

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**

(Creada por Ley N° 25265)

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



### **TESIS**

**“LA MOROSIDAD CREDITICIA DE LA CARTERA DE CLIENTES Y LA  
RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCAMELICA, PERIODO 2019”**

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANZAS**

### **PRESENTADO POR:**

**Bach. Gisvel ZUÑIGA CCORA**

### **PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**HUANCAMELICA, PERÚ**

**2021**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

## Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

MODALIDAD VIRTUAL

En la plataforma virtual de la Universidad Nacional de Huancavelica mediante el link [meet.google.com/cir-juih-jti](https://meet.google.com/cir-juih-jti) a los 23 días del mes de diciembre del 2021, a horas 04:00 pm, reunidos los miembros del jurado evaluador se hizo constar que el **Mg. Rusbel Freddy RAMOS SERRANO** jurado evaluador en calidad de **secretario** pidió permiso por motivos académicos, por ello se procedió a comunicar a la accesitaria para asumir funciones que le competen de acuerdo al Reglamento Único de Grados y Títulos vigente, como consecuencia el jurado evaluador queda conformado de la siguiente manera:

**PRESIDENTE:** Mg. Vicente Luis TORRES ALVA  
**SECRETARIO:** Dra. Kenia AGUIRRE VILCHEZ  
**VOCAL:** Dr. Emiliano REYMUNDO SOTO

Designados mediante Resolución N° 410-2021-FCE-R-UNH del 02.12.2021, para evaluar la tesis denominada: **"LA MOROSIDAD CREDITICIA DE LA CARTERA DE CLIENTES Y LA RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCAMELICA PERIODO 2019"**.

Cuya autora es:

**BACHILLER (S):** ZUÑIGA CCORA, Gisvel

A fin de proceder con la sustentación de la tesis indicada y siendo programada la fecha y hora según la **Resolución N°463-2021-FCE-R-UNH. del 16.12.2021** (modalidad virtual\*). Se le otorga el tiempo de 30 minutos para la exposición de la tesis.

Finalizado la sustentación y evaluación, se invita al público presente y al (los) sustentante (s) abandonar la plataforma virtual (Google Meet) de la Universidad Nacional de Huancavelica; para la deliberación por parte del jurado.

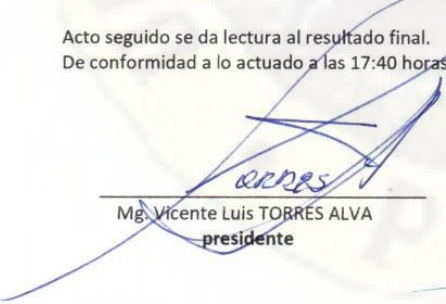
luego de un amplio debate se llegó al siguiente resultado:

**BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES:** ZUÑIGA CCORA, Gisvel

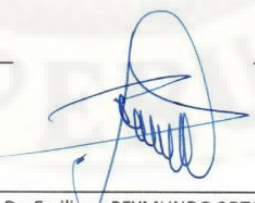
**PRESIDENTE:** APROBADO  
**SECRETARIO:** APROBADO  
**VOCAL:** APROBADO  
**RESULTADO FINAL:** APROBADO POR UNANIMIDAD

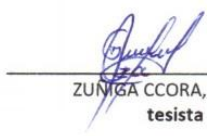
Acto seguido se da lectura al resultado final.

De conformidad a lo actuado a las 17:40 horas del mismo día, se levanta el acta firmando en señal de conformidad.

  
Mg. Vicente Luis TORRES ALVA  
presidente

  
Dra. Kenia AGUIRRE VILCHEZ  
secretaria

  
Dr. Emiliano REYMUNDO SOTO  
vocal

  
ZUÑIGA CCORA, Gisvel  
tesista

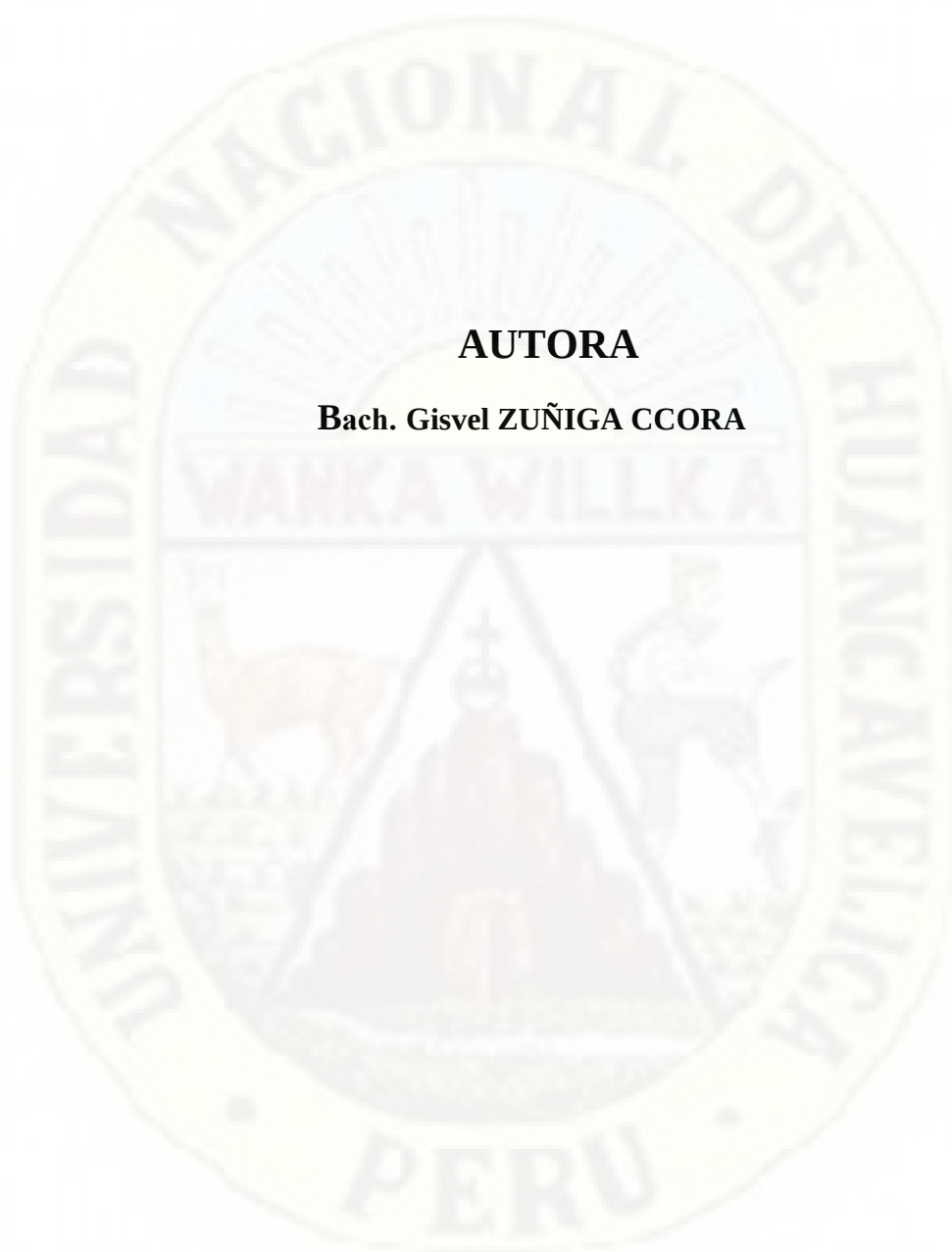
(\*) Resolución N° 0355-2020-CU-UNH

**Nota:** Se otorgó el tiempo reglamentario para la exposición de la tesis a la(s) tesista(s)



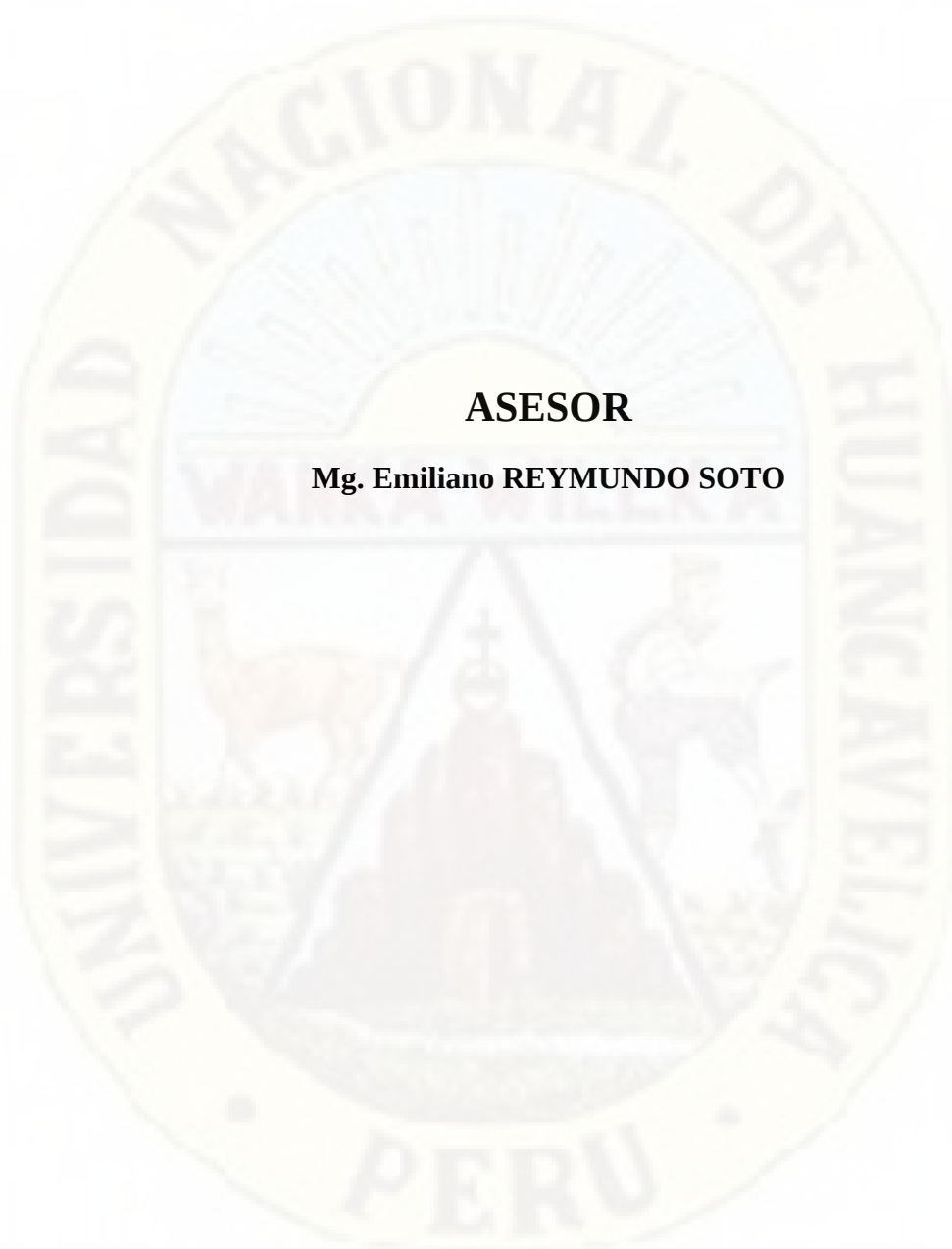
## **TITULO**

**“LA MOROSIDAD CREDITICIA DE LA CARTERA DE CLIENTES Y LA RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCVELICA, PERIODO 2019”**



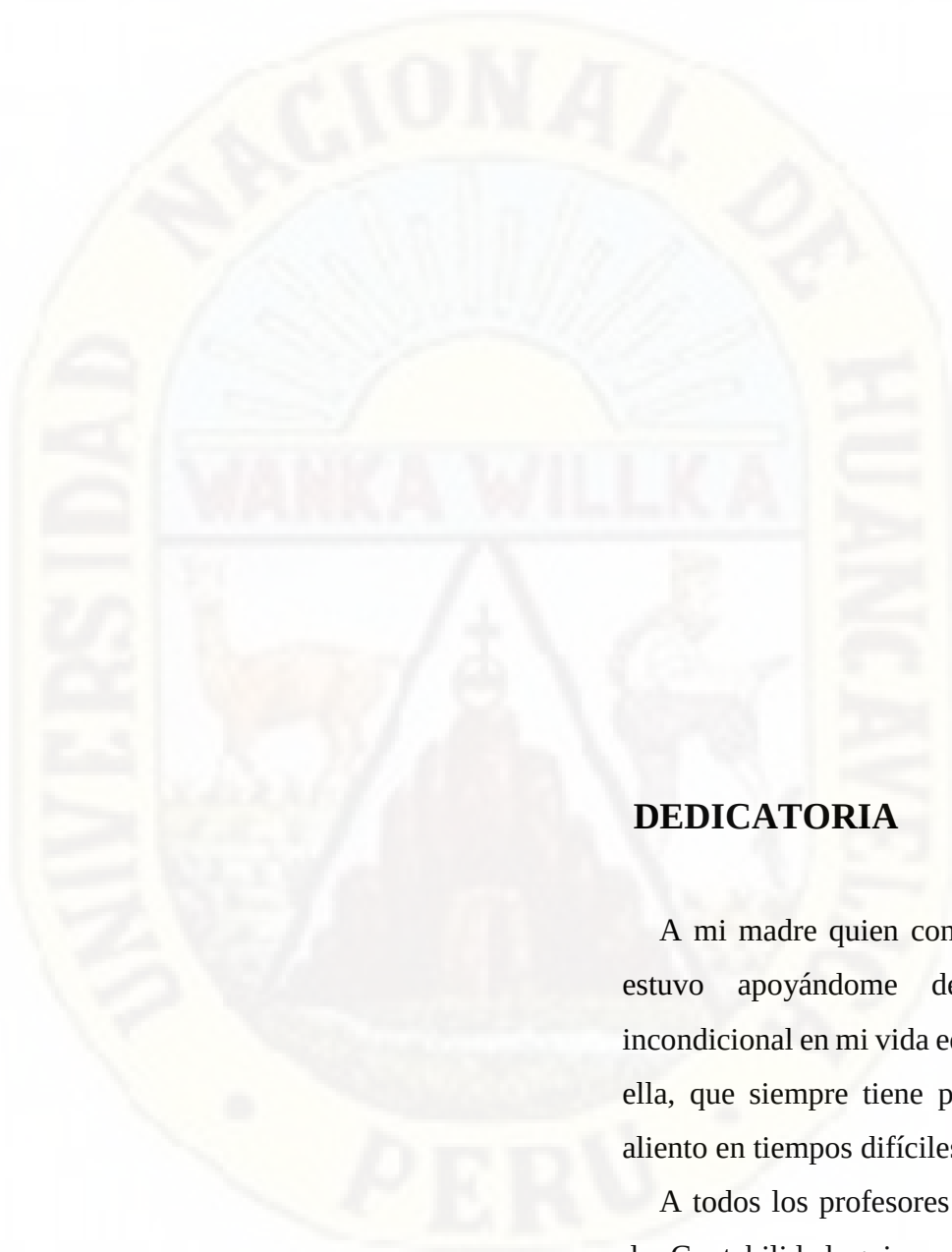
**AUTORA**

**Bach. Gisvel ZUÑIGA CCORA**



**ASESOR**

**Mg. Emiliano REYMUNDO SOTO**



## **DEDICATORIA**

A mi madre quien con su cariño estuvo apoyándome de manera incondicional en mi vida educativo; a ella, que siempre tiene palabras de aliento en tiempos difíciles.

A todos los profesores de la E.P. de Contabilidad quienes aportaron conocimiento para mi formación académica y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi profundo agradecimiento a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, quienes me apoyaron activamente en la etapa de ejecución del trabajo de investigación.

Mi entera gratitud al Mg. Emiliano Reymundo Soto, por su aporte en el desenvolvimiento y avance del trabajo; de la misma manera a todos aquellos que coadyuvaron de distintas maneras en el mejoramiento del contenido enriqueciendo las diferentes etapas de la investigación.

Así mismo, me gustaría expresar mi agradecimiento a mi madre por su ayuda absoluta y comprensión, ya que sin ella este trabajo de investigación no hubiera sido posible, gracias.

La autora.

## TABLA DE CONTENIDO

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| ACTA DE SUSTENTACIÓN .....                  | ii   |
| TITULO .....                                | iii  |
| AUTORA .....                                | iv   |
| ASESOR .....                                | v    |
| AGRADECIMIENTO .....                        | vii  |
| TABLA DE CONTENIDO .....                    | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                      | xi   |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                    | xiii |
| RESUMEN.....                                | xv   |
| ABSTRACT.....                               | xvii |
| INTRODUCCIÓN .....                          | xix  |
| CAPÍTULO I.....                             | 20   |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....            | 20   |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....          | 20   |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:.....         | 23   |
| 1.2.1. Problema general:.....               | 23   |
| 1.2.2. Problemas específicos: .....         | 23   |
| 1.3. OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS ..... | 23   |
| 1.3.1. Objetivo general: .....              | 23   |
| 1.3.2. Objetivo específico:.....            | 23   |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN .....                    | 24   |
| 1.4.1. Justificación teórica.....           | 24   |
| 1.4.2. Justificación práctica. ....         | 25   |
| 1.4.3. Justificación Metodológica. ....     | 25   |
| 1.4.4. Justificación social. ....           | 25   |
| CAPÍTULO II .....                           | 27   |
| MARCO TEÓRICO.....                          | 27   |
| 2.1. ANTECEDENTES .....                     | 27   |
| 2.1.1. A nivel internacional. ....          | 27   |
| 2.1.2. A nivel nacional. ....               | 31   |



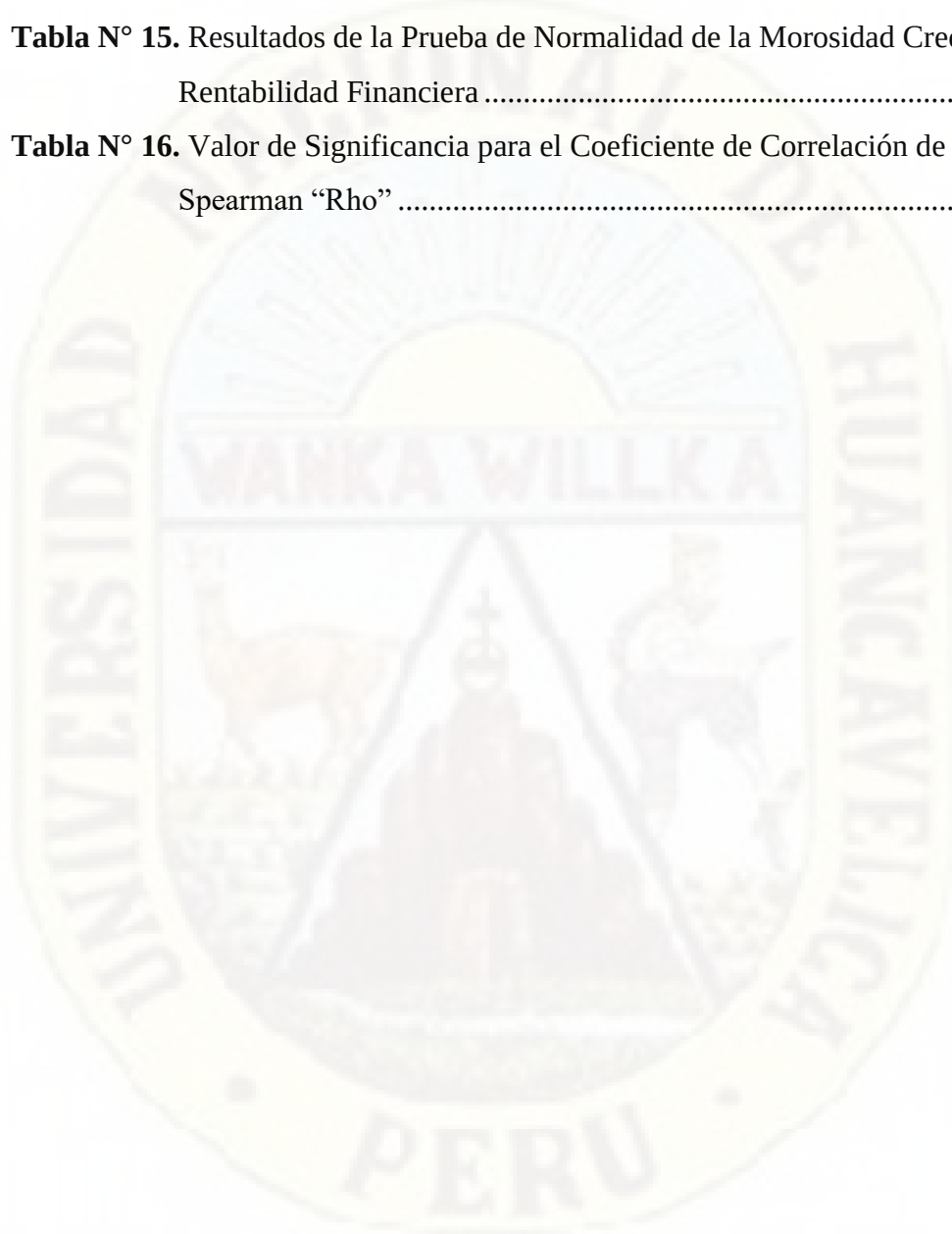
|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.3. A nivel local.....                                              | 35 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS.....                                               | 39 |
| 2.2.1. Morosidad crediticia:.....                                      | 39 |
| 2.2.1.1. Definición de morosidad crediticia:.....                      | 39 |
| 2.2.1.2. El ¿por qué? de la morosidad:.....                            | 40 |
| 2.2.1.3. Factores de la morosidad:.....                                | 42 |
| 2.2.1.4. Dimensiones e indicadores:.....                               | 43 |
| 2.2.1.5. Otros Indicadores macroeconómicos de la morosidad:.....       | 55 |
| 2.2.1.6. Limitaciones de los indicadores:.....                         | 56 |
| 2.2.1.7. Clasificación crediticia del deudor:.....                     | 57 |
| 2.2.2. Rentabilidad financiera.....                                    | 58 |
| 2.2.2.1. Definición de rentabilidad financiera:.....                   | 58 |
| 2.2.2.2. Finalidad de la rentabilidad financiera:.....                 | 59 |
| 2.2.2.3. Cálculo de la rentabilidad financiera:.....                   | 60 |
| 2.2.2.4. Importancia de la rentabilidad financiera.....                | 61 |
| 2.2.2.5. Dimensiones e indicadores de la rentabilidad financiera:..... | 62 |
| 2.2.2.6. Descomposición de la rentabilidad financiera:.....            | 70 |
| 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....                                       | 71 |
| 2.4. HIPÓTESIS.....                                                    | 72 |
| 2.4.1. Hipótesis general.....                                          | 72 |
| 2.4.2. Hipótesis específicas.....                                      | 72 |
| 2.5. VARIABLES.....                                                    | 73 |
| 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....                | 74 |
| CAPÍTULO III.....                                                      | 76 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....                                   | 76 |
| 3.1. ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL.....                                   | 76 |
| 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....                                        | 76 |
| 3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....                                       | 77 |
| 3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....                                     | 77 |
| 3.4.1. Método general.....                                             | 77 |
| 3.4.2. Métodos específicos.....                                        | 78 |
| 3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....                                   | 80 |

