pearson | ,927**   | 1      |
|   | Sig. (bilateral)       | ,000   |        |
|   | N                      | 70   | 70     |

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

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Según los resultados que se tiene en la tabla demuestra que utilizando la prueba estadística de Pearson da 0,927 y el grado de significancia es de 0,000(menor 0.05), muestra que la correlación entre las variables Incumplimiento de Obligaciones y Rentabilidad es positiva muy fuerte; por tal motivo se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir que se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis general de la investigación es aceptada.

**Tabla N° 15:**

Resumen del modelo – Regresión Lineal y  $R^2$ , según la Dimensión 1 y la variable dependiente

| Modelo | R    | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,927 | ,815       | ,673                | ,311                            |

a. Predictores: (Constante), Incumplimiento de Obligaciones (agrupado)

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla N° 16:**

Prueba de Anova, Dimensión 1 y la variable dependiente

| Modelo |           | Suma de cuadrados | de gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|-------------------|-------|------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 5,670             | 1     | 5,670            | 58,701 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 4,057             | 68    | ,097             |        |                   |
|        | Total     | 9,727             | 69    |                  |        |                   |

a. Variable dependiente: Rentabilidad (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Incumplimiento de Obligaciones (Agrupada)

**Interpretación:** En la tabla de regresión lineal y  $R^2$  dimensión 1 y variable dependiente, identificamos el coeficiente de correlación R 0,927, quiere decir que el 92.7% de las variación de Incumplimiento de Obligaciones incrementa la Rentabilidad, esto determina la relación directa entre las variables, por otro lado el resultado de coeficiente de determinación  $R^2$ 0.815, explica que el 81.5% de la Rentabilidad se ve afectada por el incumplimiento de Obligaciones, asimismo la prueba ANOVA alcanzó el 0,000(menor a 0,005) la cual refuta la  $H_0$  y aprueba la  $H_1$ .



**Tabla N° 17:**

Coeficientes, según la Dimensión 1 y la variable dependiente

| Modelo |   | Coeficientes estandarizados |             | no Coeficientes estandarizados |       |      |
|--------|---|-----------------------------|-------------|--------------------------------|-------|------|
|        |   | B                           | Desv. Error | Beta                           | t     | Sig. |
| 1      | (Constante)                               | ,812                        | ,264        |                                | 2,952 | ,005 |
|        | Incumplimiento de Obligaciones (Agrupada) | ,927                        | ,093        | ,927                           | 7,662 | ,000 |

a. Variable dependiente: Rentabilidad (Agrupada)

**Interpretación:** Respecto al análisis de coeficiente el nivel crítico del estadístico es el siguiente 0,005 (menor a 0,05), el cual quiere decir que hay una relación lineal significativa entre la Dimensión N°1 y la variable Dependiente, se concluye que se refuta la  $H_0$ , debido a ello se aprueba la  $H_1$ , afirmando que la  $H_G$  es verdadera.

**Hipótesis específica 2**

**HG:** La Aprobación de Créditos influye en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao – 2019.

**H0:** La Aprobación de Créditos no influye en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao – 2019.

**H1:** La Aprobación de Créditos si influye en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao – 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la  $H_0$ .

Sig. > 0.05, no se rechaza la  $H_0$ .

**Tabla N° 18:**

Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas

|                                      | Aprobación de<br>Créditos (agrupado) | de<br>Rentabilidad (agrupado) |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| Aprobación de<br>Créditos (agrupado) | Correlación de 1                     | ,912**                        |
|                                      | Pearson                              |                               |
|                                      | Sig. (bilateral)                     | ,000                          |
|                                      | N                                    | 70                            |
| Rentabilidad<br>(agrupado)           | Correlación de ,912**                | 1                             |
|                                      | Pearson                              |                               |
|                                      | Sig. (bilateral)                     | ,000                          |
|                                      | N                                    | 70                            |

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

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Según los resultados que se tiene en la tabla demuestra que utilizando la prueba estadística de Pearson da 0,912 y el grado de significancia es de 0,000(menor 0.05), muestra que la correlación entre las variables Aprobación de Créditos y Rentabilidad es positiva muy fuerte; por tal motivo se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir que se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis general de la investigación es aceptada.

**Tabla N° 19:**

Resumen del modelo – Regresión Lineal y  $R^2$ , según la Dimensión 2 y la variable dependiente

| Modelo | R    | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,912 | ,745       | ,426                | ,376                            |

**Tabla N° 20**

Prueba de Anova, Dimensión 2 y la variable dependiente

a Predictores: (Constante), Aprobación de Créditos (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

| Modelo |           | Suma de cuadrados | de gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|-------------------|-------|------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 3,780             | 1     | 3,780            | 26,696 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 5,947             | 68    | ,142             |        |                   |
|        | Total     | 9,727             | 69    |                  |        |                   |

a. Variable dependiente: Rentabilidad (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Aprobación de Créditos (Agrupada)

**Interpretación:** En la tabla de regresión lineal y  $R^2$  dimensión 2 y variable dependiente, identificamos el coeficiente de correlación  $R$  0,912, quiere decir que el 91.2% de la variación de Aprobación de Créditos incrementa la Rentabilidad, esto determina la relación directa entre las variables, por otro lado el resultado de coeficiente de determinación  $R^2$  0.745, explica que el 74.5% de la Rentabilidad se ve afectada por la Aprobación de Créditos, asimismo la prueba ANOVA alcanzó el 0,000 (menor a 0,005) la cual refuta la  $H_0$  y aprueba la  $H_1$ .