|                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....                                        | 80  |
| 3.6.1. Población.....                                                           | 80  |
| 3.6.2. Muestra .....                                                            | 81  |
| 3.6.3. Muestreo .....                                                           | 82  |
| 3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS .....                    | 82  |
| 3.7.1. Técnicas de recolección .....                                            | 82  |
| 3.7.2. Instrumentos de recolección.....                                         | 83  |
| 3.7.2.1. Sistemática del cuestionario.....                                      | 83  |
| 3.7.2.2. Validez del Cuestionario .....                                         | 84  |
| 3.7.2.3. Confiabilidad del cuestionario .....                                   | 85  |
| 3.8. TÉCNICAS Y PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS .....                        | 86  |
| CAPÍTULO IV.....                                                                | 88  |
| PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....                                                | 88  |
| 4.1. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....                                               | 88  |
| 4.1.1. Resultados de las estadísticas descriptivas.....                         | 89  |
| 4.1.2. Presentación de resultados de la primera variable y sus dimensiones .... | 90  |
| 4.1.3. Presentación de resultados de la segunda variable y sus dimensiones....  | 97  |
| 4.1.4. Resultado de la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera .....  | 103 |
| 4.1.5. Prueba de normalidad de datos.....                                       | 105 |
| 4.1.6. Resultados de la relación categórica de las dimensiones .....            | 107 |
| 4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS .....                                                  | 108 |
| 4.2.1. Prueba de significancia de la hipótesis general.....                     | 108 |
| 4.2.2. Prueba de significancia de las hipótesis específicas.....                | 110 |
| 4.2.2.1.Prueba de la primera hipótesis específica .....                         | 110 |
| 4.2.2.2.Prueba de la segunda hipótesis específica .....                         | 112 |
| 4.2.2.3.Prueba de la tercera hipótesis específica.....                          | 113 |
| 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....                                              | 114 |
| CONCLUSIONES .....                                                              | 117 |
| RECOMENDACIONES .....                                                           | 119 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                                                | 120 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla N° 1.</b> Operacionalización de Variables e Indicadores.....                                                                                          | 74  |
| <b>Tabla N° 2.</b> Población del Trabajo de Investigación.....                                                                                                 | 81  |
| <b>Tabla N° 3.</b> Validez del Cuestionario de Investigación .....                                                                                             | 84  |
| <b>Tabla N° 4.</b> Resultados de resumen de la Morosidad Crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.....           | 89  |
| <b>Tabla N° 5.</b> Resultados de resumen de la Morosidad Crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.....           | 90  |
| <b>Tabla N° 6.</b> Resultados de la Morosidad Crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica .....                     | 91  |
| <b>Tabla N° 7.</b> Resultados del Manejo Inadecuado de la Cartera de Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica..... | 93  |
| <b>Tabla N° 8.</b> Resultados de la Desestabilidad Económica del Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.....     | 94  |
| <b>Tabla N° 9.</b> Resultados de los Mecanismos de Cobro Deficiente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.....           | 96  |
| <b>Tabla N° 10.</b> Resultados de la Rentabilidad Financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica .....                 | 97  |
| <b>Tabla N° 11.</b> Resultados de la Rentabilidad de los Recursos Propios en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.....     | 99  |
| <b>Tabla N° 12.</b> Resultados de la de la Rentabilidad del Accionista en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.....        | 100 |
| <b>Tabla N° 13.</b> Resultados de la Rentabilidad Valorada por el Mercado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.....     | 102 |

|                                                                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla N° 14.</b> Resultados de la Relación Categórica de la Morosidad Crediticia y la Rentabilidad Financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica ..... | 103 |
| <b>Tabla N° 15.</b> Resultados de la Prueba de Normalidad de la Morosidad Crediticia y la Rentabilidad Financiera .....                                                                            | 105 |
| <b>Tabla N° 16.</b> Valor de Significancia para el Coeficiente de Correlación de Rho Spearman “Rho” .....                                                                                          | 106 |



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                                                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Gráfico N° 1:</b> Estadística de resumen de la Morosidad Crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica .....                              | 92  |
| <b>Gráfico N° 2:</b> Estadística de resumen del Manejo Inadecuado de la Cartera de Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.....          | 93  |
| <b>Gráfico N° 3:</b> Estadística de resumen de la Desestabilidad Económica del Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica .....             | 95  |
| <b>Gráfico N° 4:</b> Estadística de resumen de los Mecanismos de Cobro Deficiente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica .....                   | 96  |
| <b>Gráfico N° 5:</b> Estadística de resumen de los Rentabilidad Financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica .....                          | 98  |
| <b>Gráfico N° 6:</b> Estadística de resumen de la Rentabilidad de los Recursos Propios en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica .....              | 99  |
| <b>Gráfico N° 7:</b> Estadística de resumen de la Rentabilidad del Accionista en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica .....                       | 101 |
| <b>Gráfico N° 8:</b> Estadística de resumen de la Rentabilidad Valorada por el Mercado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica .....              | 102 |
| <b>Gráfico N° 9:</b> Diagrama de la relación de la Morosidad Crediticia y la Rentabilidad Financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica..... | 104 |
| <b>Gráfico N° 10:</b> Diagrama de la significancia entre la Morosidad Crediticia y la Rentabilidad Financiera .....                                                                   | 106 |

**Gráfico N° 11:** Diagrama de la prueba “ $t$ ” para la docimasia de la hipótesis ..... 110



## RESUMEN

La investigación titulada **“LA MOROSIDAD CREDITICIA DE LA CARTERA DE CLIENTES Y LA RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCAMELICA, PERIODO 2019”** nace a raíz de un problema que fue encontrado en la inobservancia de los procesos de mecanismos y evaluación crediticia que utiliza la Caja, por parte de los asesores. Basados en este inconveniente se planteó el problema de investigación en los términos siguientes “cuál es la relación que existe entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019”, de la misma manera, el objetivo general de la investigación fue dispuesto en los términos siguientes, “determinar la relación que existe entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019”; el tipo de investigación utilizado fue la aplicada, y siendo una investigación de nivel correlacional; teniendo en cuenta el método general científico, para realizar el procedimiento y cotejar la hipótesis se ha empleado la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario de la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera, la misma que tiene asociado un nivel de validez mediante la opinión de los expertos y confiabilidad por la estadística alfa de cronbach del 75.2%, para la primera variable y 81.9%, para la segunda variable. Para el tratamiento de los datos se ha acudido al análisis estadístico, usando la estadística descriptiva e inferencial con el estadístico no paramétrico “Rho” de Spearman. Los resultados arribados muestran que se ha rechazado la hipótesis nula, por consiguiente, se ha aceptado la hipótesis alterna en el sentido de que “existe una relación negativa entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019” al nivel del 0,05. Se ha determinado la evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019. La intensidad de la relación

encontrada es  $r = -0.85$  que tiene asociado una probabilidad  $p = 0, 0 < 0,05$  por lo que dicha relación es negativa alta. En el 60,00% de los casos la morosidad crediticia es alta y en el 60,00% de los casos la rentabilidad financiera es medio.

Palabras claves: morosidad, crédito, rentabilidad, financiera, riesgo crediticio.





## ABSTRACT

The investigation entitled "THE CREDIT DELAY OF THE CUSTOMER PORTFOLIO AND THE FINANCIAL PROFITABILITY OF THE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCAMELICA, PERIOD 2019" was born as a result of a problem that was found in the non-observance of the credit evaluation and mechanisms processes used by the Savings Bank, by the advisors. On this basis, the problem was formulated in the following terms: "what is the relationship between the credit default of the customer portfolio and the financial profitability of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Huancavelica Agency, period 2019". Likewise, the general objective was set out in the following terms: "To determine the relationship that exists between the credit default of the client portfolio and the financial profitability of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Huancavelica Agency, period 2019"; the research was of an applied type, with a correlational research level; taking into account the general scientific method. To collect data, process and contrast the hypothesis, the Survey Technique has been used, the Instrument of which is the Questionnaire on credit default and financial profitability, which is associated with a level of validity through the opinion of experts and reliability by Cronbach's alpha statistic of 75.2%, for the first variable and 81.9%, for the second variable. For data treatment, statistical analysis was used, using descriptive and inferential statistics with Spearman's non-parametric "Rho" statistic. The results obtained show that the null hypothesis has been rejected, therefore the alternative hypothesis has been accepted in the sense that "There is a negative relationship between the credit default of the client portfolio and the financial profitability of the Municipal Savings Bank and Credit Huancayo SA Huancavelica Agency, 2019 period" at the 0.05 level. Statistical and / or empirical evidence has been determined on the existence of a negative relationship between credit default and financial profitability in Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Huancavelica Agency, 2019 period. The intensity of the relationship found is  $r = -0.85$ , which is associated with a probability  $p = 0, 0 < 0.05$ ,

so this relationship is high negative. In 60.00% of the cases the credit default is high and in 60.00% of the cases the financial profitability is medium.

Key Words: default, credit, profitability, financial, credit risk.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación en miras para la obtención del título profesional de Contador Público titulada: “LA MOROSIDAD CREDITICIA DE LA CARTERA DE CLIENTES Y LA RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCVELICA, PERIODO 2019”, ha sido elaborada con la finalidad de analizar las acciones realizadas y tomadas, sobre la base de la morosidad crediticia, a fin de determinar el nivel de relación con la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

La estructura del trabajo consta de cuatro capítulos: En el primer capítulo, se desarrolla a profundidad el planteamiento del problema, la descripción y formulación del problema general y de los problemas específicos, la formulación del objetivo general y los objetivos específicos, finalmente la justificación del trabajo de investigación.

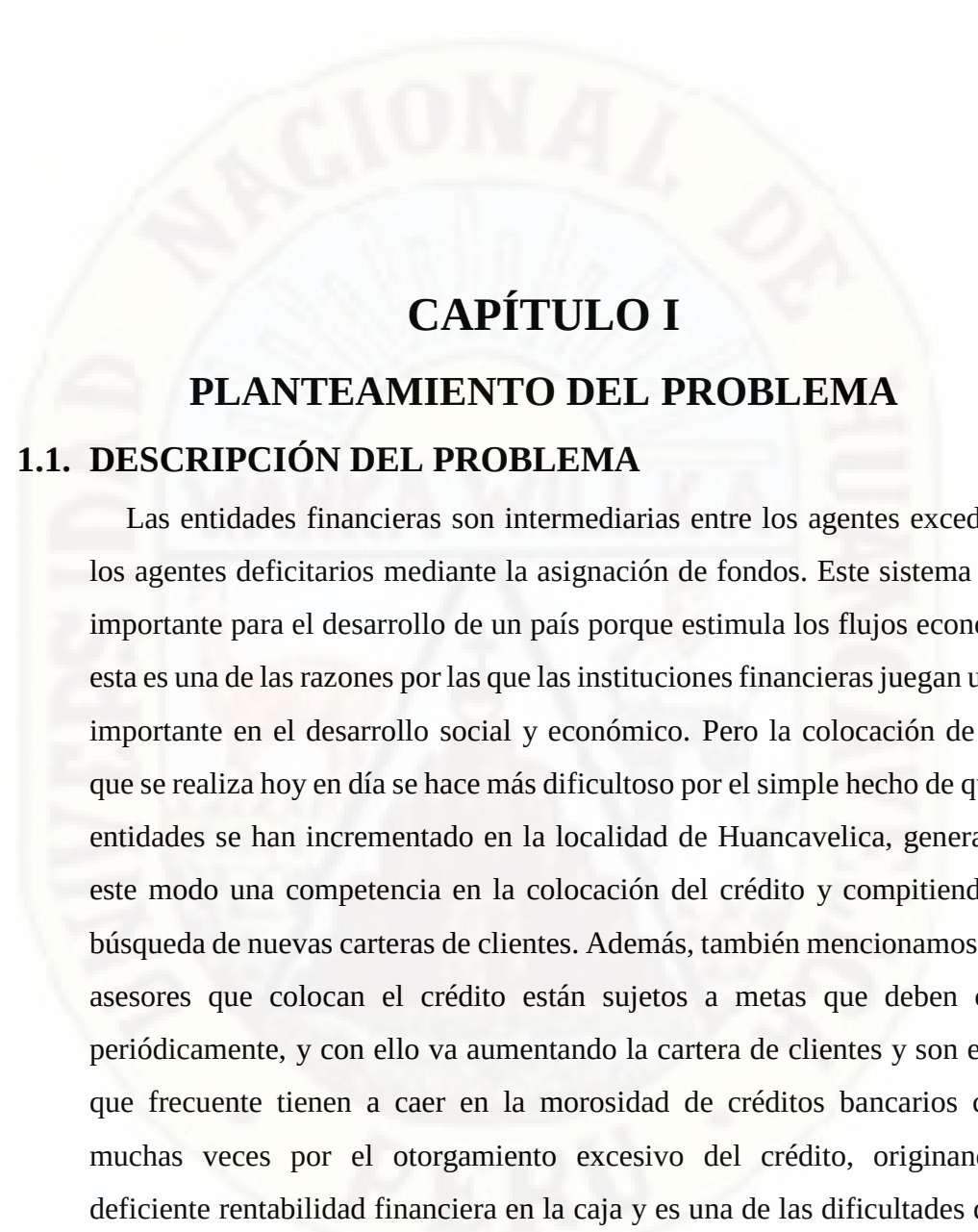
El segundo capítulo, se refiere a los temas relacionados con el marco teórico, donde se resalta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas referentes a las dos variables de estudio referidos la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera, las principales teorías que orientan su desarrollo, asimismo la formulación de la hipótesis general y las hipótesis específicas, la definición de términos básicos, la operacionalización de las variables en estudio y sus dimensiones.

El tercer capítulo, contiene la metodología de la investigación, comprende la delimitación del ámbito temporal y espacial del estudio, tipo de investigación, nivel de la investigación, método de investigación, el diseño de la investigación, su población, muestra y muestreo, instrumentos y técnicas para recolección de datos, y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El cuarto capítulo, contiene la presentación de los resultados, el análisis de la información, la prueba de las hipótesis y la discusión de los resultados.

Asimismo, en la parte final comprende las referencias bibliográficas y el apéndice.

La Autora.



# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Las entidades financieras son intermediarias entre los agentes excedentes y los agentes deficitarios mediante la asignación de fondos. Este sistema es muy importante para el desarrollo de un país porque estimula los flujos económicos, esta es una de las razones por las que las instituciones financieras juegan un papel importante en el desarrollo social y económico. Pero la colocación de crédito que se realiza hoy en día se hace más dificultoso por el simple hecho de que estas entidades se han incrementado en la localidad de Huancavelica, generando de este modo una competencia en la colocación del crédito y compitiendo en la búsqueda de nuevas carteras de clientes. Además, también mencionamos que los asesores que colocan el crédito están sujetos a metas que deben cumplir periódicamente, y con ello va aumentando la cartera de clientes y son ellos los que frecuente tienen a caer en la morosidad de créditos bancarios causado muchas veces por el otorgamiento excesivo del crédito, originando una deficiente rentabilidad financiera en la caja y es una de las dificultades que han sufrido más la mayoría en el sistema financiero.

Por lo tanto, el pago en mora no solo afectará la calificación crediticia de los clientes que estén en mora. Si este tipo de comportamiento se convierte en tendencia o aumenta con frecuencia, tendrá consecuencias para las instituciones financieras y para todo el sistema, por lo que analizaremos algunas realidades

En Argentina, Meaños (2019) nos menciona que según las cifras del Banco Central de la República Argentina (BCRA), el crecimiento de la morosidad se evidencio con claridad en prácticamente todos los segmentos de la actividad crediticia. En diciembre del 2018 la mora total del sistema alcanzo el 2.9% del total contra el 1.7% de diciembre del 2017. En el caso de las financiaciones al sector privado, la ratio alcanzo el 3,1%; un año antes, se ubicaba en 1,8%. Los bancos privados registraron una mora algo mayor (3,1%) que las entidades públicas (2,6%). En las entidades financieras no bancarias, habitualmente volcadas al crédito de consumo, la irregularidad fue mayor y llego al 5.9%, frente al 4,2% registrado el año anterior. Las estadísticas indican que la mora en el crédito familias fue más elevada que en el caso de las empresas, llegó al 4% frente al 2% del año anterior.

En el país de Chile la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile (SBIF) (2017) menciona que los indicadores de endeudamiento de los clientes bancarios aumentaron en el último año. A junio de 2017, el nivel de deuda representativo, definido a partir de la mediana de la distribución, fue de \$2,6 millones, esta cifra aumentó en 7,3% real en comparación a igual fecha del año anterior (\$2,4 millones). Análogamente, los indicadores de carga financiera (24,9%) y apalancamiento (5,0 veces el ingreso) superaron a los observados doce meses antes (24,7% y 4,7 veces, respectivamente).

En Perú, en mayo de 2016, la Asociación de Bancos (Asbanc) reportó una tasa de morosidad total del 2,77%, el nivel más alto de los últimos 10 años. En el caso de las pequeñas empresas, este ratio alcanzó el 9,31%, excepto en el caso de los préstamos al consumo, la mayoría de los tipos de préstamos presentan tendencias similares, pero se mantienen estables en torno al 3,54%.

El nivel de riesgo de cada crédito será sancionado por las reservas que establezca la Autoridad Reguladora de Banca, Seguros y AFP (SBS). Por esta razón, el aumento en el número de préstamos morosos o problemáticos se refleja en el aumento del nivel de riesgo. Por lo tanto, se ha incrementado la reserva requerida por la agencia reguladora. Este es un fondo fijo y no se puede tomar prestado, afectando la rentabilidad de las instituciones financieras.

En relación a esta investigación se ha observado en el objeto de estudio la empresa CMAC HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCVELICA una inobservancia en los procesos de mecanismos y evaluación crediticia que utiliza la caja por parte de los asesores, pocas veces se analiza el indicador de mora para verificar la evolución del riesgo de crédito; esto por una lucha incesante en conseguir nuevos clientes tanto por los mismos asesores que maneja la empresa como también por las diferentes entidades existentes de la localidad. Un problema fundamental es que no se identifica claramente el tipo de seguimiento y verificación a los desembolsos de crédito que hace la agencia, esto porque el asesor mantiene una elevada cartera de clientes y le es complejo administrar su cartera. También podemos mencionar que muchas entidades han flexibilizado la rigurosidad en las políticas de crédito, esto porque en los últimos años se ha incrementado las entidades financieras y con ello la competencia por colocar el crédito; otro problema encontrado es la deficiencia en los criterios que se utiliza para analizar el historial crediticio, porque el asesor solo analiza el historial crediticio brindado por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), por lo que poco o nada se analiza si la persona tiene un préstamo con personas naturales o empresas no financieras. Se realiza una evaluación inadecuada en las elasticidades y niveles de significancia por cada uno de los factores que explican la tasa de morosidad, debido a que en el reglamento de la entidad no se especifica claramente las líneas de política de crédito, es deficiente. También se puede ver una incapacidad de solvencia en los pagos de créditos que tienen los clientes, esto porque muchas veces el cliente está sobre endeudado; así mismo los clientes realizan un destino incorrecto del crédito, porque la persona no tiene bien definido una cultura financiera. Un problema fundamental es el préstamo obtenido por los clientes en diferentes instituciones, y realizando una pequeña encuesta la persona piensa que el préstamo soluciona su problema de liquidez; así mismo también se puede observar que no hay un compromiso de cumplimiento de sus obligaciones por parte del deudor o simplemente existe la intención de no querer pagar.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

¿Cuál es la relación que existe entre el manejo inadecuado de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la desestabilidad económica del cliente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el mecanismo de cobro deficiente al cliente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019?

## **1.3. OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS**

### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

### **1.3.2. Objetivo específico:**

- a) Determinar la relación que existe entre el manejo inadecuado de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. agencia Huancavelica, periodo 2019.
- b) Determinar la relación que existe entre la desestabilidad económica del cliente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de

Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

- c) Determinar la relación que existe entre el mecanismo de cobro deficiente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Para (Baena, 2017) en la justificación se debe indicar los motivos y necesidades que llevan al investigador a seleccionar el tema para desarrollarlo, las cuales deben ser de orden externo u objetivo, y de orden interno o subjetivo.

Así mismo se dice que toda investigación es para resolver un problema, por lo tanto, es necesario probar o explicar por qué vale la pena investigar. Asimismo, se debe determinar su cobertura o dimensiones para comprender su viabilidad, (Bernal, 2010, pág. 106).

### **1.4.1. Justificación teórica.**

Para Arispe, y otros (2020) la justificación teórica implica generar un análisis teórico o una reflexión teórica sobre el conocimiento existente de las variables en investigación. Se sustenta en los investigadores que impulsan las teorías de las variables de estudio.

La investigación actual, te permite conocer todo lo concerniente a las variables, morosidad del crédito y la rentabilidad financiera, a su vez este trabajo nos permitirá conocer los efectos que existe entre estas dos variables, aplicadas a los asesores de crédito de la empresa CMAC Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019. Por lo tanto, servirá como base teórica para posteriores estudios, investigaciones, relacionados al tema de investigación.



#### **1.4.2. Justificación práctica.**

Para Arispe, y otros (2020) la justificación práctica implica generar la utilidad práctica o aporte práctico, su desarrollo ayuda a proponer estrategias que contribuirán a resolver el problema planteado.

La investigación actual pretende solucionar las problemáticas con respecto al incumplimiento de pagos de los clientes morosos que tienen la empresa CMAC Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, al dar a conocer que efectos produce la morosidad crediticia con respecto a la rentabilidad financiera, permitirá que los dueños de la empresa CMAC Huancayo S.A a tomar mejores decisiones con respecto a las inversiones que realizan.

#### **1.4.3. Justificación Metodológica.**

También para Arispe, y otros (2020) esta justificación implica a partir de la investigación proponer una distinta estrategia o un nuevo método para generar conocimiento confiable y válido.

La investigación actual, utiliza metodología científica para resolver los problemas planteados; se utilizarán ciertos métodos, como encuestas, entrevistas y recolección de datos; esto requerirá el uso de información brindada por la Empresa de crédito de CMAC Huancayo SA Agencia Huancavelica, esto nos permitirá comprender el impacto de los atrasos crediticios en la rentabilidad financiera.

#### **1.4.4. Justificación social.**

Para Arispe, y otros (2020) toda investigación es para resolver un problema, por lo tanto, es necesario probar o explicar por qué vale la pena investigar. Asimismo, se debe determinar su cobertura o dimensiones para comprender su viabilidad.

La investigación actual, tiene las posibles soluciones a los problemas que las entidades financieras sufren con respecto al constante incumplimiento de pagos que generan una morosidad crediticia que perjudica a la rentabilidad financiera de las entidades. Ya son estas

entidades las que dinamizan el flujo de la económica huancavelicana, mediante la colocación de créditos.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. A nivel internacional.**

Fiallos (2017) en su tesis titulada “**DETERMINANTES DE MOROSIDAD MACROECONÓMICOS EN EL SISTEMA BANCARIO PRIVADO DEL ECUADOR**”, para optar el Grado de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos en el Programa de Maestría en Finanzas en la Universidad Andina Simón Bolívar, en su investigación de tipo aplicado y de nivel explicativo se realizó mediante la aplicación de la técnica de la entrevista cuyo instrumento fue el guía de la entrevista realizado a la muestra de 27 bancos privados en Ecuador siendo un muestreo no probabilístico, se ha escogido solo a los bancos privados del Ecuador debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel de causa y efecto de las variables macroeconómicas sobre los niveles de morosidad en el Sistema Bancario privado del Ecuador y cuyo objetivo general fue, “conocer la afectación de las variables macroeconómicas sobre los niveles de morosidad en el Sistema Bancario privado del Ecuador”, llegando a las principales conclusiones, El Sistema Bancario Privado del Ecuador se encuentra compuesto por 27 bancos privados, de los cuales 4 son considerados bancos grandes y abarcan el 66% de los activos del total

del sistema financiero, los bancos medianos abarcan el 27% de los activos y los bancos pequeños el 7%. Se puede concluir que los bancos grandes, tienen un rango muy amplio de participación en el mercado y difícilmente podrán ser alcanzados a estos niveles por los bancos medianos y pequeños. A pesar de que el estudio no se centró en analizar el comportamiento individual de la mora, ni por institución financiera, ni por tipo de crédito. Se puede concluir que la morosidad, tiene mayor concentración en los créditos de consumo y microcrédito, como se puede visualizar en la tabla 2 de la página 31 en la que se realiza un análisis comparativo entre los años 2013 y 2014, en donde la mora alcanza niveles del 5.53 y 5.44% respectivamente. No existe un modelo teórico único que permita determinar las variables de morosidad de los créditos bancarios. Los modelos estudiados en esta tesis son aproximaciones generales para definir aquellas variables que mejor se ajustan a determinar la tasa de morosidad, la investigación se ha realizado basándose en datos históricos.

Tierra (2015) en su tesis titulada **“EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”**, para optar el Título de Ingeniería financiera en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, en su investigación de tipo aplicada y de nivel exploratoria – explicativa utilizando la técnica de la entrevista cuyo instrumento fue la guía de entrevista realizado a la muestra de 10 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda siendo un muestreo no probabilístico, se ha escogido solo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel incidencia de las variables riesgo crediticio en la morosidad cuyo objetivo general fue, “Determinar la incidencia del Riesgo Crediticio en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., del Cantón Ambato”, llegando a las principales conclusiones, (a) El trabajo que se realiza en el área

crediticia de la Cooperativa no posee un control apropiado, por tal motivo el riesgo de crédito tiende a incrementarse y pone en riesgo la funcionalidad de la institución (b) El procedimiento para acceder a un crédito no es el indicado, ya que el cliente debe ser analizado previamente y cumplir una serie de requisitos, de lo contrario se puede poner en riesgo el capital de la cooperativa (c) Con respecto a los funcionarios de la cooperativa es claro percibir que no todos están al tanto de las políticas que se manejan en la institución y que deben estar en conocimiento de todos para ofrecer un servicio eficiente.

Parrales (2013) en su tesis titulada **“ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DEL IECE-GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE MOROSIDAD Y TÉCNICAS EFICIENTES DE COBRANZA”**, para optar el grado de Magister en Administración de Empresas en la Unidad de Postgrados de la Universidad Politécnica Salesiana, en su investigación de Tipo Aplicada y de Nivel Descriptivo - Correlacional utilizando la técnica de la entrevista cuyo instrumento fue la guía de la entrevista realizado a la muestra de 236 beneficiarios de crédito del IECE-Guayaquil, siendo un muestreo probabilístico aleatorio simple, se ha escogido solo al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE) debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel de incidencia de las variables índice de morosidad en la cartera de créditos cuyo objetivo general fue, “identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativo se atrasan el pago del crédito”, llegando a las principales conclusiones. La cartera de créditos del IECCE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%. Las principales debilidades que presenta el departamento de cobranza del IECCE-Guayaquil, son no contar con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranza y la falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranza. Se concluyó que existe evidencia estadística que las siguientes variables afectan al número de cuotas

vencidas que representa un crédito educativo, las cuales son la información recibida durante la firma del contrato, durante la etapa de estudios, forma de notificación de cuotas vencidas, percepción de la agilidad de cobranza, causas de cuotas vencidas y conocimiento de la fecha de vencimiento de la cuota.

Giraldo (2010) en su tesis titulada **“DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD DE LA CARTERA EN EL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO”**, para optar el Grado de Magister en Finanzas en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Icesi, utilizando la técnica del análisis documental cuyo instrumento fue el guía del análisis documental en su investigación de Tipo Aplicado y de Nivel Correlativo realizado a la muestra de 24 entidades financieras en Colombia, siendo un muestreo no probabilístico, se ha escogido solo a entidades financieras de Colombia debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel de incidencia de las variables morosidad de la cartera en el sistema financiero colombiano cuyo objetivo general fue, “evaluar los resultados de trabajos empíricos realizados en otros países para determinar si en el caso del sistema financiero colombiano hay relación de equilibrio de largo plazo entre la cartera y la cartera vencida, si existe relación de causalidad a lo Granger entre la cartera y su calidad futura y si la cartera vencida es sensible a choques de la cartera de créditos.”, llegando a las principales conclusiones, el análisis es realizado mediante un modelo de vectores autorregresivos que permiten concluir que hay alguna evidencia de la relación de causalidad entre el crecimiento de la cartera y su calidad futura. Las pruebas de cointegración utilizadas permiten brindar evidencia para la presencia de al menos un vector de cointegración entre la cartera y la cartera vencida en el sistema financiero colombiano y para la mayoría de las entidades financieras grandes y medianas. Las funciones impulso-respuesta ponen de manifiesto alguna evidencia de la sensibilidad de la cartera vencida ante choques de la cartera total en sentido positivo para



el sistema financiero agregado y para algunas de las entidades analizadas. También se encontró alguna evidencia en sentido contrario: para tres entidades financieras la cartera total responde positivamente ante choques de la cartera vencida y solo en dos casos se halló una respuesta negativa de parte de la cartera total.

### **2.1.2. A nivel nacional.**

Parco (2019) en su tesis titulado **“ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR LOS INDICADORES DE MOROSIDAD DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS CASO CAJA HUANCAYO - AGENCIA REAL Y CAJAMARCA”**, para optar el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas en la Facultad Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, en su investigación de tipo aplicada y de nivel explicativa utilizando la técnica del análisis documental cuyo instrumento fue la guía del análisis documental realizado a la muestra de los datos estadísticos obtenidos de la cartera morosa, saldo de colocaciones y los ratios de morosidad de los meses de abril a diciembre de la Caja Huancayo – Agencia Real y Cajamarca, se ha escogido solo a las entidades Caja Huancayo – Agencia Real y Cajamarca debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel de causa y efecto de las variables estrategias para disminuir los indicadores de morosidad cuyo objetivo general fue, “establecer la incidencia de la aplicación de estrategias de recuperación, marketing y de personal en la cartera en morosidad de la CMAC Huancayo - Agencia Real y Cajamarca”, llegando a las principales conclusiones, a través de la metodología de dinámica de sistemas, se puede realizar un modelo para mejorar los indicadores de morosidad de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo. Es importante para toda entidad financiera contar con índices de morosidad bajos, el rápido recupero del capital prestado, para seguir creciendo y ampliando la cobertura de créditos. Para la Caja Municipal de Créditos Huancayo, la aplicación de las estrategias de recuperación, marketing y



de personal; ha quedado demostrado su importancia e incidencia en la disminución de la cartera morosa de 4.7% a 4.3%.

Moncada & Rodríguez (2018) en su tesis titulada **“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE AFECTAN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA BANCA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (PYME) EN EL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ - INTERBAK”**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Facultad de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en su investigación de tipo aplicado y de nivel descriptivo utilizando la técnica de la entrevista y la encuesta cuyos instrumentos fueron la guía de la entrevista y el cuestionario respectivamente realizado a la muestra de 40 empresas que pertenecen a la cartera vigente y vencida de morosos del Banco Interbank, siendo una muestreo no probabilístico, se ha escogido solo al Banco Interbank debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel de descriptivo de la variable análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera cuyo objetivo general fue, “Analizar los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Interbank en situación de créditos vigentes, vencidos y cancelados”, llegando a las principales conclusiones, se concluye que los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana (Pymes) en el Banco Interbank son: la planificación financiera, la liquidez, la inversión de la liquidez en otro giro de negocio, no tener proyección del negocio a largo plazo, desinterés y desorganización en el cumplimiento de los pagos, alto riesgo debido a que el manejo del negocio se encuentra en una sola persona y el incumplimiento o atraso de pago por parte de los clientes de las PYMES. De acuerdo a las entrevistas estructuradas se concluye que los procesos de evaluación crediticia del Banco consideran los aspectos de carácter cualitativo (historial crediticio, referencias personales, proveedores, clientes) y carácter cuantitativo (balance general, estado de ganancias y pérdidas, flujo de caja, etc.), establecidos

en el manual de Políticas de Riesgo de Banca Pequeña Empresa, las cuales se encuentran alineadas con las normas establecidas por la SBS para el otorgamiento de créditos, al utilización del score. De acuerdo a la revisión documentaria de la normativa del Banco, se concluye que el Banco realiza trimestralmente la verificación del cumplimiento de las normas establecidas, para garantizar el flujo de los procesos y mecanismos empleados en la evaluación crediticia.

Jaramillo & Trevejo (2017) en su tesis titulada **“DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN EL SISTEMA BANCARIO EN UNA ECONOMÍA DOLARIZADA: EL CASO DEL PERÚ DURANTE EL PERIODO 2005 - 2016, 2017”** para optar el Título de Licenciado en Economía de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad San Ignacio de Loyola, en su investigación de tipo aplicado y de nivel correlacional utilizando la técnica de los Vectores Auto Regresivos VAR cuyo instrumento fue el modelo econométrico de Vectores Auto Regresivos VAR realizado a la muestra de 142 series mensuales de las variables DMOR, DTDES, VIPC, VTC para el periodo enero de 2005 a octubre de 2016, siendo un muestreo no probabilístico, se ha escogido el sistema peruano financiero debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel de incidencia de las variables morosidad en el sistema bancario en una economía dolarizada cuyo objetivo general fue, “identificar los determinantes macroeconómicos de la morosidad en el sistema bancario peruano, durante el periodo enero 2005 – octubre 2016.”, llegando a las principales conclusiones, Los determinantes macroeconómicos evaluados en el modelo VAR tales como la tasa de desempleo, la inflación y la tasa del tipo de cambio se relacionan con la tasa de morosidad del sistema bancario para el caso peruano, durante el periodo 2005 al 2016. Al respecto, se identificó que, para el caso peruano, la tasa de desempleo se relaciona positivamente y su efecto es significativo en la tasa de morosidad del sistema bancario durante el periodo de análisis en todos los rezagos del modelo. Por otro lado, se

determinó que, para la economía peruana, la inflación se relaciona positivamente con la morosidad, sin embargo, su efecto no es significativo en los primeros seis rezagos en la tasa de morosidad del sistema bancario peruano. No obstante, la inflación es significativa en el séptimo rezago. Finalmente, se aprecia que la tasa de desempleo causa en el sentido de Granger a la tasa de morosidad del sistema bancario peruano.

Miguel (2016) en su tesis titulado **“ESTRATEGIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LOS PRESTAMOS MULTIRED PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL BANCO DE LA NACIÓN - HUANCAYO”** para optar el Grado Académico de Magister en Contabilidad en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú, en su investigación de tipo aplicado y de nivel correlativo utilizando la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario realizado a la muestra de 50 empleados del Banco de la Nación, siendo un muestreo probabilístico simple, se ha escogido solo al Banco de la Nación debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel de incidencia de las variables riesgo de los préstamos multired para disminuir la morosidad cuyo objetivo general fue, “determinar las estrategias que permitan la disminución de la morosidad en los préstamos Multired del Banco de la Nación – Huancayo”, llegando a la principal conclusión. Determinando que las estrategias que permitan la disminución de la morosidad en los préstamos Multired del Banco de la Nación – Huancayo, su valor estadístico (4.6413) es mayor al valor crítico (3.841) lo que significa que las variables de estrategias en la administración de riesgos y morosidad no son independientes; es decir están relacionadas, con lo cual se establece que las estrategias en la administración de riesgos ayuda a la disminución de la morosidad, siempre y cuando que los administradores de las Agencias del Banco de la Nación de Huancayo apliquen y observen cuidadosamente la administración de riesgos, porque esta permite que

la institución mejore la calidad de su cartera de préstamos Multired, logrando su crecimiento y consolidación dentro de las instituciones financieras de Huancayo con porcentajes de morosidad administrables.

### **2.1.3. A nivel local.**

Izarra (2016) en su tesis titulada **“RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCVELICA LTDA. N° 582 - HUANCVELICA - PERIODO 2014”**, para optar el Título Profesional de Contador público en la Facultad Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, en su investigación de tipo aplicada y de nivel correlacional utilizando la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario realizado a la muestra de 07 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 - Huancavelica, siendo un muestreo no probabilístico, se ha escogido solo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 - Huancavelica debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel de incidencia de las variables riesgo crediticio en la morosidad cuyo objetivo general fue, “determinar la relación entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 - Periodo 2014”, llegando a las principales conclusiones: Existe evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 – Huancavelica, durante el año 2014. La intensidad de la relación encontrada es – 88.07%. Se ha determinado que existe una relación negativa entre la evaluación del riesgo de incumplimiento y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 – Huancavelica, durante el año 2014. La intensidad de relación encontrada es -88.53. Existe evidencia estadística que, entre la evaluación del riesgo crediticio, en su dimensión riesgo de recuperación y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Huancavelica Ltda. N°582 – Huancavelica se relacionan negativamente, la intensidad de la relación hallada es del -55.14%.

Canturin & Mancha, (2013) en su tesis titulada **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE INVERSIÓN DE LOS CLIENTES MOROSOS DE CRÉDITOS DE CONSUMO OBTENIDOS EN LA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - HUANCAMELICA (1ER CUATRIMESTRE 2011)”**, para optar el Título Profesional de Contador público en la Facultad Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, en su investigación de tipo aplicada y de nivel descriptiva explicativa utilizando la técnica del fichaje cuyo instrumento fue la ficha de observación realizado a la muestra de 34 clientes que obtuvieron créditos de consumo en el Banco de Crédito del Perú Huancavelica en el 1er cuatrimestre del 2011, siendo un muestreo probabilístico aleatorio simple, se ha escogido solo al Banco de Crédito del Perú Huancavelica debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel de causa y efecto de las variables calidad de inversión en los clientes morosos de créditos cuyo objetivo general fue, “Determinar los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú- Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011)”, llegando a las principales conclusiones: Se ha determinado que los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes de la Agencia del Banco de Crédito del Perú de Huancavelica, son la confiabilidad de la información de los clientes, el historial crediticio de los clientes y los niveles de seguimiento de los créditos otorgados, la prueba de bondad de ajuste chi cuadrado determino que estos tres factores son los más significativos al nivel del 0,05 de significancia y 95% de confianza. Así pues, estos tres factores constituyen los determinantes para la calidad de inversión de los clientes. Se ha determinado que en el 64,7% de los casos en estudio el nivel de confiabilidad de la información que maneja la entidad bancaria es bajo, lo que repercute de forma significativa en la calidad de la



inversión realizada. Se ha determinado que en el 79,4% de los casos en estudio el nivel del historial crediticio que maneja la entidad bancaria es bajo, lo que repercute de forma significativa en la calidad de la inversión realizada.