**Tabla N° 21:**

Coeficientes, según la Dimensión 2 y la variable dependiente

| Modelo |   | Coeficientes estandarizados |             | no Coeficientes estandarizados |       | Sig. |
|--------|---|-----------------------------|-------------|--------------------------------|-------|------|
|        |   | B                           | Desv. Error | Beta                           | t     |      |
| 1      | (Constante)                                     | ,963                        | ,227        |                                | 7,186 | ,000 |
|        | Estrategia Organizacional financiera (Agrupada) | ,794                        | ,087        | ,912                           | 5,167 | ,000 |

a. Variable dependiente: Rentabilidad (Agrupada)

**Interpretación:** Respecto al análisis de coeficiente el nivel crítico del estadístico es el siguiente 0,000 (menor a 0,05), el cual quiere decir que hay una relación lineal significativa entre la Dimensión N°2 y la variable Dependiente, se concluye que se refuta la  $H_0$ , debido a ello se aprueba la  $H_1$ , afirmando que la  $H_G$  es verdadera.

### Hipótesis específica 3

**HG:** Las Formas de Pago influyen en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao – 2019.

**H0:** Las Formas de Pago no influyen en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao – 2019.

**H1:** Las Formas de Pago si influyen en la Rentabilidad de Mibanco Agencia Minka, Callao – 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la  $H_0$ .

Sig. > 0.05, no se rechaza la  $H_0$ .

### Tabla N° 22:

Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas

|                              | Formas de Pago<br>(agrupado)                                      | Rentabilidad (agrupado)  |
|------------------------------|---|--------------------------|
| Formas de Pago<br>(agrupado) | Correlación de 1<br>Pearson<br>Sig. (bilateral)<br>N 70           | ,896**<br><br>,000<br>70 |
| Rentabilidad<br>(agrupado)   | Correlación de ,896**<br>Pearson<br>Sig. (bilateral) ,000<br>N 70 | 1<br><br><br>70          |

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

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Según los resultados que se tiene en la tabla demuestra que utilizando la prueba estadística de Pearson da 0,896 y el grado de significancia es de 0,000(menor 0.05), muestra que la correlación entre las variables Formas de Pago y Rentabilidad es positiva considerable; por tal motivo se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , es decir que se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis general de la investigación es aceptada.

**Tabla N° 23:**

Resumen del modelo – Regresión Lineal y  $R^2$ , según la Dimensión 3 y la variable dependiente

| Modelo | R    | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,896 | ,507       | ,495                | ,338                            |

a. Predictores: (Constante), Formas de pago (agrupado)

**Tabla N° 24:**

Prueba de ANOVA, Dimensión 3 y la variable dependiente.

| Modelo |           | Suma de cuadrados | de gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|-------------------|-------|------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 4,932             | 1     | 4,932            | 43,205 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 4,795             | 68    | ,114             |        |                   |
|        | Total     | 9,727             | 69    |                  |        |                   |

a. Variable dependiente: Rentabilidad (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Formas de Pago (Agrupada)

**Interpretación:** En la tabla de regresión lineal y  $R^2$  dimensión 3 y variable dependiente, identificamos el coeficiente de correlación  $R$  0,896, quiere decir que el 89.6% de la variación Formas de Pago incrementa la Rentabilidad, esto determina la relación directa entre las variables, por otro lado el resultado de coeficiente de determinación  $R^2$ 0.507, explica que el 50.7% de la Rentabilidad se ve afectada por la Aprobación de Créditos, asimismo la prueba ANOVA alcanzó el 0,000(menor a 0,005) la cual refuta la  $H_0$  y aprueba la  $H_1$ .

**Tabla N° 25:**

Coefficientes, según la dimensión 3 y la variable dependiente.

| Modelo |                           | Coeficientes                |             |                   |       |      |
|--------|---------------------------|-----------------------------|-------------|-------------------|-------|------|
|        |                           | Coeficientes estandarizados |             | no estandarizados |       |      |
|        |                           | B                           | Desv. Error | Beta              | t     | Sig. |
| 1      | (Constante)               | 1,218                       | ,242        |                   | 5,034 | ,000 |
|        | Formas de Pago (Agrupada) | ,741                        | ,090        | ,896              | 6,573 | ,000 |

a. Variable dependiente: Rentabilidad (Agrupada)

**Interpretación:** Respecto al análisis de coeficiente el nivel crítico del estadístico es el siguiente 0,000 (menor a 0,05), el cual quiere decir que hay una relación lineal significativa entre la Dimensión N°3 y la variable Dependiente, se concluye que se refuta la  $H_0$ , debido a ello se aprueba la  $H_1$ , afirmando que la  $H_G$  es verdadera.

## I.V DISCUSIÓN

La presente tesis titulada “La Morosidad y su influencia en la rentabilidad de Mibanco, sede Minka Callao 2019”, se realizó una encuesta a la muestra de 70 colaboradores de la empresa, donde se manifiesta lo siguiente:

### 4.1. Discusión – Hipótesis General

Este trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la Influencia de la Morosidad en la rentabilidad de Mibanco sede Minka, Callao 2019. Para la obtención de resultados se realizó una encuesta teniendo como resultado una correlación positiva muy fuerte de 0,925 entre las variables en mención. Igualmente, se corrobora el grado de significancia 0.000, que es menor al nivel de barrera requerida de 0.005, en conclusión, se aceptó la hipótesis general de la investigación refutando la hipótesis nula.

De acuerdo al estudio realizado Rosero, E. (2015) con su tesis titulada “Gestión de créditos en mora y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado”. La investigación es para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Podemos mencionar que los resultados guardan relación, debido a que afirma que la Morosidad tiene una correlación positiva muy fuerte con la Rentabilidad de 0,910 de Pearson.