Quispe (2013) en su tesis titulada **“ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORO Y CRÉDITO HUANCVELICA LTDA, 582, PERIODO 2013”**, para optar el Título Profesional de Contador público en la Facultad Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, en su investigación de Tipo Aplicada y de Nivel Descriptivo - Correlacional utilizando la técnica del encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario realizado a la muestra de 10 Trabajadores (Analistas de Créditos) y 104 socios que tienen créditos COOPAC Huancavelica, siendo un muestreo probabilístico aleatorio, se ha escogido solo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda, 582 debido a que la información referente servirá como base para demostrar el nivel de incidencia de las variables riesgo crediticio y la morosidad cuyo objetivo general fue, “describir cómo es la administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda 582, periodo 2013”, llegando a las principales conclusiones: Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia suficiente para concluir en que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda 582 en el periodo 2013 si se administra efectivamente los riesgos crediticios entonces minimizaremos la morosidad. Los resultados obtenidos de la prueba de la Hipótesis Específica I nos proporcionan evidencia para concluir que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda 582" periodo 2013 si se cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad. Los resultados obtenidos de la prueba de la Hipótesis Específica 2 nos proporcionan evidencia para concluir que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda 582, si se

analiza las herramientas de evaluación de crédito, entonces se reducirá la morosidad.

Díaz & Rojas (2012) en su tesis titulada **“LA EVALUACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS MYPE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PISCO S.A. AGENCIA HUANCVELICA – 2010”**, para optar el Título Profesional de Contador público en la Facultad Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, en su investigación de tipo aplicada y de nivel correlacional, utilizando la técnica del fichaje cuyo instrumento fue la ficha de resumen realizado a la muestra de 208 clientes morosos que tienen créditos MYPE de la CMAC Pisco S.A. Agencia Huancavelica, siendo un muestreo no probabilístico, el objetivo de la investigación fue, “Determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica-2010”, llegando a las principales conclusiones: Se ha demostrado que la evaluación de créditos influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010. En el estudio se ha determinado que el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010. Se ha demostrado que la veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la caja Municipal de ahorro y crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010.



## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Morosidad crediticia:**

Aguilar, Camargo, & Morales (2004) el sistema financiero juega un papel fundamental en las operaciones económicas. Una institución financiera con una sólida solvencia crediticia permite el flujo eficiente de recursos financieros de los agentes excedentes a los concesionarios con fondos insuficientes, lo que les permite aprovechar las oportunidades comerciales y de consumo.

Sin embargo, cuando las tasas de quiebra son altas, surgen problemas de liquidez. Esto puede llevar a la liquidación de la fábrica si la fábrica no tiene una línea de crédito de seguridad social. Una medida del riesgo crediticio es el grado de incumplimiento de una empresa, que es el porcentaje de una cartera que incumple

#### **2.2.1.1. Definición de morosidad crediticia:**

Es un retraso en el cumplimiento de una obligación, lo que legalmente se conoce como incumplimiento, por lo que el retraso en su pago de la obligación por parte del deudor se considera un incumplimiento. Por tanto, el cliente se considera insolvente si la obligación se retrasa. Desde un punto de vista oficial, el incumplimiento del deudor no significa una decisión de incumplimiento de una obligación de pago, sino solo un retraso en el cumplimiento de la obligación. Marzo , Wicijo, & Rodríguez (2008, pág. 6).

El incumplimiento de un deudor es la acumulación de intereses de demora sobre las pérdidas incurridas por el acreedor durante el proceso de cobro. En caso de incumplimiento, el deudor debe pagar el principal, así como los intereses no pagados debido a la aplicación de la tasa de interés de retiro en el momento del contrato de préstamo.

Roldan (2019) nos dice que la morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Esta es una situación de alto riesgo, pero aún no está clasificada como mala (irrecurable).

Según Díaz (2014), nos menciona que un delito es un incumplimiento de su obligación de pago. La deuda pendiente de un sistema de microfinanzas es el préstamo impago o moroso otorgado con el propósito de crecimiento y desarrollo comercial de pequeñas y microempresas.

Para López (s.f.) menciona que, en general, la infracción de la ley es la calidad del incumplidor, la situación jurídica en la que el deudor se encuentra en mora, la demora en el cumplimiento de todo tipo de obligaciones, pero la principal debilidad es la capacidad de coacción. La deuda está determinada por el pago diferido.

En la pagina Wikifinanzas (s.f.) recuerde que infringir la ley es como demora, en hacer un compromiso dentro de un límite de tiempo predeterminado. En el mundo de la economía y las finanzas, hay falta de puntualidad, incumplimiento de los objetivos, retrasos en el reembolso de la deuda. También puede hacer referencia a esta situación con el término "predeterminado". En pocas palabras, "quiebra" significa pago atrasado y "incumplimiento" significa no pago, pero estos son términos esencialmente intercambiables, siendo "morosidad" el más común.

#### **2.2.1.2. El ¿por qué? de la morosidad:**

Según la revista Acción InSight (2008), menciona que existe la creencia común de que cuando los clientes no pagan las tarifas a tiempo, lo que causa problemas de cobranza, comienzan a incumplir. Sin embargo, si la institución

financiera asegura que el proceso previo al proceso de cobranza se ejecuta correctamente, se pueden evitar muchos problemas de cobranza. Obviamente, son los errores más frecuentes que ocurren en el subproceso antes de la cobranza:

Promoción: el producto ofrecido no responde a las necesidades reales de los clientes. No existe definición clara de los clientes, sobre el objetivo. El destino del crédito es diferente al destino previsto del producto. Las “relaciones crediticias a largo plazo” no se promueven sobre la base de pagos de préstamos en cuotas únicas. Falta de formación para los asesores crediticios

Evaluación: Errores en la correcta aplicación de los métodos de crédito tales como: El monto del crédito excede la capacidad de la empresa o el cliente tiene una deuda excesiva. Pobres referencias de clientes o actitudes negativas hacia los pagos rápidos. No se ha verificado la coherencia de la información o no se puede gestionar el documento. Falta de una política clara de concesión de crédito. Falta de herramientas de análisis y gestión de riesgos. Una herramienta que le permite comprender mejor el potencial de impago de los clientes, identificar las causas ambientales que pueden afectar la recuperación de los préstamos ejecutados y alertar a la gerencia general sobre una serie de eventos. Identificación insuficiente de riesgo operacional (fraude, fallas de infraestructura, proceso inconsistencias o defectos, etc.).

Aprobación: Las decisiones están influenciadas por la presión para lograr sus objetivos. Se elaboran subjetivamente en base a la confianza o experiencia del asesor crediticio sin un análisis crediticio adecuado.

Desembolso: Falta de análisis objetivo para establecer los términos de crédito: monto del préstamo, plazo, monto prepago, fecha más apropiada para pagar préstamos vencidos.

Los clientes no están dispuestos a pagar a tiempo debido a la falta de educación y recordatorios en el momento del pago. No hay canales de pago alternativos, como Internet, agentes o redes de pago, que puedan reducir los costos de transacción de sus clientes. Errores operacionales durante la formalización de crédito como titular no identificado, o contrato o documento de crédito no firmado. Otro aspecto a considerar son los retrasos en los préstamos. Esto puede conducir a la pérdida de oportunidades de inversión y la consiguiente apropiación indebida de fondos de crédito o su uso con fines de consumo.

Es importante analizar cuidadosamente una cartera vencida para determinar la causa de la insolvencia, estimar la solvencia y determinar la estrategia de retorno más efectiva. Las herramientas de análisis y control de riesgos pueden ayudar a identificar las amenazas operativas de manera significativa para disminuir su impacto en las fallas. Esta identificación se realiza mediante un proceso conocido como “Data mining” u otras herramientas

#### **2.2.1.3. Factores de la morosidad:**

Factores macroeconómicos:

Aguilar, Camargo, & Morales (2004, pág. 13) nos mencionan que los determinantes macroeconómicos de la cartera vencida se dividen en cuatro categorías: variables relacionadas con el ciclo de actividad económica, variables que afectan el grado de liquidez de un agente, variables que miden el nivel de endeudamiento y variables relacionadas con el ciclo de actividad económica. Competencia en el mercado crediticio. Cada conjunto de variables crea supuestos de comportamiento que deben evaluarse empíricamente sobre la forma en que se determina el comportamiento de incumplimiento de los préstamos bancarios. De esta forma, se

espera que exista una correlación negativa entre el ciclo económico, la liquidez de la agencia y el incumplimiento crediticio, mientras que se espera una relación positiva (o incierta) entre la deuda de los hogares y las empresas y el incumplimiento.

Factores microeconómicos:

La política crediticia expansiva (el manejo y estrategias), la diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, la eficiencia de la empresa en el manejo del riesgo, la presencia de garantías, la solvencia y otros incentivos que tienen las entidades para expandirse y el poder de mercado de la entidad, son importantes factores en la determinación de la morosidad observada en las colocaciones de una institución crediticia (Aguilar, Camargo, & Morales, 2004, pág. 17).

#### **2.2.1.4. Dimensiones e indicadores:**

Menciona González (2012) que los factores macroeconómicos y microeconómicos de la morosidad bancaria se dan en el nivel de actividad y demanda agregada, en la cartera de clientes, en el nivel de endeudamiento, nivel de ingreso y desempleo, en el problema de liquidez, en las divisas e inflación, en el riesgo del crédito, en las políticas de colocaciones, en la diversificación de clientes, en las garantías, en la solvencia.

Los estudios que abordan los incumplimientos crediticios en el sistema financiero pueden distinguir tres enfoques: 1) un enfoque que intenta explicar los incumplimientos crediticios centrándose en factores económicos macroeconómicos como el ciclo económico, 2) préstamos. Un enfoque que enfatiza determinantes microeconómicos como el crecimiento de instituciones individuales, instituciones bancarias y 3) políticas crediticias adoptadas por estudios que integran

variables tanto macroeconómicas como microeconómicas que determinan la calidad de las carteras de clientes.

#### A. Cartera de clientes:

Para la página web El Pular (2013) “una cartera de clientes es un registro o directorio de los clientes actuales que te permite tenerlos bien ubicados. Saber quiénes son, dónde y cuándo encontrarlos, sus posibilidades de obtener un crédito, su dirección, teléfono o correo electrónico”.

El valor del cliente:

Cuesta (2008, pág. 13) nos menciona que el valor del cliente está definido como los ingresos que el cliente tiene en un tiempo de determinado, de un año fiscal. Sin embargo, algunas empresas actualmente creen que los clientes son un activo que debe desarrollarse durante el mayor tiempo posible. Un número relativamente pequeño de empresas incluso aplican estándares financieros como el valor actual neto (VAN). El número de clientes de ese valor aumenta, aumentando así valoración de la empresa, que es muy útil en el proceso de préstamo. De este modo podemos definir al valor del cliente como “los ingresos que el cliente genera a lo largo de todo el periodo en el que se mantiene activo”.

#### a. Cartera vencida:

Según Fernández citado por Pazmiño (2011, pág. 30) Se refiere a una parte de una institución financiera que ha vencido y el acreedor no ha recibido el pago correspondiente, y el deudor o garante no ha dado de baja los activos financieros por incumplimiento del acreedor en el pago de los activos financieros. Continuará acumulando intereses de demora sobre deudas vencidas. Es la acumulación de documentos impagos y cartas de crédito en la fecha de vencimiento.



Según Ximena Alarcón citado por Parra (2016, pág. 15), una cartera morosa es un crédito a favor de un objeto que debe ser transferido de la cartera vigente a la cartera morosa en un plazo no mayor a 90 días desde la fecha de vencimiento por vencimiento y devengo.

b. Cartera judicial y castigada:

La cartera castigada:

El Consorcio Consultor en Crédito S.A. (2017) «Cartera castigada» este es un proceso contable o financiero, especialmente llamado "pronóstico de cartera", donde las empresas tratan los costos de la cartera como cargos no retirables.

Cartera judicial:

Realizando la consulta con la página web Adios Deudas (2017), menciona la cartera judicial es la relación de lista de clientes demandados por la empresa. La empresa confirma que el deudor aún no ha pagado y que ha transcurrido un período de tiempo razonable para establecer el monto adeudado, luego lo lleva a los tribunales para demandar al infractor.

c. Falta de cultura financiera:

Marzo et al (2008) nos comentan que desgraciadamente la mayoría de las personas no llegan a tomar un curso formal de cultura financiera. Es decir, una enorme falta de sistemas educativos en general que las personas no reciben líneas financieras fundamentales. No importa si la actividad que un día, todos, todas las necesidades, más pronto o más tarde, al ver con sus finanzas personales, estamos hablando de su herencia. Todo el mundo, un día tienen que decidir cómo pueden invertir sus ahorros porque tienen que ver con una tarjeta de crédito, o tal vez la mejor manera de



comprar un coche o una casa. Si los individuos eran un conocimiento financiero, no veríamos tantos casos de seres que se esfuerzan por reducir el saldo de sus tarjetas de crédito, no habrá numerosas situaciones dolorosas de la tercera, que no puede resolver sus costos debido a la falta de prevención y tantas personas que necesitan las finanzas para llegar a final de mes. La comprensión buena y el conocimiento de las finanzas personales no nos traen dinero, sino para ganar dinero para uno. Fue entonces cuando las personas toman un experto, un asesor financiero, pero aún es importante conocer una cultura financiera para determinar si es llamado "experto".

#### B. Desestabilidad económica de cliente:

Para comprender y analizar la desestabilidad económica del cliente primero definiremos la inestabilidad y posterior sobre la economía familiar.

La inestabilidad:

Para Pérez & Gardey (2018) el concepto de inestabilidad hace referencia a la ausencia de estabilidad: la condición de estable. El adjetivo estable, a su vez, alude a lo que no cambia, se mantiene en un sitio durante un periodo prolongado o conserva el equilibrio.

Economía familiar:

El grupo Coaatm.es (2018) menciona que, este tipo de economía se basa en los ingresos y los gastos que se gestión dentro de la familia. La industria de la familia también es conocida por muchas personas como economía nacional. La industria nacional o familiar apunta a contribuir a la buena gestión de todas las devoluciones recibidas por la familia. De esta manera, estos ingresos pueden ser controlados y regulados para mantener la satisfacción de la familia, para

que todos los miembros de una familia puedan disfrutar de los recursos esenciales que le ofrecerán una buena vida.

Comentario: Interpretando a los dos autores citados anteriormente podemos decir que la inestabilidad económica del cliente es una economía cambiante e insegura en cuanto a la administración de los ingresos y los gastos dentro de la familia o empresa quienes vienen hacer clientes de la entidad que solicitan un préstamo o un crédito.

a. Sobreendeudamiento:

Para Marzo et al (2008, págs. 29-30) nos dicen que deuda con abrumadora deuda, se puede determinar al elevar hasta dos enfoques muy diferentes: deudas cuantitativamente importantes (definición objetiva) o dificultades financieras (definición subjetiva). Con la definición subjetiva, es posible volver a escribir mejor la naturaleza general de situaciones excesivas, que deben definirse como la imposibilidad de enfrentar las obligaciones financieras. Por un lado, las deudas son diferentes: crédito de consumo, alquiler, facturas, impuestos, cruceros hipotecarios, por otro lado, el hecho de que una familia corresponde al reembolso de las deudas, algunos de sus gastos en los activos de la estrategia. El consumidor ha nombrado casi un sustituto en forma de inscripción.

b. Monitoreo y control al cliente:

El seguimiento y el control son un conjunto de actividades de gestión, y si el crédito va de acuerdo con el plan, se puede verificar el cumplimiento del crédito.

El grupo TransUnion (2019) menciona que, la economía actual nos ha enseñado una cosa: los consumidores son muy activos. Las cosas pueden cambiar rápidamente. Un resultado final saludable

depende de saber cuándo cambiarán los niveles de confianza del consumidor y de poder ajustar su estrategia. Las soluciones de segmentación avanzada ahora incluyen la capacidad de monitorear su cartera para detectar cambios en los conjuntos de datos críticos para el negocio.

Las consultas diarias mantienen actualizada tu información, lo que te permite generar estrategias de ejecución directa para tu equipo. Con esta función, puede responder de manera proactiva a los cambios en el estado comercial y volver a priorizar su estrategia de cobranza.

#### Asuntos del monitoreo:

El grupo TransUnion (2019), como dice el viejo refrán, información es poder. Por el contrario, lo desconocido puede resultar confuso. Al utilizar el seguimiento de la cartera para mejorar su estrategia de segmentación, obtiene un mayor control sobre su cartera y se beneficia de múltiples niveles de impacto dentro de su organización.

Evitar el riesgo de incumplimiento: Cada cartera de deuda morosa está sujeta a seguir las leyes correspondientes.

Una estrategia de segmentación robusta que incluye monitoreo sirve como una protección contra los riesgos de no cumplimiento.

Promover márgenes saludables: en el entorno empresarial de los cobradores de deudas externas, los márgenes han caído a mínimos históricos. Maximizar los recursos actuales y aumentar el nivel de recuperación es la clave para obtener beneficios. Cuando se usa junto con una solución de segmentación, el seguimiento de la

cartera elimina las horas de trabajo manual y permite que los equipos se concentren únicamente en cobrar de las cuentas que tienen la capacidad de pagar. Reducir estos costos operativos puede tener un impacto significativo en sus resultados finales.

Facilitar un mayor retorno de la inversión: en industrias donde las ganancias están cayendo, aumentar la eficiencia de los empleados mejora las ganancias. Elimine la molestia del trabajo manual, el tiempo dedicado al papeleo y la incertidumbre, creando un entorno de trabajo que permite a los recolectores concentrarse como un láser y lograr de manera más eficiente su objetivo final de ahorro.

c. El desempleo:

Marzo et al (2008, pág. 13) menciona que, el termino desempleo es sinónimo de despido o desocupación. Desempleo incluye una población activa (en edad de trabajar) que está desempleada. La población económicamente activa no debe confundirse con la población inactiva

La tasa de desempleo es el número de desempleados compartidos por la fuerza laboral. La presencia de una alta tasa de desempleo es un problema que es tanto económica como social. Como problema económico, es un desperdicio de recursos valiosos. Como problema social, es una fuente de enorme sufrimiento porque los trabajadores desempleados deben luchar con menores ingresos. Durante los periodos de elevado desempleo, las dificultades económicas a sus emociones y a la vida familiar, Marzo et al (2008, pág. 13).

Desde el punto de vista de los desempleados, las personas se clasifican de la siguiente manera:

Ocupados: son los que tienen un trabajo remunerado y los que tienen un trabajo, pero están retirados por enfermedad, huelga o baja.

Desempleados: Se trata de personas que no están ocupadas pero que buscan activamente un trabajo o esperan volver a trabajar. Específicamente, si no ha trabajado en las últimas cuatro semanas y ha realizado esfuerzos excepcionales para encontrar un trabajo, está desempleado y está esperando una devolución de llamada.

Inactivos: Esto incluye un porcentaje de la población adulta que estudia, hacen que haceres del hogar, está jubilado, no puede trabajar por enfermedad o simplemente no busca trabajo

Población activa: Esto incluye a los que están trabajando y a los que están desempleados.

#### C. Mecanismos de cobranza:

El éxito o el fracaso de la recaudación no debe medirse por la disminución de los activos que representan las cuentas por pagar. La dificultad de la recaudación es mantener la empresa a un nivel en términos de cantidad. La fecha de pago. Madurez significa que sin dañar la buena reputación de la empresa y la buena voluntad de los clientes hacia la empresa, como conclusión, podemos decir que las buenas cobranzas se basan en:

- Políticas (procedimientos)
- Gestion de cobro (cobro pronto de acuerdo a las fechas de vencimiento)
- Control opreacional.

El grupo Acción InSight (2008) menciona que esta recopilación de colecciones es el conjunto de medidas coordinadas y oportunas de inmediato para llegar a la

recuperación de los fondos, de modo que los activos de la institución estén en las actividades líquidas más rápidas. Y efectivamente posible el proceso de la voluntad del cliente para futuras negociaciones.

Aguilar & Camargo (2003, pág. 61) Un cliente se convierte en moroso cuando incumple con el pago del crédito en la fecha prevista. En el primer día de mora, el cliente es llamado por teléfono para recordársele que debe cancelar su cuota vencida. Al quinto día de mora, se le envía una comunicación formal (notificación y/o carta de aviso), señalando su situación de mora y advirtiéndosele que el pagaré firmado en la entrega del préstamo será protestado si no paga en las próximas 72 horas.

El Grupo Duemint (2018) menciona que, mediante el procedimiento de cobranza, las empresas pueden hacer efectiva la recepción de los valores correspondientes a las deudas que sus clientes han contraído con ellas. De su eficiencia dependen el flujo de caja positivo y la liquidez necesaria para aprovechar el crecimiento y cubrir los costos administrativos y operativos de la compañía.

Etapas de la cobranza:

➤ Cobranza preventiva:

El Grupo Duemint (2018) menciona estos cobros se refieren a la gestión de cobros que se aplican a una categoría de clientes clasificados como “en alto riesgo de quiebra” según los resultados del análisis. Ejemplo, personas con problemas financieras y/o bajo flujo de caja.

Este tipo cobro se realiza mediante el seguimiento de la factura desde el momento en que se emite y enviando recordatorios de pago por correo

electrónico y SMS. Todo, cantidad moderada, tono amigable

Su principal objetivo es cultivar hábito de pago de los clientes, disminuyendo así los atrasos y las carteras de inversión irrecuperables.

➤ Cobranza administrativa

El Grupo Duemint (2018) menciona que esta fase del proceso de cobranza incluye todo el control, seguimiento y gestión de cobranza que existe durante la emisión de la factura, la cobranza del valor de la factura y la consolidación de deudas. Incluye:

- Seguimiento y gestión de las deudas para el pago, antes de su fecha de vencimiento.
- Identificar y recaudar los pagos
- Recuperar, actualizar y monitorear las carteras vencidas.
- Negociación para recuperar créditos vencidos.
- Generar informes de resultados.

Este proceso contiene carteras vigentes y vencidas. Sin embargo, para las moras, busque la que tenga la primera letra. De hecho, generalmente se acepta un período de recuperación llamado exorbitante si han pasado más de 21 días desde la fecha de pago. Esto incluye apelaciones, envíos y renegociaciones, Grupo Duemint (2018).

➤ Cobranza judicial

“Es la última opción que tienen las empresas para el recobro de sus facturas. Por lo general, empieza 90 días después de que vence la fecha de pago de la deuda”, Grupo Duemint (2018).



Es esencialmente una acción del acreedor contra el deudor. En este caso, el tribunal analiza la situación y busca una fórmula de pago. Si el deudor no dispone de recursos suficientes para cumplir con la obligación, el juez puede ordenar la incautación y subasta de bienes de igual valor Grupo Duemint (2018).

a. Recuperación del crédito:

Guillermo (2015) menciona que, el cobro de deudas es la actividad de cancelar un préstamo si el deudor no paga o no cumple. De hecho, antes de iniciar los procedimientos legales, los bancos y los prestamistas intentan reembolsar parte de su préstamo. La etapa de recuperación del crédito se denomina fase extrajudicial, aunque acorta el tiempo de recuperación, también proporciona el consentimiento del deudor.

Etapas de la gestión de recuperación: Para Guillermo (2015) son: la preventiva, la administrativa (cobranza temporal), la prejudicial y la judicial, los que detallaremos a continuación:

Preventiva: Administración de empresas, que tiene como objetivo recordar a los clientes la cantidad y la fecha de su próximo pago.

Administrativa (cobranza temporal): Acciones de cobranza con obligaciones que registran morosidad hasta a 30 días.

Prejudicial: Acciones de recuperación cuyas obligaciones no se encuentran en estado vigente (recuperador).

Judicial: Acciones de recuperación dentro del proceso judicial, realizada por abogados internos y externos.

Las herramientas de recuperación:

- ✚ Constancia de visita.
- ✚ Carta de cobranza.
- ✚ Compromiso de pago.
- ✚ Reprogramación
- ✚ Refinanciación.
- ✚ Condonaciones.
- ✚ Donaciones en pago
- ✚ Prelaciones
- ✚ Protestos.
- ✚ Cobranza por mandato de venta.
- ✚ Carta notarial.

b. Políticas de cobro:

Lucero (2013, pág. 19) las directrices de cobro se refieren a la compañía en la que determinan la confiabilidad de crédito, es decir:

“Según Besley, (2008), pág. 598. Se refiere a los procedimientos que la empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa le debe determinar la fecha y la manera en que dará la notificación del otorgamiento del crédito al cliente, cuanto más pronto recibe un cliente una notificación, tanto más pronto se pagará la cuenta”, citado por (Lucero, 2013, pág. 19).

“Las técnicas de cobranza se entiendo según Moyer, Mc Guigan, kretlow, (2005), como los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de las cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más común se encuentran”, citado por (Lucero, 2013, pág. 19):

- Enviar avisos o cartas en que se informa al cliente que su cuenta venció y se solicita su liquidación.

- Realizar llamadas telefónicas a si mismo visitas al cliente en un intento por conseguir el pago.
- Utilizar una agencia de cobranza.
- Utilizar acciones legales contra el cliente.

c. Formas de notificación:

La empresa Credifinanciera (2017) nos menciona que, la forma de notificaciones de recibo comienza el primer día de pagos impagos e incluyen comunicarse con el cliente dentro de un tiempo razonable en días hábiles y fines de semana para notificar el estado de la obligación y brindar alternativas de estandarización.

La gerencia tiene lugar con diferentes mecanismos en los que:

- Contacto mediante teléfono
- Extractos
- Cartas
- Mensajes de texto
- Mensajes de voz
- Correos electrónicos
- Visita al domicilio registrado

**2.2.1.5. Otros Indicadores macroeconómicos de la morosidad:**

Aguilar & Camargo (2003) Según la Supervisión Bancaria y de Seguros, existen tres métricas de calidad de la cartera para cuantificar un mayor riesgo crediticio al nivel o valor relativo de una cartera fallida. Estos indicadores son carteras:

El indicador de **cartera atrasada** se precisa como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

El indicador de **cartera de alto riesgo** se define como una ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el

numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

El indicador de **cartera pesada** presenta características más diferenciadas. Se define como la ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. Es de señalar que, para el caso de los créditos a la microempresa, estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad.

(Categoría Normal: hasta 08 días de atraso; categoría créditos con problemas potenciales (CPP): hasta 30 días de atraso; categoría deficiente: hasta 60 días de atraso; categoría dudosa: hasta 120 días de atraso; y categoría pérdida: más de 120 días de atraso). y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora (y no sólo éstas) como cartera atrasada Aguilar & Camargo (2003).

#### **2.2.1.6. Limitaciones de los indicadores:**

Aguilar & Camargo (2003) debido a la falta de un mercado de registro de valores debido al mal registro de crédito, refinanciamiento, reestructuración y clasificación crediticia de las instituciones de microfinanzas, la confiabilidad y precisión de estas cifras se determina por grado, con base en estándares puros de contabilidad y gestión. hacerse. Cumplimiento de la normativa vigente.

También los indicadores muestran limitaciones como son:

Los indicadores simplemente consideran el monto de colocaciones dentro de balance (balance sheet activities). Por lo tanto, algunas instituciones financieras poseen la costumbre

de separar los préstamos con peor desempeño de sus balances, por lo que frecuentemente venden esta cartera (precio simbólico) para afiliados, de ahí el indicador de morosidad. Una situación similar ocurre cuando una institución financiera realiza la contabilidad de amortización de una deuda incobrable. A menos que estas prácticas sean implementadas de manera consistente por diferentes instituciones financieras, serán engañosas.

Otra fuente de sesgo en las medidas de incumplimiento es el programa de canje de carteras respaldadas por bonos emitidos por el gobierno, cuando los préstamos vendidos temporalmente a cambio de bonos se retiran del balance de la institución financiera y se transfieren al banco de garantía.

Los atrasos de cada cartera de préstamos se comportan de forma dinámica y cambian con el tiempo. El vencimiento estimado de una institución de microfinanzas es de alrededor de 18 meses. Sin embargo, las medidas de calidad de la cartera se agregan y calculan de forma estática.

#### **2.2.1.7. Clasificación crediticia del deudor:**

La Resolución S.B.S. N° 11356-2008 (2008), dictado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), en el capítulo II y el numeral 1, menciona que el deudor será categorizado como se muestra a continuación:

- ✓ Categoría normal: (0)
- ✓ Categoría con problemas potenciales: (1)
- ✓ Categoría deficiente: (2)
- ✓ Categoría dudosa: (3)
- ✓ Categoría perdida: (4)

Así mismo esta Resolución S.B.S. N° 11356-2008 (2008), dictado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), en el capítulo II y el numeral 3, menciona la

clasificación crediticia a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolviente y consumo no revolviente, estos deudores deberían catalogarse de la siguiente forma:

Categoría normal (cero): Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho días calendarios.

Categoría con problemas potenciales (uno): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve a treinta días calendarios.

Categoría deficiente (dos): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno a sesenta días calendarios.

Categoría dudosa (tres): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno a ciento veinte días calendarios.

Categoría perdida (cuatro): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte días calendarios.

## **2.2.2. Rentabilidad financiera**

### **2.2.2.1. Definición de rentabilidad financiera:**

“la Rentabilidad Financiera: mide la rentabilidad del capital que se ha invertido, tanto el capital social como las reservas, estableciendo la relación entre utilidad después de impuestos, y la inversión patrimonial” (Cervera, Gonzáles, & Romano, 2017).

Aguiar (2005, pág. 69) menciona que la rentabilidad financiera es como el cociente entre el resultado neto y la inversión financiada con recursos propios, es decir los recursos propios de la empresa.

(Sánchez, 2002) La rentabilidad financiera o el retorno sobre el capital (ROE), conocido en la literatura anglosajona,

es una medida que se refiere a las ganancias de estas fuentes de capital durante un período de tiempo, generalmente independiente de la distribución de resultados.

Ortiz (2006) También se conocen como medidas de desempeño y se utilizan para evaluar el progreso de un negocio y establecer cómo se administran los costos y gastos con el objetivo de convertir las ventas en ganancias.

Liscano (2004, pág. 10) nos dice que la rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas. Por lo tanto, se puede decir que la rentabilidad es una concreción del resultado obtenido de las actividades económicas de conversión, producción y / o intercambio.

#### **2.2.2.2. Finalidad de la rentabilidad financiera:**

(Sánchez, 2002) La rentabilidad financiera puede considerarse una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, no existe una rentabilidad financiera suficientemente una restricción de dos vías en el acceso a nuevos recursos propios. Primero, ya que esta baja rentabilidad financiera es claramente generada internamente por la sociedad; y, en segundo lugar, porque puede limitar el financiamiento externo.

En este sentido, la rentabilidad financiera debe estar de acuerdo con lo que el inversionista es más que la prima de riesgo como accionista en el mercado. Sin embargo, esto admite ciertas matizaciones, puesto que la rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa



y no al accionista, ya que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio distribuible, dividendos, variación de las cotizaciones, etc., y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad financiera, que, por tanto, es una rentabilidad de la empresa (Sánchez, 2002, pág. 11).

#### **2.2.2.3. Cálculo de la rentabilidad financiera:**

Sánchez (2002, pág. 11). En la rentabilidad financiera, existen diferencias en la expresión del cálculo. Lo más práctico es lo siguiente:

$$RF = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Fondos Propios a su Estado Medio}}$$

Como resultado, la expresión más utilizada es el resultado neto, que se considera como tal en el resultado del año. Otros resultados del resultado del resultado, siempre después del interés, que generalmente se comparan con sus propios fondos para la rentabilidad financiera, serían los siguientes:

- ✚ Beneficio antes de impuestos para medir el rendimiento del capital independientemente de los impuestos corporativos.
- ✚ Por lo tanto, los resultados operativos normales excluyen tanto los impactos del impuesto sobre sociedades como las consecuencias especiales para facilitar las comparaciones entre empresas.
- ✚ Por lo tanto, los resultados de las actividades normales no tienen en cuenta el impacto de los impuestos corporativos y las consecuencias especiales para facilitar las comparaciones entre empresas y en general. Los resultados de pre-deducción por depreciaciones y provisiones se deben

a estos costos son de difícil evaluación económica y debido a las diversas políticas de algunas empresas y las operaciones a las que deben someterse, el elemento está configurado para poder distorsionar el resultado real.

✚ Ingresos operativos netos por intereses de la deuda e impuestos directos.

En cuanto al denominador de desempeño neto de intereses e impuestos directos, surgieron discusiones sobre la definición analítica de fondos individuales para el cálculo de indicadores de rentabilidad, destacando la principal controversia sobre revisiones de fondos individuales en estados financieros o ajustes por posiciones específicas, pagos pendientes, acciones propias o rentas repartidas a lo largo de varios años, etc. (Sánchez, 2002, pág. 12).

#### **2.2.2.4. Importancia de la rentabilidad financiera.**

La rentabilidad financiera es importante para el alcance de la productividad, ya que determina el resultado del resultado generado por una contribución (capital invertido).

Mejía (2008) la rentabilidad financiera es una medida por excelencia del resultado integral que se produce al combinar las bondades donde se encuentren la empresa y la adecuada gestión de quien la dirige. Por esta razón, permite comparaciones entre las empresas distinguidas en el mismo sector y también entre empresas en una variedad de sectores para visualizar la conveniencia y las tendencias estructurales de un área en comparación con otras, reflexionando en la dinámica de los números de ingresos financieros. Además, la rentabilidad financiera facilita las comparaciones con los costos de capital o con inversiones alternativas sin riesgos, reuniendo la conveniencia de mantener o aumentar la inversión en un sector económico.

#### **2.2.2.5. Dimensiones e indicadores de la rentabilidad financiera:**

Aguiar (Aguiar, 2005) menciona que, tradicionalmente se ha considerado como indicador único de la rentabilidad financiera el cociente entre el resultado neto -después de intereses e impuestos-, y los recursos propios. Actualmente, se tienen en cuenta dos tipos de rentabilidad financiera: la rentabilidad de la compañía o la rentabilidad de los recursos propios, la rentabilidad del accionista y la rentabilidad evaluada por el mercado.

Liscano (2004, pág. 13) menciona que, por otra parte, para juzgar la rentabilidad financiera, son coeficientes se pueden utilizar para evaluar la rentabilidad de una inversión desde la perspectiva de un inversor o accionista. Los inversores pueden obtener un retorno de su inversión a través del potencial aumento en el valor y los dividendos que las acciones pueden experimentar en los mercados de capitales. Por tanto, el mercado de capitales se centra principalmente en estos dos aspectos (valor de la acción y dividendo), como el beneficio por acción, la relación precio-beneficio (PER), el dividendo por acción, la rentabilidad de la acción, la tasa de pago de dividendos, etc. Incluye ratio de análisis. Especialmente el valor contable de las acciones. Además, a menudo se analizan otras relaciones de riesgo de mercado, que evalúan la evolución de los precios de las acciones o valores frente a otros valores. Este riesgo se analiza dividiendo un cambio particular en el valor de un título por el cambio promedio en el mercado.

##### **A. La rentabilidad de los recursos propios:**

Aguiar (2005, pág. 70) menciona que este indicador de rentabilidad financiera, también conocido como el acrónimo R.O.E. El rendimiento sobre el capital es la relación entre el ingreso neto y el capital por el cociente. En términos de resultados y además de los comentarios

anteriores, esto puede incluir o no efectos fiscales, aunque normalmente debería basarse en la ganancia después de impuestos.

El valor de los recursos separados se puede calcular convenientemente a partir de la suma de los recursos registrados en el balance (incluidos los activos y reservas de cualquier tipo, o el capital y las reservas efectivamente pagados). Por el contrario, si se produce un cambio de capital durante el período de análisis, por ejemplo, un aumento de capital, se debe calcular el valor medio.

a. El apalancamiento financiero:

Sánchez (Sánchez, 2002) menciona que el apalancamiento financiero, está definido como el producto del cociente entre activo total y fondos propios y un indicador que recoge el efecto de los costos financieros derivados del endeudamiento:

$$\text{Apalancamiento Financiero} = \frac{RN}{RAIT} \times \frac{ATm}{FPm}$$

Donde:

RAIT: Resultados antes de interés e impuestos.

RN: Resultado neto

ATm: Activo total a su estado medio

FPm: Fondos propios o netos a su estado medio

b. Retorno sobre la inversión:

Cañizales (2018) El ROI (retorno de la inversión) es el valor económico creado después de realizar diversas acciones. Esta métrica nos permite medir el rendimiento que obtenemos de una inversión.

El ROI lo ayudará a medir el rendimiento de una inversión, evaluar la efectividad de sus gastos o lo que planea hacer.

Existe una fórmula que le da este valor en función de la inversión que ha realizado y las ganancias que ha obtenido o planea obtener.

$$ROI = (\text{beneficio obtenido} - \text{inversión}) / \text{inversión}$$
  
De la ganancia obtenida o que pretenda derivar de una inversión, deduzca el costo de la inversión realizada; Luego divida ese resultado entre el costo de la inversión y los resultados obtenidos de ese negocio que representan el retorno de la inversión.

c. El cash flow:

Garcia (2017) menciona que el flujo de efectivo es un estado contable que presenta información sobre diferentes flujos de efectivo y sus activos. Estudiar el flujo de caja de una empresa ayudará a identificar una amplia gama de aspectos, como estudiar la viabilidad de una inversión, problemas de liquidez o medir la rentabilidad de una empresa.

A esto se le llama flujo de caja. Es simplemente la suma de los elementos, como ingresos, menos los elementos de gastos.

Para la elaboración de Cash Flow, tomamos en cuenta la información que nos brinda el Plan de Utilidad o el presupuesto operativo de la empresa, las inversiones identificadas en el presupuesto de inversión y otros factores como la participación promedio de deuda y el largo plazo actual. expira en el período actual.

B. La rentabilidad del accionista:

Aguiar (2005, pág. 76) el Abordar el rendimiento financiero desde la perspectiva del accionista como algo diferente al rendimiento de los recursos, respondiendo a la

necesidad de alinear el cálculo del rendimiento financiero con los objetivos financieros del negocio.

No obstante, el cálculo de la rentabilidad para el accionista sigue siendo de gran interés, pues el margen del posible conflicto de objetivos derivado de las divergencias entre interés de propietarios y gerentes, es obvio que los recursos propios han de ser remunerados en mayor o menor medida, y que de ello va a depender las posibilidades de obtención de nuevos recursos propios en el mercado de capital (Aguiar, 2005, pág. 76).

a. Beneficio por acción:

Liscano (2004, pág. 14) nos dice que este es un informe ampliamente utilizado por los analistas de inversiones y también es uno de los más populares en la prensa financiera. Los inversores existentes y potenciales son los usuarios más interesados cuando se trata de esta relación, lo que les permite obtener una ventaja segura. Conocer la respectiva relación de ganancias por acción permite al accionista evaluar la rentabilidad de su inversión, así como la cantidad de dividendos que es probable que reciba.

$$BA = \frac{BNE}{NPA}$$

Donde:

BA: Beneficio por acción.

BNE: Beneficio neto del ejercicio.

NPA: Numero promedio de acciones.

“Beneficio que corresponde a cada título, con independencia de que se reparta en forma de dividendos o se mantenga en forma de reservas” (Liscano, 2004, pág. 14).

b. Dividendo por acción:

Liscano (2004, pág. 15) menciona que este es un informe de especial interés para los inversores porque mide la rentabilidad de la liquidez (efectivo) que reciben los accionistas por acción. La comparación con otras empresas no es adecuada porque depende de la política de dividendos que establezca cada empresa, independientemente del sector en el que opere y de su tamaño.

$$DPA = \frac{DT}{NPA}$$

Donde:

DPA: Dividendo por acción.

DT: Dividendo total.

NPA: Número promedio de acciones.

Dividendo correspondiente a cada título; mide la rentabilidad de cada título procedente de la política de distribución de dividendos aplicada por la empresa (Liscano, 2004, pág. 14).

c. Rentabilidad de las acciones:

Liscano (2004, pág. 15) nos menciona que también se denominado rendimiento de dividendos, que a menudo se compara con otras alternativas de inversión, por lo tanto, los bajos rendimientos pueden ser aceptables para los inversores siempre que la administración invierta las ganancias en la entidad con la expectativa de que en el futuro aumentarán en gran medida las ganancias, como los dividendos que puedan recibirse. Existen algunas limitaciones para usar este informe, por ejemplo:



- ✚ La rentabilidad de los dividendos es parte del rendimiento de una acción, y también debe tenerse en cuenta la capacidad de la acción para apreciarse o aumentar su valor en los mercados de capital.
- ✚ Es aconsejable comparar empresas que están experimentando un crecimiento muy notable, ya que a menudo tienen rendimientos por acción relativamente bajos porque tienen que gastar la mayor parte de sus ganancias para impulsar el crecimiento.
- ✚ Para empresas con un proceso de crecimiento muy importante, las comparaciones pueden no ser correctas. Las ganancias por acción son generalmente relativamente bajas porque tiene que gastar la mayor parte de las ganancias para promover su negocio. Expansión. Este informe representa una forma muy superficial de comparar las acciones de distintas entidades, y de hecho no hace ninguna diferencia: la calidad de la gestión de la empresa, el porcentaje de beneficios reinvertidos, etc. Por lo tanto, estos factores deben tenerse especialmente en cuenta al tomar decisiones de inversión.

Es la rentabilidad que se obtiene de las inversiones en acciones (Liscano, 2004, pág. 14).

$$RA = \frac{DPA}{CPA}$$

Donde:

RA: Rentabilidad de las acciones.

DPA: Dividendo por acción.

CPA: Cotización por acción.