Por lo tanto, Según Rose en su tesis tuvo un resultado de 0,910 que indica que hay relación positiva muy fuerte con el trabajo de investigación que da un resultado de 0.925, quiere decir que mientras haya una buena gestión de mora en Mibanco S.A. podrán llegar a los resultados esperados de la empresa.

Entonces, considerando el aporte de Rose y según la teoría de Pretel, N. (2014) que señala que para disminuir la morosidad se tiene que realizar una propuesta de plan de riesgos, para que no se vea muy afectada la Rentabilidad de la organización, es así que con los resultados obtenidos en dicho estudio podemos mencionar que hay influencia entre dichas variables y que para lograr obtener una buena rentabilidad se tiene que reducir la morosidad.

#### **4.2 Discusión – Hipótesis Específica: Incumplimiento de Obligaciones**

Se estableció determinar la influencia que hay entre el incumplimiento de obligaciones y la rentabilidad en Mibanco sede Minka, Callao 2019. Se realizó una encuesta para obtener los resultados obteniendo una correlación positiva muy fuerte de 0,927 entre las variables la significancia es de 0.000 (menor a 0,05), es así que podemos confirmar la Hipótesis alterna  $H_1$ , por ello el Incumplimiento de obligaciones influye en la rentabilidad.

De acuerdo al estudio realizado Martínez, S. (2018) Analiza el rediseño de Políticas para Recuperación de carteras Morosas de Créditos de Clavemax S.A. en Guayaquil. Podemos mencionar que los resultados guardan relación, debido a que afirma que el incumplimiento de obligaciones tiene una correlación positiva muy fuerte con la Rentabilidad de 0,917 de Pearson.

Por lo tanto, Según Martínez en su tesis tuvo un resultado de 0,917 que indica que hay relación positiva muy fuerte con el trabajo de investigación el cual nos da un resultado de 0.927, quiere decir que mientras el incumplimiento de obligaciones va disminuyendo la rentabilidad de Mibanco se ira recuperando logrando así llegar a las metas propuestas.

Entonces, considerando el aporte de Martínez y según la teoría de Carpio (2014) investigación titulada: Niveles de Índice de Morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote, su principal objetivo es determinar el incumplimiento de obligaciones, entonces podemos mencionar que con los resultados obtenidos se reafirma que las teorías están relacionadas ya que para lograr tener una buena rentabilidad debe mejorar el incumplimiento de obligaciones estableciendo políticas de cobranza.

#### **4.3 Discusión – Hipótesis Específica: Aprobación de Créditos**

Se estableció determinar la influencia que hay entre la Aprobación de Créditos y la rentabilidad en Mibanco sede Minka, Callao 2019. Obteniendo los resultados a través de una encuesta donde la correlación fue positiva muy fuerte de 0,912 entre las variables de estudio y la significancia es de 0.000 (menor a 0,05), es así que podemos confirmar la Hipótesis alterna  $H_1$ , por lo tanto la aprobación de Créditos influye en la rentabilidad.

De acuerdo al estudio realizado Fiallos, (2017) en su tesis denominada “Determinantes de Aprobación de Créditos y morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador” presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar – sede Ecuador, Podemos mencionar que los resultados guardan relación, debido a que afirma que la aprobación de créditos tiene una correlación positiva muy fuerte con la Rentabilidad de 0,924 de Pearson.

Por lo tanto, Fiallos en su tesis tuvo un resultado de 0,924 menciona que hay una relación positiva muy fuerte con el trabajo de investigación que da un resultado de 0.912, quiere decir que mientras se realice una buena Aprobación de Créditos se podrá disminuir la mora en la agencia el cual va a traer buenos resultados a la empresa para que no afecte de una manera proporcional a la Rentabilidad.



Entonces, considerando el aporte de Fiallos y según la teoría de Reyes, B. (2017) quien indica que para la aprobación de créditos primero se tiene que realizar una captación, después una verificación, evaluación, riesgos, aprobación con eso se puede mejorar la gestión de préstamos, con los resultados obtenidos en el estudio se corrobora la teoría ya que para lograr tener una buena rentabilidad es importante realizar una buena aprobación de los créditos.

#### **4.1 Discusión – Hipótesis Específica: Formas de pago**

Se estableció determinar la influencia que hay entre las formas de pago y la rentabilidad en Mibanco sede Minka, Callao 2019. Los resultados se obtuvieron realizando una encuesta donde la correlación fue positiva considerable de 0,896 entre las variables de estudio y la significancia es de 0.000 (menor a 0,05), por ello se confirma la Hipótesis alterna  $H_1$ , por lo tanto las formas de pago influye en la rentabilidad.

De acuerdo al estudio realizado por Castañeda, C. (2016). En su tesis Muestra la estrategia de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la entidad financiera Mi Banco de Jaén, presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar – sede Ecuador, ratifica que las formas de pago tienen una correlación positiva considerable con la rentabilidad de 0,860 de Pearson.

Por lo tanto, Castañeda en su tesis tuvo un resultado de 0,860 menciona que hay una relación positiva considerable con el trabajo de investigación que da un resultado de 0.896, se puede mencionar que las formas de pago ayudan que los clientes paguen la totalidad de su préstamo y así poder lograr una buena rentabilidad financiera.

Entonces, considerando el aporte de Fiallos y según la teoría de Calle (2017) en su tesis titulada: “Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales súper mujer, de la Financiera Compartamos, Piura-año 2017, el objetivo es identificar los factores que determinan la morosidad en los créditos grupales para mujeres de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017. Indica que las formas de pago es la manera más rápida para que el cliente pueda pagar el total de su crédito ya que se les da facilidades de pago, con los resultados obtenidos podemos corroborar que se relacionan las variables ya que para el logro de una buena rentabilidad es importante ofrecer al cliente formas de pago permitiendo a la organización cumplir con sus objetivos.