### C. La rentabilidad valorada por el mercado:

Aguiar (2005, pág. 85) menciona que tienden cada vez más a evaluar la rentabilidad de la empresa en términos de mercado. Esto se refleja en el llamado informe Q o informe de valoración.

#### a. El ratio Q.

Cordero (2015) menciona que el Q Ratio es un método desarrollado por el premio Nobel James Tobin para intentar estimar hasta qué punto es justo el precio del mercado de valores. Tobin sostiene que, en una situación ideal, la combinación de los valores de mercado de todas las empresas que componen el mercado de valores debería igualar sus costos de reemplazo.

Costo de reemplazo:

El costo reposición es el monto que se requeriría para reemplazar un valor por otro de valor similar con características y perspectivas de futuro idénticas. Por ejemplo, cuando una empresa está contemplando adquirir otra y quiere estimar el valor de la compañía objetivo, el coste de reemplazo proporciona un valor más acertado que el coste real de mercado (Cordero, 2015).

#### b. Precio-Beneficio (PER):

Liscano (2004, pág. 14) nos menciona que, este informe es especialmente útil para realizar comparaciones entre empresas del mismo tamaño o que operan en el mismo negocio o área geográfica. Este informe suele ser publicado por las propias bolsas para facilitar las decisiones relativas a la sobrevaloración o en el caso de infravalorar una acción en un mercado en particular. Esta relación generalmente refleja las

expectativas de los inversores, por lo que, si un inversor espera que los dividendos y las ganancias de una empresa aumenten, esto aumentará el valor de mercado del título. Sin embargo, existen algunas limitaciones para usar este informe, como:

- ✚ A veces, este no es un estándar apropiado para comparar porque un PER alto a veces también se asocia con inversiones de alto riesgo.
- ✚ El valor de mercado de un título puede cambiar significativamente durante un período de tiempo considerado, y también durante este período, esto da lugar a importantes alternativas al valor de esta relación.
- ✚ Para que sea significativo, el valor de mercado promedio debe comprarse con una ganancia promedio, en un inventario temporal que se considere suficientemente representativo; esta ratio no tiene sentido cuando la empresa está perdiendo. Proporción entre el valor de mercado y las ganancias distribuidas por acción. Teóricamente puede representar el número de años que debería esperarse a tenor de los resultados alcanzados hasta recuperar el valor actual de los títulos (Liscano, 2004, pág. 14).

$$PER = \frac{CPA}{BPA}$$

Donde:

PER: Precio – Beneficio.

CPA: Cotización de la acción.

BPA: Beneficio por acción.

c. Costo de reposición de los activos:

Acosta (2018) el valor del costo de reemplazo o simplemente el valor de reemplazo es la cantidad que un individuo o empresa debe pagar para reemplazar un activo con un activo igual o similar al valor de mercado.

El costo de reposición de un artículo se refiere a la inversión que tendrá que realizar una empresa para reponerlo después de que el artículo se haya vendido, aunque es una definición similar, el valor de reposición asociado con activo. El producto dañado debe ser reemplazado. el propósito de pago o ventas periódicas.

El valor de reposición de los bienes dañados se estima en función de las condiciones de mercado de dichos bienes, si no idénticos, de uso y calidad.

**2.2.2.6. Descomposición de la rentabilidad financiera:**

Sánchez (2002) menciona que, en esta fase se trata de estudiar la relación que vincula los beneficios económicos con los rendimientos financieros de la descomposición posterior. Seguiremos dos caminos: primero, analizaremos la rentabilidad financiera como producto de factores; y el segundo, llamado ecuación lineal o fundamental de apalancamiento. Introduciremos dos formas de separar el concepto de apalancamiento financiero, desde el punto de vista del análisis contable, mostrando el efecto del uso de la deuda sobre la rentabilidad financiera en la estructura financiera si comparten un cierto nivel de retorno económico.

A. Descomposición de la rentabilidad financiera como producto de factores:

➤ Descomposición primera.

Se puede calcular multiplicando el numerador y el denominador de la rentabilidad financiera tanto por las ventas como por los activos totales, de modo que la rentabilidad financiera se exprese como el producto de la tasa de rendimiento, los ingresos y la deuda.

➤ Descomposición segunda.

Multiplicar el numerador y denominador de la rentabilidad financiera, además de la facturación y los activos totales, para obtener una noción de resultado más estrechamente vinculada a la rentabilidad económica.

➤ Descomposición tercera.

La tercera y última separación, para cuando las ganancias económicas son antes de impuestos y las ganancias financieras después de ellos.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Cobranza:** Acciones tomadas para la prevención y recuperación de créditos morosos.

**Refinanciación de un crédito:** La modificación de un crédito existente, desembolsado por la institución crediticia, en respuesta a la incapacidad de pago de un cliente en el largo plazo; generalmente involucra ajustes en las condiciones iniciales del crédito y podría incluir también la ampliación del monto del crédito; clientes son requeridos a cumplir algunas condiciones previas. Generalmente el crédito esta vencido, y se genera una sola operación en el caso que el cliente tenga varios créditos con la institución.

**Reestructuración o reprogramación de un crédito:** La modificación de un crédito existente en respuesta a la incapacidad de pago del cliente en el corto plazo, generalmente se trata de modificaciones en el plazo y frecuencia de pago del crédito. Generalmente el crédito está al día.

**Moroso:** Es la persona natural o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario.

**Crédito moroso o en atraso:** Créditos sin recibir el pago de una cuota en el día de vencimiento; generalmente se define el cliente en mora después de un día de atraso en el pago de su cuota.

**Sobrevalorados:** Se refiere al estado que el que se encuentra un activo a la hora de estudiar su valorización o cotización y observar que éste se encuentra por encima de lo que podría considerarse como su valor real o justo.

**Infravalorado:** Se refiere al estado en que se encuentra un activo a la hora de estudiar su valoración o cotización y observar que éste se encuentra por debajo de lo que podría considerarse como su valor real o justo.

**Cliente:** Se refiere a la persona natural o jurídica que ha obtenido un crédito en la entidad.

**Entidad:** Referencia a la CMAC Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

**Deudor minorista:** Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (relevantes o no relevantes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda.

## 2.4. HIPÓTESIS

### 2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación negativa entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

✚ Existe una relación negativa entre el manejo inadecuado de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. agencia Huancavelica, periodo 2019.

- ✚ Existe una relación negativa entre la desestabilidad económica del cliente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.
- ✚ Existe una relación negativa entre el mecanismo de cobro deficiente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. Identificación de variables:**

Variable 1: “La morosidad crediticia”.

Variable 2: “Rentabilidad financiera”.



## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

**Tabla N° 1:** Operacionalización de Variables e Indicadores.

| VARIABLE                             | CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | DIMENSIONES                                  | INDICADORES                     |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|
| VARIABLE 1<br>“MOROSIDAD CREDITICIA” | Es un retraso en el cumplimiento de una obligación, lo que legalmente se conoce como incumplimiento, por lo que el retraso en el pago de la obligación por parte del deudor se considera un incumplimiento. Por tanto, el cliente se considera insolvente si la obligación se retrasa. Desde un punto de vista oficial, el incumplimiento del deudor no significa una decisión de incumplimiento de una obligación de pago, sino solo un retraso en el cumplimiento de la obligación. Marzo, Wicijo, & Rodríguez (2008, pág. 6). | Manejo inadecuado de la cartera de clientes. | Cartera vencida.                |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              | Cartera judicial y castigada.   |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              | Falta de cultura financiera.    |
|                                      | Roldan (2019) nos dice que la morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Esta es una situación de alto riesgo, pero aún no está clasificada como mala (irrecurable).                                                                                                                                                                                                                                                     | Desestabilidad económica del cliente.        | Sobreendeudamiento.             |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              | Monitoreo y control al cliente. |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              | Desempleo.                      |
|                                      | Definición Operacional: Para un adecuado control de la morosidad se debe tener en cuenta la cartera de clientes, la desestabilidad económica del cliente y el mecanismo de cobro que se implemente en la entidad financiera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Mecanismo de cobro deficiente.               | Recuperación del crédito.       |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              | Políticas de cobro.             |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              | Forma de notificación.          |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          |                                     |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| VARIABLE 2<br>“RENTABILIDAD FINANCIERA” | La Rentabilidad Financiera: mide la rentabilidad del capital que se ha invertido, tanto el capital social como las reservas, estableciendo la relación entre utilidad después de impuestos, y la inversión patrimonial” (Cervera, Gonzáles, & Romano, 2017).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | La rentabilidad de los recursos propios. | Apalancamiento financiero.          |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          | Retorno sobre la inversión.         |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          | El cash flow.                       |
|                                         | Sánchez (2002) nos dice que la rentabilidad financiera es considerada una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, no existe una rentabilidad financiera suficientemente una restricción de dos vías en el acceso a nuevos recursos propios. Primero, ya que esta baja rentabilidad financiera es claramente generada internamente por la sociedad; y, en segundo lugar, porque puede limitar el financiamiento externo. | La rentabilidad del accionista.          | Beneficio por acción.               |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          | Dividendo por acción.               |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          | Rentabilidad de las acciones.       |
|                                         | Definición operacional:<br>Para un adecuado análisis de la rentabilidad financiera se debe tener en cuenta la rentabilidad de los recursos propios, la rentabilidad del accionista y la rentabilidad valorada por el mercado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | La rentabilidad valorada por el mercado. | El ratio Q.                         |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          | Precio-Beneficio (PER).             |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          | Costo de reposición de los activos. |

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL**

La delimitación del ámbito de estudio para esta tesis se identificó de la siguiente manera:

- Delimitación en el ámbito temporal: Determinado en el año 2019.
- Delimitación en el ámbito espacial: El trabajo se realizó en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a los problemas, objetivos y a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una “Investigación de Tipo Aplicada”, ya que está definido por Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, (2014, pág. 93) como “una investigación donde se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad en base al conocimiento de las investigaciones básicas, puras o fundamentales, en las ciencias fácticas o formales”.

Así también Tamayo & Tamayo (2003, pág. 43) menciona que a “la investigación aplicada se le denomina investigación activa o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la investigación pura, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad”.

**Comentario:** Considerando a los autores citados anteriormente el presente trabajo de investigación se basa en el teorías y definiciones de las variables de estudio para resolver el problema de la morosidad crediticia que aqueja a toda entidad financiera en la localidad de Huancavelica.

### 3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la metodología en el que se enmarco el estudio y el nivel de conocimiento científico al que se llegó corresponde a una “Investigación de Nivel Correlacional”, definido por Ramírez (2004, pág. 42) como aquel “que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. El objetivo de estos estudios es conocer el comportamiento de una variable respecto a modificaciones de otras variables, por lo que con frecuencia busca predecir y, en ocasiones, extrapolar el comportamiento de alguna variable objetivo”.

El estudio de la investigación de nivel correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 81).

**Comentario:** Para poder resolver el problema de la morosidad crediticia se ha optado por buscar la relación que existe entre la primera variable de estudio con la segunda variable de estudio.

### 3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

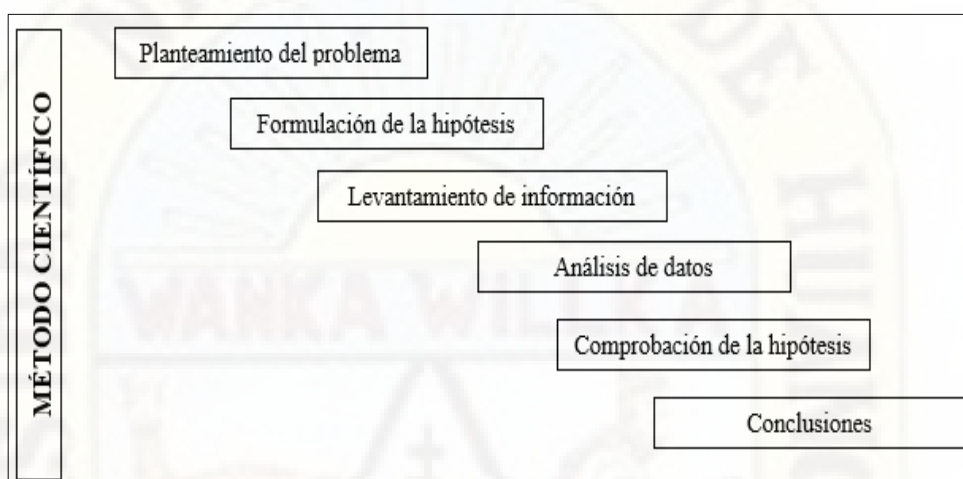
#### 3.4.1. Método general

El presente trabajo de investigación se ha ceñido a un conjunto de principios, requisitos y pautas que deben tener en cuenta todas las ciencias, denominado como el Método Científico o Método General de la Ciencia definido como una “regularidad interna del pensamiento humano, empleada de forma cociente y planificada, como instrumento para explicar y transformar el mundo, determinado mediante reglas,

instrucciones o esquemas para producir conocimientos científicos” (Jiménez, 1998, pág. 16).

“Para Bunge los pasos que se rigen durante el Método Científico se simplifican así”, (Ramírez A. , 2005, pág. 30):

**Gráfico:** Pasos para el método científico:



**Fuente:** Ramírez (2005, pág. 31), Libro: “Metodología de la Investigación”.

**Comentario:** El presente trabajo de investigación está basada en una investigación cuantitativa, por lo que se realiza los pasos mencionados para llegar a los objetivos de la presente investigación.

### 3.4.2. Métodos específicos

Los métodos particulares o específicos utilizados en este trabajo de investigación son los siguientes:

❖ El método de investigación analítico – sintético

Centty (2006) menciona que, “es un método donde se detallan los elementos de un fenómeno (análisis) con la reconversión como suma de las partes o totalidades. Y la síntesis requiere resumir, concentrar y abstraer de esas partes los elementos comunes que le permita expresar en una sola categoría”.

Comentario: Este método analítico – sintético se utilizó al realizar y concretizar la operacionalización de las variables ya que se

analizan las partes para llegar a elementos comunes que se expresen en una sola categoría (variable).

❖ El método de investigación cuantitativa

Canaan (s.f.) nos comenta que, “la intención de este método es exponer y encontrar el conocimiento ampliado de un caso mediante datos detallados y principios teóricos”.

Del mismo modo Zita (s.f.) menciona que, “este método de investigación cuantitativa se usa principalmente para comparar datos con orientación numérica. El rigor científico se fundamenta en la fiabilidad y la validez de los datos”. El análisis de datos numéricos comprende:

- (a) la estadística descriptiva básica.
- (b) la estadística inferencial (paramétrica o no paramétrica)
- (c) la estadística multi - variada (regresión múltiple).

**Comentario:** Así mismo este método cuantitativo se usó en toda la estructura del trabajo ya que primero se analizó la referencia bibliografía para posteriormente llegar a los objetivos, verificar y contrastar las hipótesis y llegar a las conclusiones.

❖ Método de investigación deductivo

Centty (2006) nos dice que, “es el fenómeno universo por el cual se parte de lo general o universal para llegar a lo más específico, pero de una manera lógica que tiene en cuenta la secuencia y el orden para ir desmenuzando sus diferentes elementos”.

**Comentario:** en este trabajo este método fue utilizado en la descripción del problema que se analizó desde la perspectiva internacional, nacional y local y del mismo modo en la revisión de los antecedentes del trabajo de investigación que también fue en el mismo orden.

❖ Método de investigación inductivo

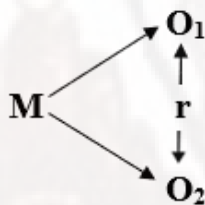
Centty (2006) nos dice que, “es el proceso que va de lo particular, específico hacia lo más general o universal también significa, de lo más simple a lo más complejo”.



### 3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El término "diseño" está definido “con un plan o estrategia diseñada para obtener la información que se desea. En la investigación cuantitativa, el investigador usa su diseño para analizar la certeza de los supuestos hechos en un contexto particular o para seleccionar evidencia relevante para las guías de investigación (si no hay supuestos)” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 120).

Para el propósito de esta investigación se utilizó el diseño no experimental correlacional definido por Hernández et al (2010, pág. 120) como estudios que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, que recopilan datos en un momento único y que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos en términos correlacionales, cuya notación es:



Donde:

M: Muestra de estudio.

O<sub>1</sub>: Observación de la primera variable.

O<sub>2</sub>: Observación de la segunda variable.

r: Índice de relación entre las variables.

### 3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### 3.6.1. Población

La población en las ciencias sociales “es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de investigación” (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, pág. 246).



Del mismo modo Ramírez (2004, pág. 55) menciona que la población forma un acumulado de elementos que es parte del conjunto de investigación, por lo que representa a todos los elementos en los que el individuo puede encontrar refugio en el estudio. Una población se define por el objeto central del estudio.

Una muestra es la parte de una población que debemos estudiar para poder sacar conclusiones de una muestra a otra, este proceso se llama inferencia y solo funcionará si hemos elegido una muestra representativa. Recuerde que el objetivo del investigador es estudiar la población; y no la muestra.

Teniendo en cuenta la definición de los autores citados en los párrafos anteriores, “el objetivo del investigador es estudiar a la población; y no, a la muestra” (Supo, 2014, págs. 12-13) es por ello que se consideró a la población de este trabajo por:

**Tabla N° 2:** Población del trabajo de investigación:

| ÍTEM          | DESCRIPCIÓN                                                                    | TOTAL |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 01            | Asesores de negocios que laboran en la CMAC HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCVELICA. | 15    |
| <b>TOTAL:</b> |                                                                                | 15    |

**Fuente:** Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

### 3.6.2. Muestra

Para el caso de esta investigación, se utilizó la muestra de tipo censal conformada por los 15 Asesores de negocios que laboran en la CMAC HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCVELICA como se muestra en la población.

Se considera muestra censal cuando se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. “En este sentido se establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como la muestra, de allí,

que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra” (Ramírez, 2004).

### **3.6.3. Muestreo**

Para este trabajo no se utilizó ningún método para determinar la muestra, ya que la muestra es el 100% de la población.

## **3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Ñaupas et al (2014, pág. 201) menciona que las técnicas y herramientas de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales recopilamos los datos y la información necesaria para probar o desafiar nuestras hipótesis de investigación.

De acuerdo con Arias (2012) una vez que se han desarrollado las variables y se han identificado los indicadores, es el momento de seleccionar las técnicas y herramientas de recolección de datos adecuadas para probar las hipótesis o responder a las preguntas planteadas. Todos corresponden al problema de investigación, objetivo y diseño, de acuerdo con los criterios citados por el autor, se decidió trabajar con una técnica de encuesta cuya herramienta de investigación es el cuestionario, los cuales se detalla a continuación:

### **3.7.1. Técnicas de recolección**

#### **LA ENCUESTA:**

Ramírez (2004, pág. 55) menciona que la encuesta constituye una prueba escrita que el investigador construye para un grupo de personas con el fin de estudiar construcciones como percepciones, creencias, preferencias, actitudes, etc.

La metodología de la Técnica de Encuesta consiste en la formulación de un conjunto sistemático de preguntas escritas, que se vinculan a las hipótesis operativas y por tanto a las variables e indicadores de

investigación. Su propósito es recopilar información para probar la hipótesis de trabajo.

### 3.7.2.1. Instrumentos de recolección

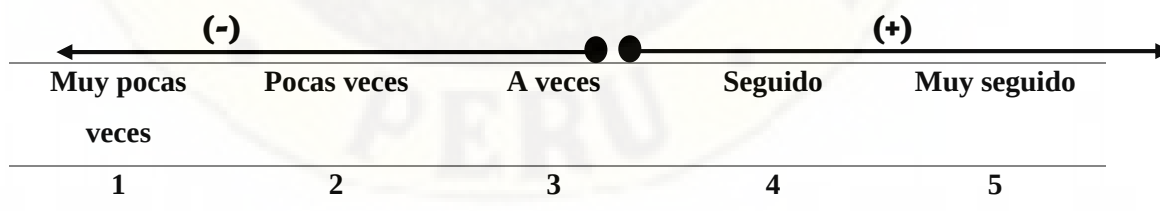
#### EL CUESTIONARIO:

Un cuestionario es “el conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para lograr los objetivos de un proyecto de investigación. Es un plan formal para recopilar información de la unidad de análisis en estudio y del centro del problema de investigación” (Bernal, 2010).

Para Arias (2012) el cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Este es un cuestionario autoadministrado porque debe ser completado por el encuestado, sin la intervención del entrevistador.

### 3.7.2.2. Sistemática del cuestionario

Debido a la naturaleza del cuestionario su estructura estará en función al número de observaciones necesarias, así como al tipo de hecho o acto a observar, establecidos a priori, y de las condiciones en que se tomaron los datos, es por ello que fue hecho utilizando la metodología de los cinco puntos de Likert, según la siguiente escala:



**Escala de Likert:** “consiste en evaluaciones sumarias, una serie de ítems presentados en forma de oraciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción de la persona a quien se le administra” (Ccanto,2010, pág. 197).

La preparación del cuestionario incluye los siguientes pasos:

- ✓ Para el diseño y preparación del cuestionario se requiere el conocimiento del fenómeno estudiado en términos de insolvencia de deuda y rentabilidad financiera.
- ✓ Ahora que has entrado en contacto directo con el fenómeno en estudio, además de conocer sus aspectos y factores más relevantes, es el momento de analizar y determinar el tipo de preguntas a plantear y que nos llevarán a la verificación. entre nuestras hipótesis.
- ✓ Posteriormente se realizó la asignación de puntajes a los ítems, a fin de clasificarlos según reflejan sus orientaciones.
- ✓ Luego se hizo un análisis y selección de elementos al aplicar pruebas estadísticas como el coeficiente alfa de Cronbach, se seleccionan los datos adecuados durante el proceso discriminante y se descartan los datos que no cumplen con este requisito.

### 3.7.2.3. Validez del Cuestionario

La validez del cuestionario “significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación, es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir, (Arias, 2012, pág. 79).

En este sentido, para el instrumento de medida desarrollado, la validez se determinó a través de las opiniones de tres expertos o jueces cuyos resultados se presentan a continuación:

**Tabla N° 3:** Validez del Cuestionario de Investigación

| INDICADOR           | CALIFICACIÓN DEL JUEZ |   |   | INDICADOR                            | DECISIÓN DEL INDICADOR |
|---------------------|-----------------------|---|---|--------------------------------------|------------------------|
|                     | 1                     | 2 | 3 |                                      |                        |
| <b>Metodología</b>  | 5                     | 4 | 5 | $IA = \frac{(5 + 4 + 5)}{15} = 0.93$ | Aprobado               |
| <b>Claridad</b>     | 4                     | 4 | 3 | $IA = \frac{(4 + 4 + 3)}{15} = 0.73$ | Aprobado               |
| <b>Organización</b> | 5                     | 4 | 4 | $IA = \frac{(5 + 4 + 4)}{15} = 0.87$ | Aprobado               |

|                           |   |   |   |                                      |          |
|---------------------------|---|---|---|--------------------------------------|----------|
| <b>Suficiencia</b>        | 5 | 4 | 4 | $IA = \frac{(5 + 4 + 4)}{15} = 0.87$ | Aprobado |
| <b>Consistencia</b>       | 4 | 4 | 4 | $IA = \frac{(4 + 4 + 4)}{15} = 0.80$ | Aprobado |
| <b>Coherencia</b>         | 5 | 4 | 3 | $IA = \frac{(5 + 4 + 3)}{15} = 0.80$ | Aprobado |
| <b>Pertinencia</b>        | 5 | 5 | 4 | $IA = \frac{(5 + 5 + 4)}{15} = 0.93$ | Aprobado |
| <b>Operacionalización</b> | 4 | 4 | 3 | $IA = \frac{(4 + 4 + 3)}{15} = 0.73$ | Aprobado |
| <b>Estrategias</b>        | 5 | 5 | 4 | $IA = \frac{(5 + 5 + 4)}{15} = 0.93$ | Aprobado |
| <b>Actualidad</b>         | 4 | 5 | 4 | $IA = \frac{(4 + 5 + 4)}{15} = 0.87$ | Aprobado |

Fuente: Propia elaboración.

Cada ítem se acepta en la dimensión si el valor de IA es mayor o igual a 0.60 (Meléndez, 2011).

#### 3.7.2.4. *Confiabilidad del cuestionario*

Para Carrasco (2009), el concepto de confiabilidad se refiere a la medida en que la aplicación repetida al mismo individuo producirá los mismos resultados. Además de las numerosas estadísticas utilizadas, debido a la naturaleza del estudio, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar el índice válido.

Para la prueba piloto se seleccionó a un grupo de cinco consultores de empresas que laboran en CMAC Huancayo Agencia Huancavelica, luego de aplicar la herramienta en el grupo, se determinó el índice de confiabilidad del instrumento mediante la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ \frac{S^2 - \sum S_i^2}{Vt} \right]$$

Siendo:

**K:** Numero de ítems.

**S<sup>2</sup>:** Varianza total.

**S<sub>i</sub><sup>2</sup>:** Varianza individual.

Variable 1 “X”: Morosidad crediticia

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ \frac{S^2 - \sum S_i^2}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{18}{18-1} \left[ \frac{23.2 - 6.72}{23.2} \right] = 0.75$$

Variable 2 “Y”: Rentabilidad financiera

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ \frac{S^2 - \sum S_i^2}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{18}{18-1} \left[ \frac{52.3 - 11.84}{52.3} \right] = 0.82$$

De acuerdo con Meléndez (2011), el valor obtenido es mayor a 0.70 por lo que se concluye que el instrumento es confiable.

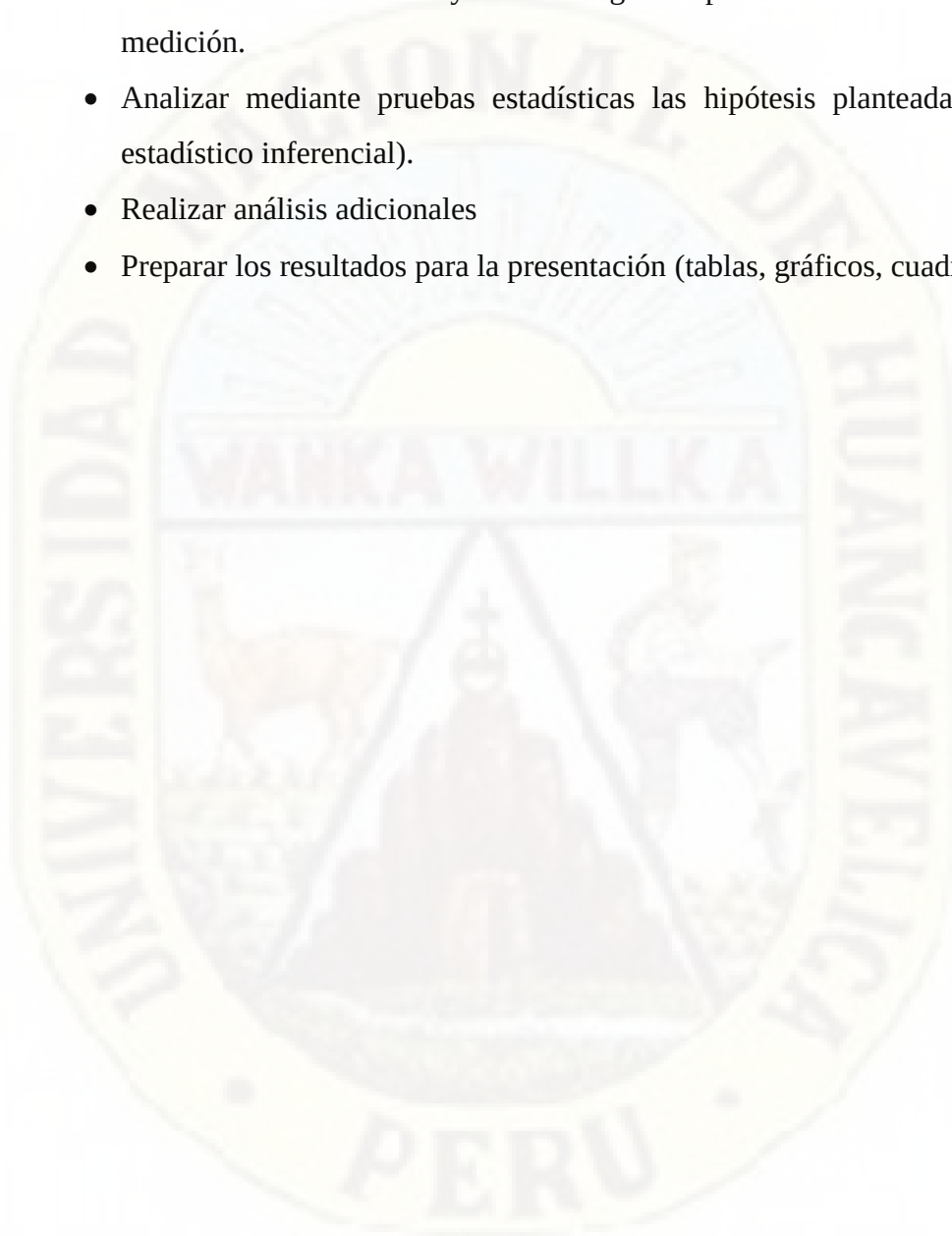
### 3.8. TÉCNICAS Y PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

Hernández et al (2010, pág. 278) “nos dicen una vez que los datos han sido codificados, convertidos a una matriz, guardados en un archivo y corregido los errores, el investigador realizará su análisis ”

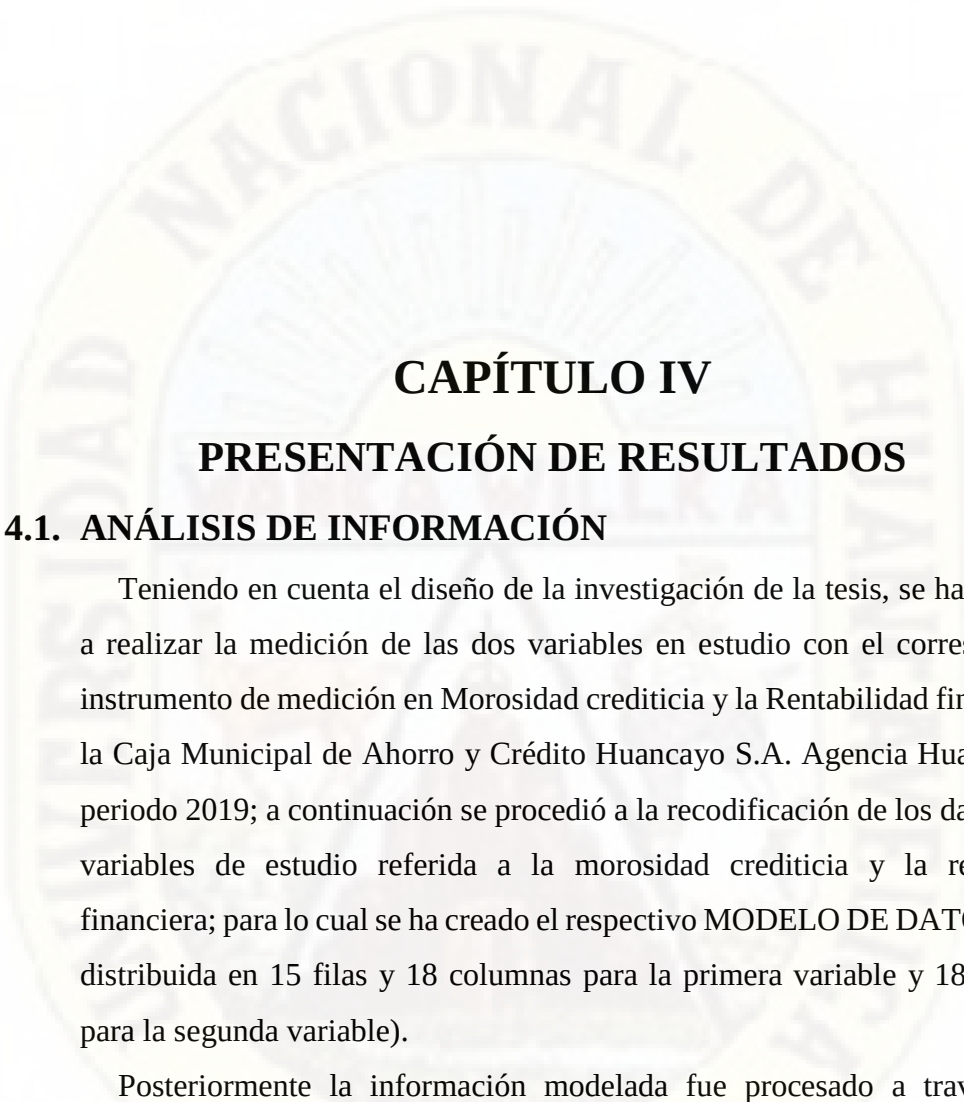
Actualmente, el análisis de datos cuantitativos se realiza por computadora. Casi nadie hace esto manualmente o aplicando fórmulas, especialmente si hay una gran cantidad de datos. Por el contrario, en la mayoría de las instituciones de educación secundaria y superior, centros de investigación, empresas y sindicatos, los sistemas informáticos están disponibles para almacenar y analizar datos. Este capítulo comienza con esta suposición. Por ello, se centra en la interpretación de los resultados de los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos de cálculo Hernández et al (2010).

- El análisis de datos se realiza en la matriz de datos utilizando un programa de computadora. El análisis será:
- Seleccionar un programa estadístico en la computadora para analizar los datos.
- Ejecutar el programa SPSS u otro equivalente

- Explorar los datos; analizar descriptivamente los datos por variable, visualizar los datos por variable.
- Evaluar la confiabilidad y validez logradas por el o los instrumentos de medición.
- Analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas (análisis estadístico inferencial).
- Realizar análisis adicionales
- Preparar los resultados para la presentación (tablas, gráficos, cuadro, etc.)







## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Teniendo en cuenta el diseño de la investigación de la tesis, se ha procedido a realizar la medición de las dos variables en estudio con el correspondiente instrumento de medición en Morosidad crediticia y la Rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019; a continuación se procedió a la recodificación de los datos para la variables de estudio referida a la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera; para lo cual se ha creado el respectivo MODELO DE DATOS (matriz distribuida en 15 filas y 18 columnas para la primera variable y 18 columnas para la segunda variable).

Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (medidas de tendencia central: media, mediana y moda, tablas de frecuencia simple y agrupada, diagrama de barras) y de la estadística inferencial, mediante la prueba “RHO” de Spearman a fin de determinar la relación entre las variables de estudio.

Para la codificación de las variables se ha tenido en cuenta las normas de construcción del instrumento de medición, es decir sus correspondientes rangos de tal manera que se han identificado los puntos intervalos de las categorías.

Finalmente es importante precisar que, para tener fiabilidad en los cálculos de los resultados, se procesó los datos con el programa estadístico IBM SPSS

23.00 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales), además la redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA séptima edición.

#### 4.1.1. Resultados de las estadísticas descriptivas

**TABLA N° 04.** Resultados de resumen de la morosidad crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

|                         |                                             |                       |
|-------------------------|---------------------------------------------|-----------------------|
| MOROSIDAD<br>CREDITICIA | Media                                       | 65,53                 |
|                         | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior 58,43 |
|                         |                                             | Límite superior 72,64 |
|                         | Mediana                                     | 72,00                 |
|                         | Varianza                                    | 164,552               |
|                         | Desviación estándar                         | 12,828                |
|                         | N                                           | 15                    |
|                         | Mínimo                                      | 40                    |
|                         | Máximo                                      | 78                    |
|                         | Rango                                       | 38                    |

**Fuente:** Base de datos.

En la tabla N° 4, se muestran las estadísticas de resumen de la morosidad crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica. Se observa que la media es 65,53; la mediana es 72 puntos, y no existe el puntaje que mayor se repite (moda). Asimismo, la puntuación mínima en esta variable es 40 y la puntuación máxima es 78. En cuanto se refiere a las medidas de dispersión encontramos a la desviación estándar con una puntuación de 12,83 y la varianza es 164,55; estos valores miden la variabilidad o dispersión de los datos.

**TABLA N° 05.** Resultados de resumen de la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

|                            |                               |                       |
|----------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| RENTABILIDAD<br>FINANCIERA | Media                         | 56,53                 |
|                            | 95% de intervalo de confianza | Límite inferior 50,22 |
|                            | para la media                 | Límite superior 62,84 |
|                            | Mediana                       | 54,00                 |
|                            | Varianza                      | 129,838               |
|                            | Desviación estándar           | 11,395                |
|                            | N                             | 15                    |
|                            | Mínimo                        | 40                    |
|                            | Máximo                        | 75                    |
|                            | Rango                         | 35                    |

**Fuente:** Base de datos.

En la tabla N° 5, se muestran las estadísticas de resumen de la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica. Se observa que la media es 56,53 la mediana es 54 puntos, y no existe el puntaje que mayor se repite (moda). Asimismo, la puntuación mínima en esta variable es 40 y la puntuación máxima es 75. En cuanto se refiere a las medidas de dispersión encontramos a la desviación estándar con una puntuación de 11,40 y la varianza es 129,82; estos valores miden la variabilidad o dispersión de los datos.

#### **4.1.2. Presentación de resultados de la primera variable y sus dimensiones**

Para la presentación de los resultados se ha procedido a recodificar los datos del cuestionario que está en escala de Likert a medir por alto, medio y bajo ya que las variables de estudio morosidad crediticia y rentabilidad financiera se mide bajo estos criterios, para poder llegar al objetivo de la investigación.

Así mismo para poder recodificar las variables de estudio se hizo el siguiente procedimiento: se sumó las puntuaciones obtenidas de cada variable de estudio, después se recodifico en de acuerdo a los siguientes rangos de 18 a 42 la medición de **bajo**, de 43 a 66 la medición de **medio** y de 67 a 90 la medición de **alto**.

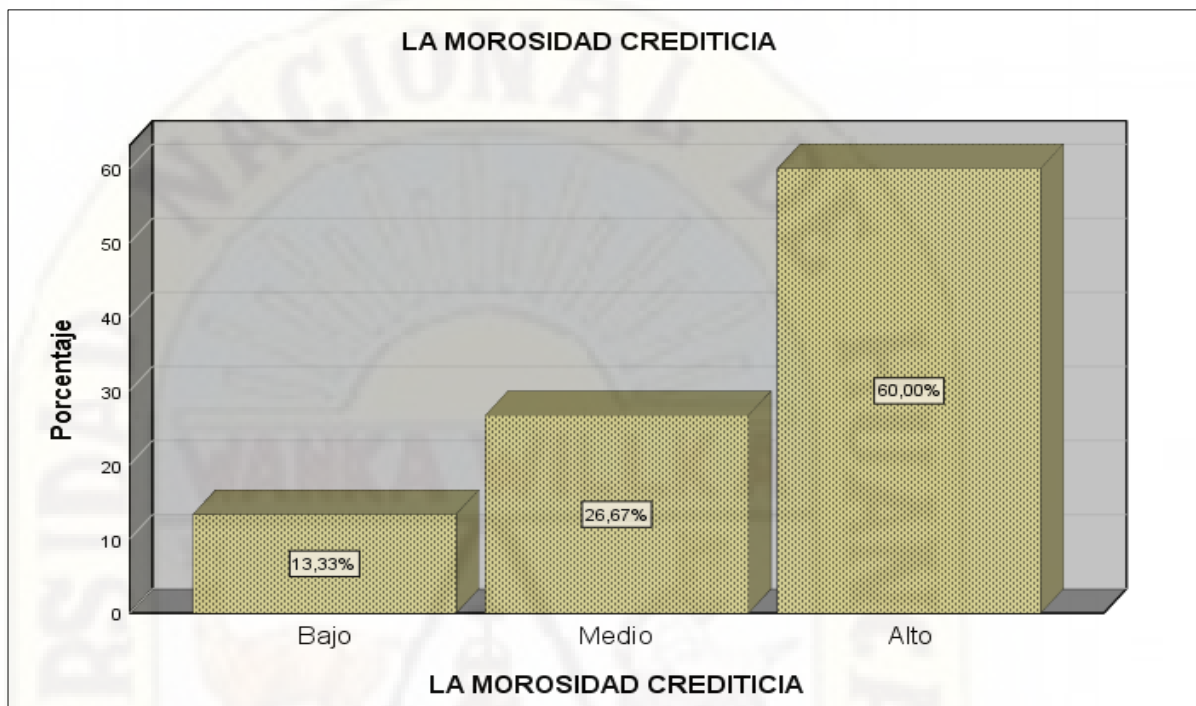
De igual manera para recodificar los indicadores se sumó las puntuaciones obtenidas en el cuestionario, después se recodifico en de acuerdo a los siguientes rangos de 6 a 14 la medición de **bajo**, de 15 a 22 la medición de **medio** y de 23 a 30 la medición de **alto**.

**Tabla N° 06.** Resultados de la morosidad crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

| <b>MOROSIDAD CREDITICIA</b> |                   |                   |                          |                             |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|                             | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| <b>VÁLIDO BAJO</b>          | 2                 | 13,3%             | 13,3%                    | 13,3%                       |
| <b>MEDIO</b>                | 4                 | 26,7%             | 26,7%                    | 40,0%                       |
| <b>ALTO</b>                 | 9                 | 60,0%             | 60,0%                    | 100,0%                      |
| <b>TOTAL</b>                | 15                | 100,0%            | 100,0%                   |                             |

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Gráfico N° 01:** Estadística de resumen de la Morosidad Crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.