## V. CONCLUSIONES

- Se determina que la Morosidad influye en la Rentabilidad, según los resultados se obtiene una correlación positiva muy fuerte de 0,925 el cual confirma la Hipótesis general, Por consiguiente, es muy importante tener un área de cobranza dentro de la agencia ya que permitirá realizar las funciones de cobranzas oportunas y eficientemente evitando así un impacto negativo en la rentabilidad.
- Se ratifica que el Incumplimiento de Obligaciones influye en la Rentabilidad, se obtiene un resultado de correlación positiva muy fuerte de 0,927 con el que se confirma la Hipótesis alterna  $H_1$ . Esto quiere decir que hay correlación entre dimensión y la variable, Por ello es importante resaltar los indicadores relevantes que ayuden a mejorar el incumplimiento de pago de cuotas, que ayudara a que la organización cumpla con sus metas.
- Se establece que la Aprobación de Créditos influye en la Rentabilidad, los resultados obtenidos de correlación es positiva muy fuerte de 0,912 esto confirma la hipótesis alterna  $H_1$ . Por tal motivo se debe realizar una buena evaluación el cual determinara la aprobación del préstamo, además de ello se debe pasar por un comité de crédito quienes supervisaran si se está cumpliendo con las políticas del crédito, los lineamientos y procedimientos para validar si el crédito cumple con las normas adecuadas.
- Se constata que las formas de Pago influyen en la Rentabilidad, obtuvimos los resultados de correlación positivo considerable de 0,896 el cual confirma la hipótesis alterna  $H_1$ , por ello se puede mencionar que la mejor manera de recuperar un préstamo en su totalidad es ofreciéndole al deudor formas de pago donde se podrá recuperar el monto de préstamo e interés.

## VI. RECOMENDACIONES

- Se propone implementar en cada oficina un área de cobranza que cumpla las funciones de recuperación de créditos en mora desde el primer día de atraso del pago de sus cuotas, debido a que el asesor de negocios es el que se encarga actualmente de esta función pero por cuestiones de tiempo y realizar otras funciones no puede encargarse de toda la cartera de clientes en mora, con ello se mejorara las gestiones y cada colaborador está enfocado en sus funciones y al logro de los objetivos de la organización con ello obtener una buena rentabilidad,
- Se sugiere asesorar a los clientes sobre el Incumplimiento de Obligaciones qué consecuencias puede traer el pagar con días de atraso o dejar de pagar la deuda total del préstamo, también se realizar un seguimiento diario de todos los clientes que están incumpliendo con pagar sus préstamos a quienes se les hará seguimiento para que puedan pagar sus préstamos como realizar llamadas, visitas, entrega de compromiso de pago, llevar cartas notariales entre otros según el día de atraso que tiene el cliente es importante realizar esta gestión diaria ya que mantendrá una cartera sana de clientes y con ello mejorara la productividad ya que desde el los 8 días de atraso el banco ya está provisionando las cuentas con atrasos.
- Se recomienda modificar algunos puntos del manual y política de créditos ya que de ello depende la Aprobación de Créditos que actualmente se está dando de una manera incorrecta los prestamos debido a que hay varias deudores inubicables, por ello se propone que primero se tiene que captar al cliente realizarle los filtros necesarios, luego realizar la visita en donde se implementara hojas de evaluación manual que permitirá evaluar al cliente cuantitativa y cualitativamente, se ingresara el caso y después se pasara por un comité de créditos el cual estar conformado por tres asesores de negocios quienes darán sus puntos de vista sobre si el caso es viable o no después de ello se realizar la aprobación del préstamo y por último el seguimiento pre desembolso donde se ve si el destino del préstamo es el correcto o si el cliente está teniendo atrasos en el pago de sus cuotas.

- Se propone asesorar al deudor sobre las diversas Formas de Pago que existe, ya que muchas veces los clientes no saben que las entidades financieras brindan diversos tipos de pago al cliente que está teniendo problemas de liquidez ya sea por factores interno externos pero los deudores no saben de ello y simplemente dejan de pagar sus préstamos es por eso que cada institución financiera tiene diferentes formas de pago el cual permitirá al deudor pagar su préstamos realizando amortizaciones, refinanciamientos, cuotas balón entre otros con la única finalidad de que cancele la deuda total del préstamo que en cierta parte beneficiara al acreedor para que sus provisiones cierren con menor porcentaje y no afecte mucho los objetivos de la organización ni la rentabilidad y al deudor para que no esté reportado en la central de riesgos ni infocorp y le permita sacar préstamos o buscar financiamiento con otras entidades bancarias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, G., & Camargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

Aguilar, G. y Camargo, G. Análisis de la morosidad en las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú. *Revista del Departamento de Economía Pontificia Universidad Católica del Perú* [en línea]. n°.50. diciembre 2004. [Fecha de consulta: 8 de diciembre 2019]. Disponible en: <file:///C:/Users/Andrea/Downloads/558-Article%20Text-2182-1-10-20120316.pdf>

Aparicio, C., & Gutiérrez, M. (2016). “*Índices variados de riesgo de crédito en el Perú: cuadros estadísticos de crédito condicionadas al ciclo económico*”. Junín: UNCP.

Aparicio, C., & Moreno, H. (2011). “*Mejora de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: se observan las provisiones bancarias en el Perú*”. Junín: UNCP.

Arroba, J. y Cabrera, T. Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad. *Revista Economía Latinoamericana*, [en línea]. n°.6. noviembre – diciembre 2016, [ fecha de consulta: 28 de noviembre 2019]. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html> . ISSN: 1696-8352

Banco Central de Reserva del Perú (2009). Importancia de la Morosidad. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Concurso-Escolar/2009/Concurso-Escolar-2009-Material-1.pdf>

Banco Central de Reserva del Banco, (noviembre 2015). *Reporte de Estabilidad Financiera*, 6-17.

Banco Central de Reserva del Perú. (2011). Glosario de Términos Económicos.

Becerra, L. (2015). Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros y morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA – Periodo 2013 (Tesis de Grado). Recuperada de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1182/1/T-UTB-FAFI-CPA-000144.pdf>

- Bobadilla, E. (3 de junio del 2018). En el 2018 Incremento la Morosidad Crediticia en el Perú. *Gestión*, recuperado de <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Brachfield, P. (2 de diciembre del 2015). La importancia de las formas de pago [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/la-importancia-del-credito-comercial-en-la-economia/>
- Brachfield, P. (2017). Otorgamiento de tipos de préstamo y requisitos.
- BBVA. (2015). Aprobación o denegar prestamos en las entidades financiera. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/como-aprueban-o-deniegan-las-entidades-financieras-las-solicitudes-de-prestamo-y-ii/>
- Calderón, E. R. (2014). *La gestión de riesgo crediticio y su influencia en nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo - Agencia sede institucional - periodo 2013*. Trujillo.
- Calle. (2017). “Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales súper mujer, de la Financiera Compartamos, Piura-año 2017”. Piura: Universidad César Vallejo.
- Cantero, H. y Leyva, E. La rentabilidad económica, es un factor lograr la eficiencia empresarial. *Ciencias Holguín* [en línea]. nº4. enero – febrero 2018 [ fecha de consulta: 10 de diciembre 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf> . E-ISSN: 1027-2127
- Carpio. (2015). “Niveles de Índice de Morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote”. Chimbote: Universidad César Vallejo
- Castañeda, C. (2016). “Estrategia de cobranza y su Relación con la Morosidad en la Entidad Financiera Mibanco Jaen”. Cajamarca - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Chavarin, R. Morosidad que se genera en el pago de cuotas y la rentabilidad de la banca en México. *Revista Mexicana de economía y finanzas* [en línea]. vol.10, n.1. julio–diciembre 2015. [ fecha de consulta: 29 de noviembre 2019]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S166553462015000100073](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166553462015000100073) . ISSN 2448-6795.

Chavarin, R. (2015). El pago de créditos morosos y la rentabilidad en las financieras mexicana. México.

Cortez, D. y Burgos, J. La gestión de créditos de cartera y el riesgo crediticio que determina el grado de morosidad o liquidez comercial. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* [en línea]. n°.1. setiembre – octubre 2016. [ fecha de consulta: 15 de noviembre 2019]. Disponible en: file:///C:/Users/Andrea/AppData/Local/Temp/Temp1\_riesgo.zip/riesgo.pdf . - ISSN: 1696-8352

Córdova. (2012). “*Determinación de la causa de morosidad en la cartera de créditos y su efecto en la rentabilidad de la caja municipal de Sullana en el periodo 2008 – 2012*”. Piura: Universidad César Vallejo.

Córdova. (2012). “*Determinantes de la causa de morosidad en los créditos y su efecto en la rentabilidad caja municipal de Sullana en el periodo 2008 – 2012*”. Piura: Universidad César Vallejo.

Cuervo, C. (2015). Lo que puedes hacer al no poder pagar una deuda. Recuperado de <https://www.finanzaspersonales.co/credito/articulo/que-hacer-si-no-puedo-pagar-una-deuda/60711>

Del Valle, E. (2001). *Crédito moroso y Cobranza judicial*. Recuperado de [http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)

Diario La República. (21 de mayo de 2014). Los Jóvenes peruanos son los que tienen mayor porcentaje de morosidad. Obtenido de <http://larepublica.pe/imprensa/economia/754307-asbanc-dice-que-los-jovenes-peruanos-representan-alta-tasa-de-morosidad>

Diario Perú 21. (marzo de 2015). *Morosidad bancaria fue de 2.71% en febrero*. Obtenido de recuperada de <https://peru21.pe/economia/morosidad-bancaria-fue-271-febrero-2242084>

Díaz, L. M. (2012). Análisis contable con un enfoque empresarial. En F. U. Garcilaso (Ed.). ISBN-13: 978-84-15774-11-2: EDUMED. do:Depósito Legal: 2012112891

- Fernández, Incumplimiento de Obligaciones y la Rentabilidad. *Revista Universo Contábil* [en línea]. n°4. enero– marzo 2011, [ fecha de consulta: 29 de noviembre 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1170/117015194007.pdf> . ISSN: 1809-3337
- Fiallos, B. (2017). “*Determinantes de Aprobación de Créditos y Morosidad Macroeconómicos en el Sistema Bancario privado del Ecuador*”. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Gala, C. (2016). Recomendaciones para tener una mejor comunicación con el deudor.
- Gómez, H. La Morosidad como herramienta para una Administración de cartera vencida. *Revista Científica de la UCSA* [ en línea]. n°.1. febrero 2015. [ fecha de consulta: 3 de diciembre 2019]. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04.pdf>
- Huayanca, L., & Jenifher, C. (2016). “*consideración y alcance de la morosidad en el sistema bancario peruano:2015-2017*”. Lima: Universidad Pacifico.
- López, J., y Garza, M. Las prácticas de gestión empresarial, innovación y emprendimiento: factores influyentes en el rendimiento de las firmas emprendedoras. *Nova scientia* [en línea]. n°22. abril – mayo 2019, [ fecha de consulta: 1 de noviembre 2019]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-07052019000100357&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052019000100357&lang=es) . ISSN 2007-0705
- López, P.y Fachelli, S. (2015) Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. (1.ª ed.). Barcelona, España.
- López. (2016). La cualidad de un moroso es la morosidad.
- Lopez, D. (2014). “*Análisis de incumplimiento de las obligaciones bancarias*”. Recuperado de: <https://elderecho.com/analisis-normativo-y-obligaciones-de-las-entidades-bancarias-y-financieras-en-materia-de-proteccion-de-datos>
- Martínez, S. (2018). Políticas de Recuperación de Carteras Morosas (p.52-119). Barcelona: Ediciones Deusto.



Pretel, R. N. (2014). *“Propuesta de un plan de riesgo para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakatnamu en la ciudad de Chepén”*. Trujillo- Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Reyes, B. (2017). *“Cartera Morosa y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado”*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Robbins. (2015). La organización es productiva cuando se sabe llevar bien los recursos.  
Recuperado de  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2474/Gutierrez%20Huaman-Huaman%20Araujo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosero, J. E. (2015). *“Gestión de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado”*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

# **ANEXOS**

| <b>PROBLEMAS</b>  | <b>OBJETIVOS</b>  | <b>HIPOTESIS</b>   |
|---|---|--|
| <p><b>GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo influye la morosidad en la rentabilidad de la empresa Mi banco agencia Minka - callao, durante el periodo 2019?</li> </ul>  | <p><b>GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cómo la morosidad influye en la rentabilidad de Mi banco agencia Minka – Callao, durante el periodo 2019.</li> </ul>   | <p><b>GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La morosidad Influye en la rentabilidad de la empresa Mi banco Agencia Minka - Callao, durante el periodo 2019.</li> </ul>   |
| <p><b>ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo influye el sobreendeudamiento en la morosidad de Mi banco agencia Minka - callao, durante el periodo 2019?</li> <li>• ¿Cómo influye la rentabilidad en las colocaciones de préstamos de Mi banco agencia Minka - callao, durante el periodo 2019?</li> <li>• ¿Cómo influye el análisis cualitativo y cuantitativo de los clientes en la morosidad de Mi banco agencia Minka - callao, durante el periodo 2019?</li> </ul> | <p><b>ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar cómo el sobreendeudamiento influye en la morosidad de Mi banco agencia Minka – Callao, durante el periodo 2019.</li> <li>• Analizar de qué manera la rentabilidad influye en las colocaciones de préstamos en Mi banco agencia Minka – Callao, durante el periodo 2019.</li> <li>• Identificar de qué manera el análisis cualitativo y cuantitativo de los clientes influye en la morosidad de Mi banco agencia Minka - callao, durante el periodo 2019.</li> </ul> | <p><b>ESPECIFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sobreendeudamiento influye en la morosidad de Mi banco agencia Minka - callao, durante el periodo 2019.</li> <li>• La rentabilidad Influye en las colocaciones de préstamos de Mi banco agencia Minka - callao, durante el periodo 2019.</li> <li>• El análisis cualitativo y cuantitativo de los clientes influye en la morosidad de la empresa Mi banco agencia Minka - callao, durante el periodo 2019.</li> </ul> |

## Anexo N°2: Cuestionario para Trabajadores



### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar la morosidad y la rentabilidad en la empresa Mi Banco, La información que usted brinde será utilizada con fines académicos, los cuales ayudaran a cumplir con el objetivo de la misma, la cual titula “La morosidad y su influencia en la rentabilidad en Mi Banco sede Minka, Callao periodo 2019.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

Sector en el que se desempeña: \_\_\_\_\_

Tiempo en el rubro : \_\_\_\_\_

### MOROSIDAD

| <b>INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACION</b>   | <b>N</b> | <b>C.N</b> | <b>A</b> | <b>C</b> | <b>S</b> |
|---|----------|------------|----------|----------|----------|
| <b>POLITICAS DE COBRANZA</b>  | 1        | 2          | 3        | 4        | 5        |
| 1.¿Mi banco tiene políticas de cobranza cuando hay demoras en el pago?  |          |            |          |          |          |
| <b>INCUMPLIMIENTO DE PAGO</b>   |          |            |          |          |          |
| 2.¿Cree Ud. que al implementar nuevos procesos de cobranza disminuya el incumplimiento de pago de los clientes? |          |            |          |          |          |
| <b>ENDEUDAMIENTO</b>  |          |            |          |          |          |
| 3.¿El mayor porcentaje de mora en la agencia se da por el endeudamiento del cliente?                            |          |            |          |          |          |
| <b>APROBACION DE CREDITOS</b>   | 1        | 2          | 3        | 4        | 5        |
| <b>DOCUMENTOS</b>   |          |            |          |          |          |
| 4. ¿Considera que los documentos brindados por el cliente son suficientes para otorgar los préstamos?           |          |            |          |          |          |
| <b>EVALUACION</b>   |          |            |          |          |          |
| 5.¿Los créditos desembolsados cuentan con la evaluación correcta por parte de los asesores de crédito?          |          |            |          |          |          |
| <b>APROBACION</b>   |          |            |          |          |          |
| 6.¿Cuentan con un comité de aprobación de créditos?   |          |            |          |          |          |
| <b>FORMAS DE PAGO</b>   | 1        | 2          | 3        | 4        | 5        |
| <b>LIBRE AMORTIZACION</b>   |          |            |          |          |          |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 7.¿Cuenta con facilidades de pago como la libre amortización para que el cliente no caiga en mora?                                 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| <b>REFINANCIAMIENTO</b>  |  |  |  |  |  |
| 8. ¿Los créditos refinanciados son los más propensos a caer en mora?   |  |  |  |  |  |
| <b>CAMBIO DE FECHA DE PAGO</b>   |  |  |  |  |  |
| 9.¿Una de las estrategias que utiliza es el cambio de fecha para que el cliente no tenga días de atraso en el pago de su préstamo? |  |  |  |  |  |

| <b>RENTABILIDAD</b>   |          |            |          |          |          |
|---|----------|------------|----------|----------|----------|
| <b>MOROSIDAD</b>  | <b>N</b> | <b>C.N</b> | <b>A</b> | <b>C</b> | <b>S</b> |
| <b>PRODUCTIVIDAD</b>  | 1        | 2          | 3        | 4        | 5        |
| <b>EFFECTIVIDAD</b>   |          |            |          |          |          |
| 10.¿El índice de morosidad de los créditos otorgados en el primer trimestre del 2019 son menores que el del año pasado?       |          |            |          |          |          |
| <b>EFICIENCIA</b>   |          |            |          |          |          |
| 11.¿El porcentaje del ratio de morosidad de la agencia ha disminuido a comparación del año 2018?                              |          |            |          |          |          |
| <b>CALIDAD</b>  |          |            |          |          |          |
| 12¿los créditos otorgados tienen las consultas necesarias de la central de riesgos para mantener la buena calidad de cartera? |          |            |          |          |          |
| <b>PROVISIONES</b>  | 1        | 2          | 3        | 4        | 5        |
| <b>DIAS DE ATRASO</b>   |          |            |          |          |          |
| 13.¿Pagar los préstamos con 8 días de atrasos afectan las provisiones del banco?  |          |            |          |          |          |
| <b>CARTERA VENCIDA</b>  |          |            |          |          |          |
| 14¿Los créditos vencidos afectan la cartera del asesor con un provisión del 50%?  |          |            |          |          |          |
| <b>AREA LEGAL</b>   |          |            |          |          |          |
| 15¿Los créditos que ya tienen 60 días de atraso pasan al rea legal y son los que afectan más las provisiones?                 |          |            |          |          |          |

### Anexo 3: Base de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 25 de 25 variables

|    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | SUMVAR<br>1 | SUMDM1 | SUMDM2 | SUMDM3 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|--------|--------|
| 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 43          | 15     | 15     | 13     |
| 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 41          | 13     | 15     | 13     |
| 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 41          | 13     | 15     | 13     |
| 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 37          | 12     | 15     | 10     |
| 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 44          | 15     | 15     | 14     |
| 6  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 38          | 12     | 15     | 11     |
| 7  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 37          | 12     | 12     | 13     |
| 8  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 34          | 12     | 9      | 13     |
| 9  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 34          | 10     | 12     | 12     |
| 10 | 4  | 4  | 3  | 4  | 1  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3   | 28          | 11     | 8      | 9      |
| 11 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 25          | 10     | 9      | 6      |
| 12 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 41          | 14     | 12     | 15     |
| 13 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 38          | 12     | 12     | 14     |
| 14 | 4  | 4  | 3  | 4  | 1  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 28          | 11     | 8      | 9      |
| 15 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 25          | 10     | 9      | 6      |
| 16 | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4   | 38          | 12     | 12     | 14     |
| 17 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 38          | 12     | 12     | 14     |
| 18 | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 34          | 11     | 9      | 14     |
| 19 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 37          | 12     | 12     | 13     |
| 20 | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 38          | 12     | 12     | 14     |
| 21 | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 29          | 10     | 6      | 13     |
| 22 | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 35          | 12     | 12     | 11     |
| 23 | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 33          | 12     | 8      | 13     |
| 24 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 34          | 12     | 10     | 12     |
| 25 | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 37          | 12     | 11     | 14     |
| 26 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 35          | 12     | 11     | 12     |
| 27 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 37          | 13     | 10     | 14     |
| 28 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 39          | 14     | 11     | 14     |
| 29 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 35          | 12     | 10     | 13     |
| 30 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 35          | 12     | 11     | 12     |
| 31 | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 36          | 12     | 11     | 13     |
| 32 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 36          | 12     | 11     | 13     |
| 33 | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 36          | 12     | 11     | 13     |
| 34 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 36          | 12     | 11     | 13     |

Vista de datos Vista de variables

**Anexo 4:**  
**Validación**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENTABILIDAD**

| N°                   | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                      |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
| <b>PRODUCTIVIDAD</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| <b>EFFECTIVIDAD</b>  |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                    | ¿El índice de morosidad de los créditos otorgados en el primer trimestre del 2010 es menor que el del año pasado? | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2                    | ¿El porcentaje de mora de la morosidad de la agencia ha disminuido a nivel nacional de los últimos 20 años?       | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3                    | ¿Existen los recursos necesarios de inversión para el desarrollo de los proyectos de inversión?                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4                    | ¿Las provisiones con 6 días de atrasos afectan las provisiones del banco?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 5                    | ¿La cartera de créditos de la entidad es adecuada para el desarrollo de los proyectos de inversión?               | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6                    | ¿El índice de morosidad de los créditos otorgados en el primer trimestre del 2010 es menor que el del año pasado? | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

El ítem es pertinente:  Aplicable |  Aplicable después de corregir |  No aplicable |

Apellidos y nombres del Juez validador: Guillermo Orellana Nora Isabel  
Especialidad: Auditoría

DNI N°: 08726557  
FECHA: 13/12/2019

[Firma]  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

Nota: El ítem corresponde al concepto jurídico formulado, el cual debe ser apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
Nota: Si el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
Nota: Si el ítem no tiene dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MOROSIDAD**

| N°                                   | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                      |  | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |             |
| <b>INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACION</b>  |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| <b>POLITICAS DE COBRANZA</b>         |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                    | ¿Mi banco tiene políticas de cobranza cuando hay demoras en el pago?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>INCUMPLIMIENTO DE PAGO</b>        |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 2                                    | ¿ cree Ud. que al implementar nuevos procesos de cobranza disminuya el incumplimiento de pago de los clientes? | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>ENDEUDAMIENTO</b>                 |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3                                    | ¿El mayor porcentaje de mora en la agencia se da por el endeudamiento del cliente?                             | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>ADJUDICACION DE CREDITOS</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| <b>DOCUMENTOS</b>                    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4                                    | ¿Considera que los documentos brindados por el cliente son suficientes para otorgar los préstamos?             | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>EVALUACION</b>                    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                                    | ¿Considera que los datos cuentan con la evaluación correcta por parte del personal de crédito?                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>REPUTACION</b>                    |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 6                                    | ¿Considera que una mala reputación de créditos?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>EFECTIVIDAD</b>                   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7                                    | ¿Considera que el pago de los préstamos ha hecho una conexión para que el cliente no entre en mora?            | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>EFECTIVIDAD</b>                   |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 8                                    | ¿Considera que el pago de los préstamos ha hecho una conexión para que el cliente no entre en mora?            | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>COMUNICACION DE FECHA DE PAGO</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9                                    | ¿Cree Ud. que el cambio de fecha para que el cliente no entre en mora en el pago de su préstamo?               | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

El ítem es pertinente:  Aplicable |  Aplicable después de corregir |  No aplicable |

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr. Guillermo Orellana Nora Isabel  
Especialidad: Auditoría

DNI N°: 08726557  
FECHA: 13/12/2019

[Firma]  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

Nota: El ítem corresponde al concepto jurídico formulado, el cual debe ser apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
Nota: Si el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
Nota: Si el ítem no tiene dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RENTABILIDAD**

| N° | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>PRODUCTIVIDAD</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | <b>EFFECTIVIDAD</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10 | • ¿El índice de morosidad de los créditos otorgados en el primer trimestre del 2019 son menores que el del año pasado?      | ✓                        |    | ✓                       |    |                       |    |             |
|    | <b>EFICIENCIA</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 11 | • ¿El porcentaje del pago de morosidad de la agencia ha disminuido a comparación del año 2018?                              | ✓                        |    | ✓                       |    |                       |    |             |
|    | <b>CALIDAD</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 12 | • ¿Los créditos otorgados tienen las consultas necesarias de la central de datos para mantener la buena calidad de Cartera? | ✓                        |    | ✓                       |    |                       |    |             |
|    | <b>RIESGOS</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | <b>DÍAS DE ATRASO</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | • ¿Los préstamos con días de atraso elevan las provisiones del banco?   | ✓                        |    | ✓                       |    |                       |    |             |
|    | • ¿Los préstamos con días de atraso elevan la mora y la morosidad?  | ✓                        |    | ✓                       |    |                       |    |             |
|    | • ¿Los créditos que ya tienen 60 días de atraso pasan al rea legal y son provisionados?                                     | ✓                        |    | ✓                       |    |                       |    |             |

Opinión de la institución:  Aplicable |  No aplicable |  Aplicable después de corregir |  No aplicable |

Nombre y apellido del responsable: Mg. RAFAEL ARTURO LOPEZ LANDAURO

DNI N° 08273208

FECHA: \_\_\_\_\_

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MOROSIDAD**

| N° | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACION</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | <b>POLITICAS DE COBRANZA</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | • ¿Mi banco tiene políticas de cobranza cuando hay demoras en el pago?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>INCUMPLIMIENTO DE PAGO</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 2  | • ¿ Cree Ud. que al implementar nuevos procesos de cobranza disminuya el incumplimiento de pago de los clientes?                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>ENDEUDAMIENTO</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3  | • ¿El mayor porcentaje de mora en la agencia se da por el endeudamiento del cliente?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>APROBACION DE CREDITOS</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | <b>DOCUMENTOS</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4  | • ¿Considera que los documentos brindados por el cliente son suficientes para otorgar los préstamos?                                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>EVALUACION</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | • ¿ Los créditos desembolsados cuentan con la evaluación correcta por parte de los asesores de crédito?                             | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>APROBACION</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | • ¿ Los créditos otorgados cuentan con la aprobación de créditos?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>AMORTIZACION</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | • ¿ Los créditos otorgados cuentan con la libre amortización para que el cliente no caiga en mora?                                  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | • ¿ Los créditos otorgados son los más propensos a caer en mora?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>CAMBIO DE FECHA DE PAGO</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 6  | • ¿ Una de las estrategias que utiliza es el cambio de fecha para que el cliente no tenga días de atraso en el pago de su préstamo? | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Opinión de la institución:  Aplicable |  No aplicable |  Aplicable después de corregir |  No aplicable |

Nombre y apellido del responsable: Mg. RAFAEL ARTURO LOPEZ LANDAURO

DNI N° 08273208

FECHA: \_\_\_\_\_

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



## Declaración de autenticidad

Yo YOSELLYN JOAQUIN SANTIAGO con DNI N° 47433430, con el fin de cumplir con las condiciones actualmente consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, manifiesto bajo juramento que toda la información recopilada es real y verdadera.

Por lo tanto, soy responsable de asumir las medidas respectivas de las normas académicas de la Universidad César Vallejo ante cualquier mentira, omisión o eliminación, ya sea de documentos como de cualquier información que se muestra en este trabajo de investigación.



---

YOSELLYN JOAQUIN SANTIAGO

DNI: 47433430