**Fuente:** Tabla N° 06, base de datos.

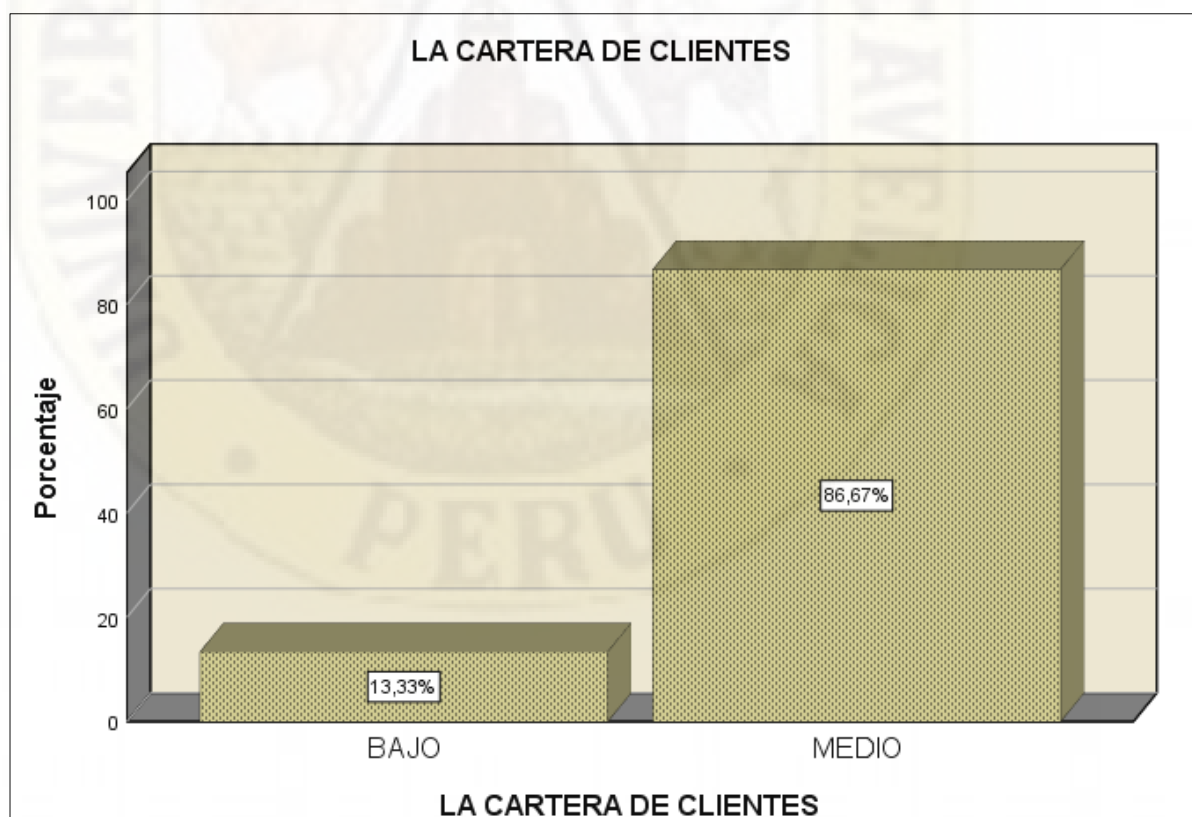
En la Tabla N° 06, al aplicar y procesar los datos del instrumento de medición, en los resultados de la morosidad crediticia, se observa que el 13.33% (02) de los casos indican un nivel bajo, y el 26,67% (04) de los casos indican un nivel medio y el 60% (09) de los casos indican un nivel alto. Estos resultados implican que la percepción en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica acerca de la morosidad crediticia es significativamente alto.

**Tabla N° 07.** Resultados del manejo inadecuado de la cartera de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

| MANEJO INADECUADO DE LA CARTERA DE CLIENTES |            |            |                   |                      |
|---------------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| <b>VÁLIDO BAJO</b>                          | 2          | 13,3%      | 13,3%             | 13,3%                |
| <b>MEDIO</b>                                | 13         | 86,7%      | 86,7%             | 100,0%               |
| <b>ALTO</b>                                 | 0          | 0,0%       | 0,0%              | 100,0%               |
| <b>TOTAL</b>                                | 15         | 100,0%     | 100,0%            |                      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Gráfico N° 02:** Estadística de resumen del manejo inadecuado de la cartera de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.



**Fuente:** Tabla N° 07, base de datos.

En la Tabla N° 07, al aplicar y procesar los datos del instrumento de medición, en los resultados del manejo inadecuado de la cartera de clientes, se observa que el 13,33% (02) de los casos indican un nivel bajo, y el 86,67% (13) de los casos indican un nivel medio y el 0,0% (0) de los casos indican un nivel alto. Estos resultados implican que la percepción en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica acerca del manejo inadecuado de la cartera de clientes es significativamente medio.

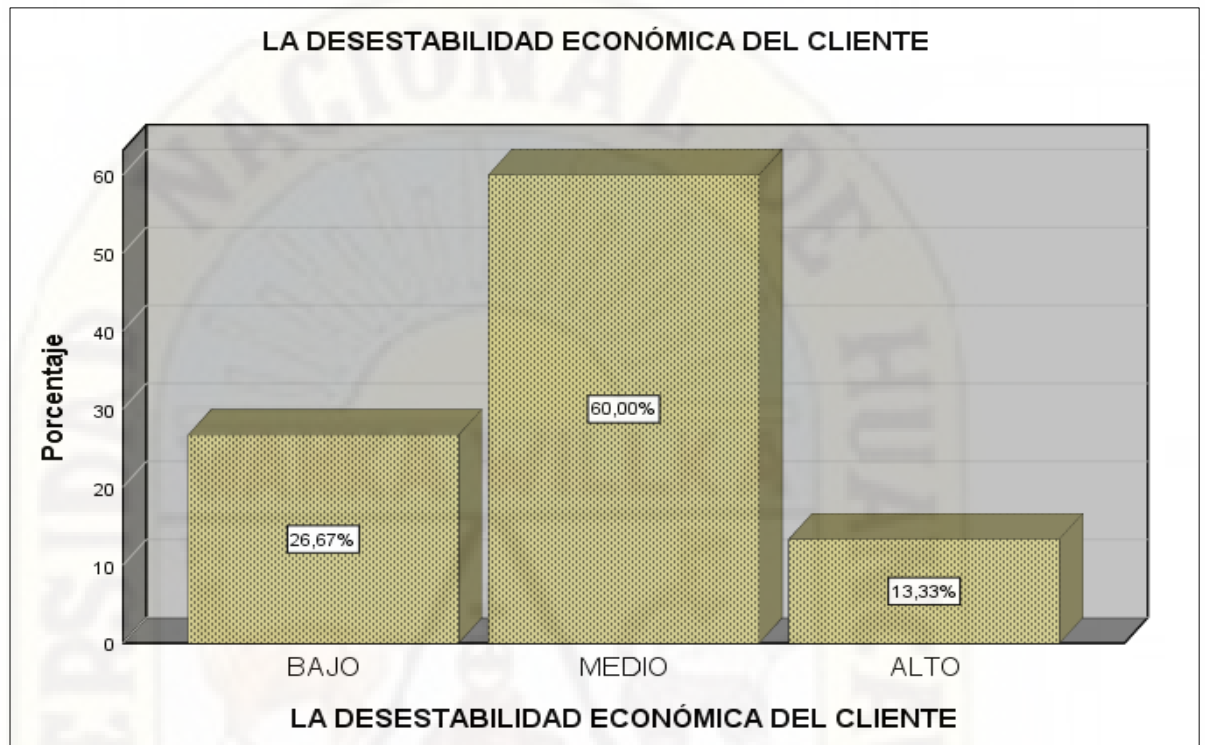
**Tabla N° 08.** Resultados de la desestabilidad económica del Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

| LA DESESTABILIDAD ECONÓMICA DEL CLIENTE |            |            |                   |                      |
|-----------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| <b>VÁLIDO BAJO</b>                      | 4          | 26,7       | 26,7              | 26,7                 |
| <b>MEDIO</b>                            | 9          | 60,0       | 60,0              | 86,7                 |
| <b>ALTO</b>                             | 2          | 13,3       | 13,3              | 100,0                |
| <b>TOTAL</b>                            | 15         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado.



**Gráfico N° 03:** Estadística de resumen de la desestabilidad económica del Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.



**Fuente:** Tabla N° 08, base de datos.

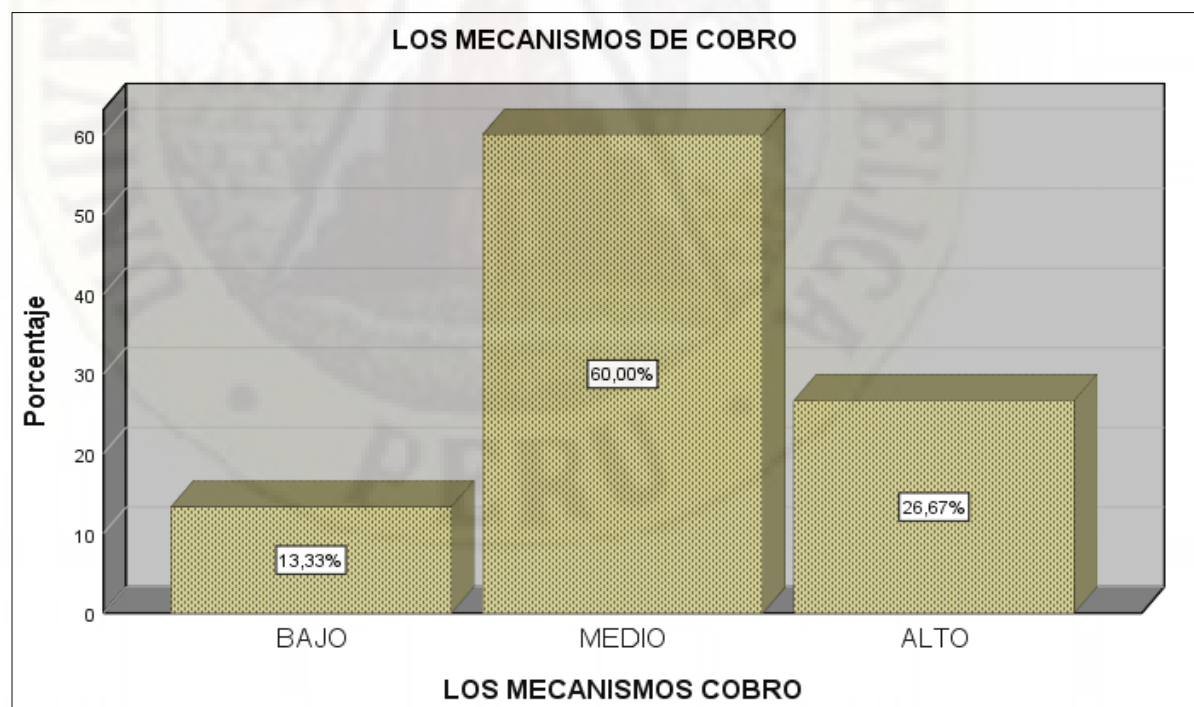
En la Tabla N° 08, al aplicar y procesar los datos del instrumento de medición, en los resultados de la desestabilidad económica del cliente, se observa que el 26,67 % (04) de los casos indican un nivel bajo, y el 60,00% (09) de los casos indican un nivel medio y el 13,33% (02) de los casos indican un nivel alto. Estos resultados implican que la percepción en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica acerca la desestabilidad económica del cliente es significativamente medio.

**Tabla N° 09.** Resultados de los mecanismos de cobro deficiente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

| MECANISMOS DE COBRO DEFICIENTE |            |            |                   |                      |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| VÁLIDO BAJO                    | 2          | 13,3       | 13,3              | 13,3                 |
| MEDIO                          | 9          | 60,0       | 60,0              | 73,3                 |
| ALTO                           | 4          | 26,7       | 26,7              | 100,0                |
| TOTAL                          | 15         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Gráfico N° 04:** Estadística de resumen de los mecanismos de cobro deficiente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.



**Fuente:** Tabla N° 09, base de datos.

En la Tabla N° 09, al aplicar y procesar los datos del instrumento de medición, en los resultados de los mecanismos de cobro deficiente, se

observa que el 13,33 % (02) de los casos indican un nivel bajo, y el 60,00% (09) de los casos indican un nivel medio y el 26,67% (04) de los casos indican un nivel alto. Estos resultados implican que la percepción en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica acerca de los mecanismos de cobro deficiente es significativamente medio.

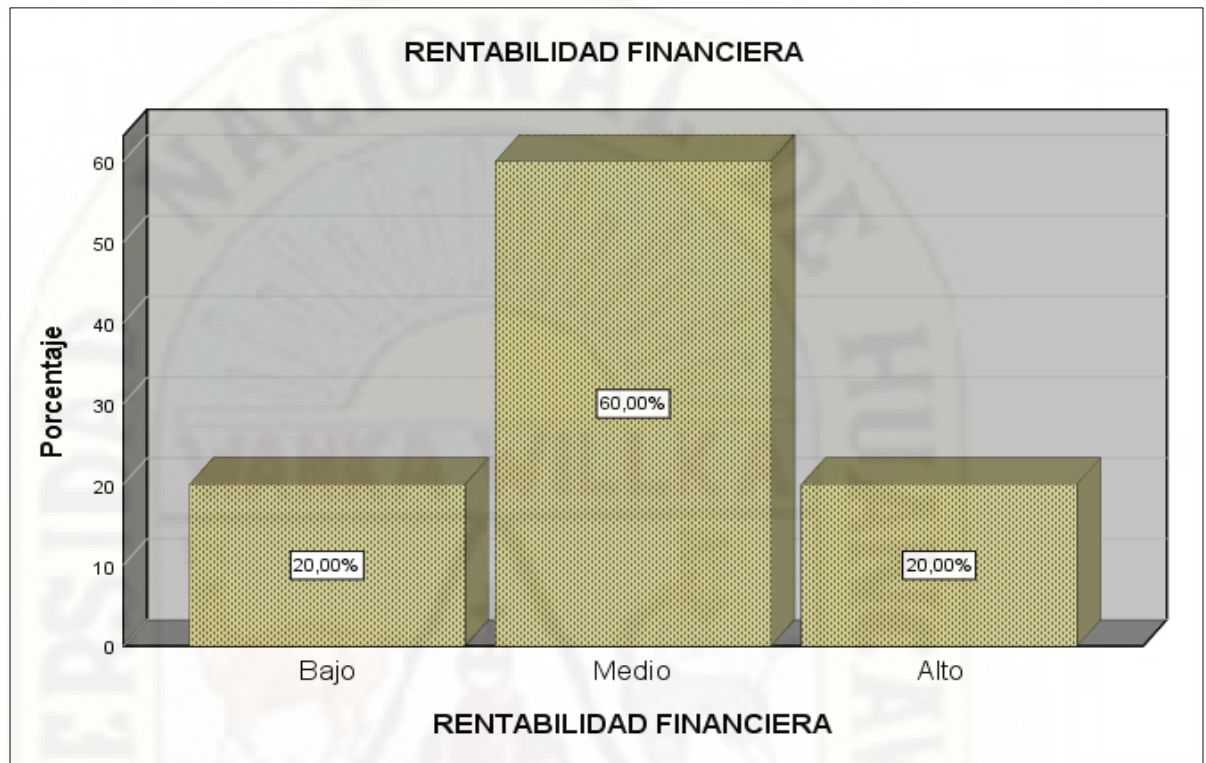
#### 4.1.3. Presentación de resultados de la segunda variable y sus dimensiones

**TABLA N° 10.** Resultados de la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

| <b>RENTABILIDAD FINANCIERA</b> |                   |                   |                          |                             |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| <b>VÁLIDO BAJO</b>             | 3                 | 20,0              | 20,0                     | 20,0                        |
| <b>MEDIO</b>                   | 9                 | 60,0              | 60,0                     | 80,0                        |
| <b>ALTO</b>                    | 3                 | 20,0              | 20,0                     | 100,0                       |
| <b>TOTAL</b>                   | 15                | 100,0             | 100,0                    |                             |

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Gráfico N° 05:** Estadística de resumen de la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.



**Fuente:** Tabla N° 10, base de datos.

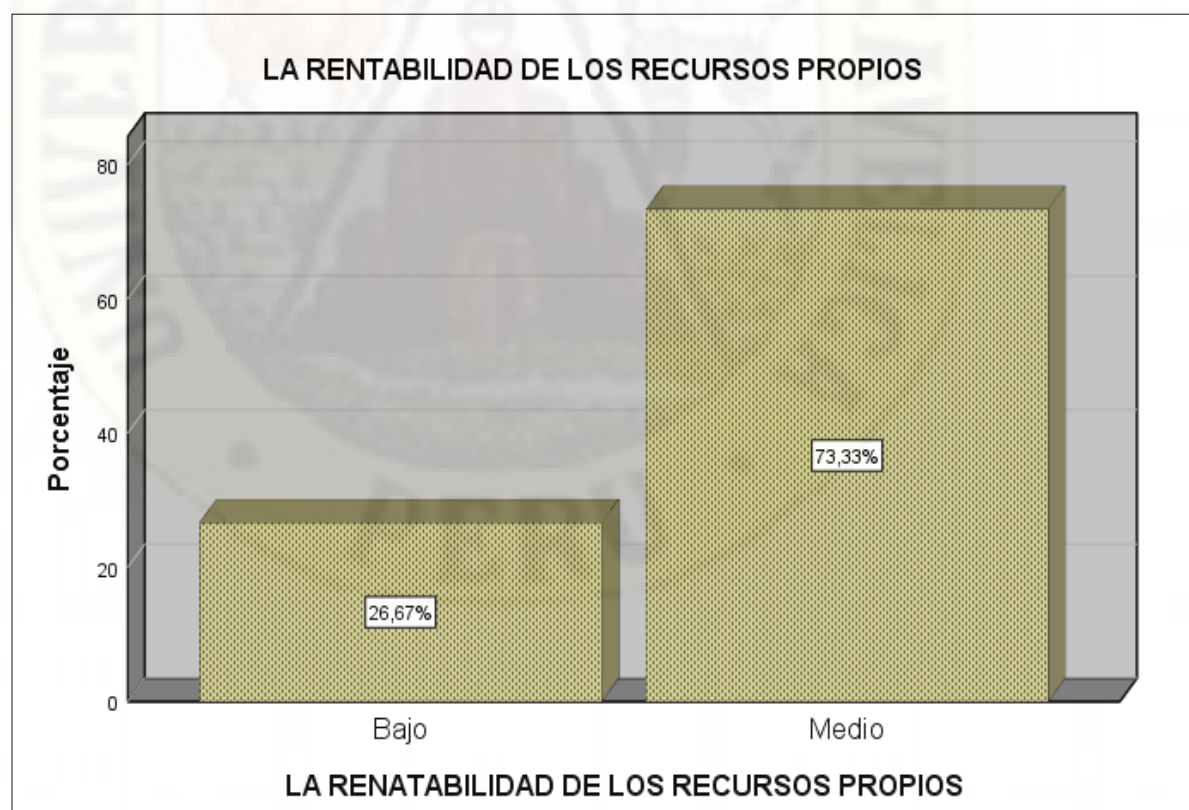
En la Tabla N° 10, al aplicar y procesar los datos del instrumento de medición, en los resultados de la rentabilidad financiera, se observa que el 20,00 % (03) de los casos indican un nivel bajo, y el 60,00% (09) de los casos indican un nivel medio y el 20,00% (03) de los casos indican un nivel alto. Estos resultados implican que la percepción en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica acerca de la rentabilidad financiera es significativamente medio.

**TABLA N° 11.** Resultados de la rentabilidad de los recursos propios en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

| LA RENTABILIDAD DE LOS RECURSOS PROPIOS |            |            |                   |                      |
|-----------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| <b>VÁLIDO BAJO</b>                      | 4          | 26,7       | 26,7              | 26,7                 |
| <b>MEDIO</b>                            | 11         | 73,3       | 73,3              | 100,0                |
| <b>ALTO</b>                             | 0          | 0,0        | 0,0               | 100,0                |
| <b>TOTAL</b>                            | 15         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Gráfico N° 06:** Estadística de resumen de la rentabilidad de los recursos propios en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.



**Fuente:** Tabla N° 11, base de datos.

En la Tabla N° 11, al aplicar y procesar los datos del instrumento de medición, en los resultados de la rentabilidad de los recursos propios, se observa que el 26,67 % (04) de los casos indican un nivel bajo, y el 73,33% (11) de los casos indican un nivel medio y el 0,00% (00) de los casos indican un nivel alto. Estos resultados implican que la percepción en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica acerca de la rentabilidad de los recursos propios es significativamente medio.

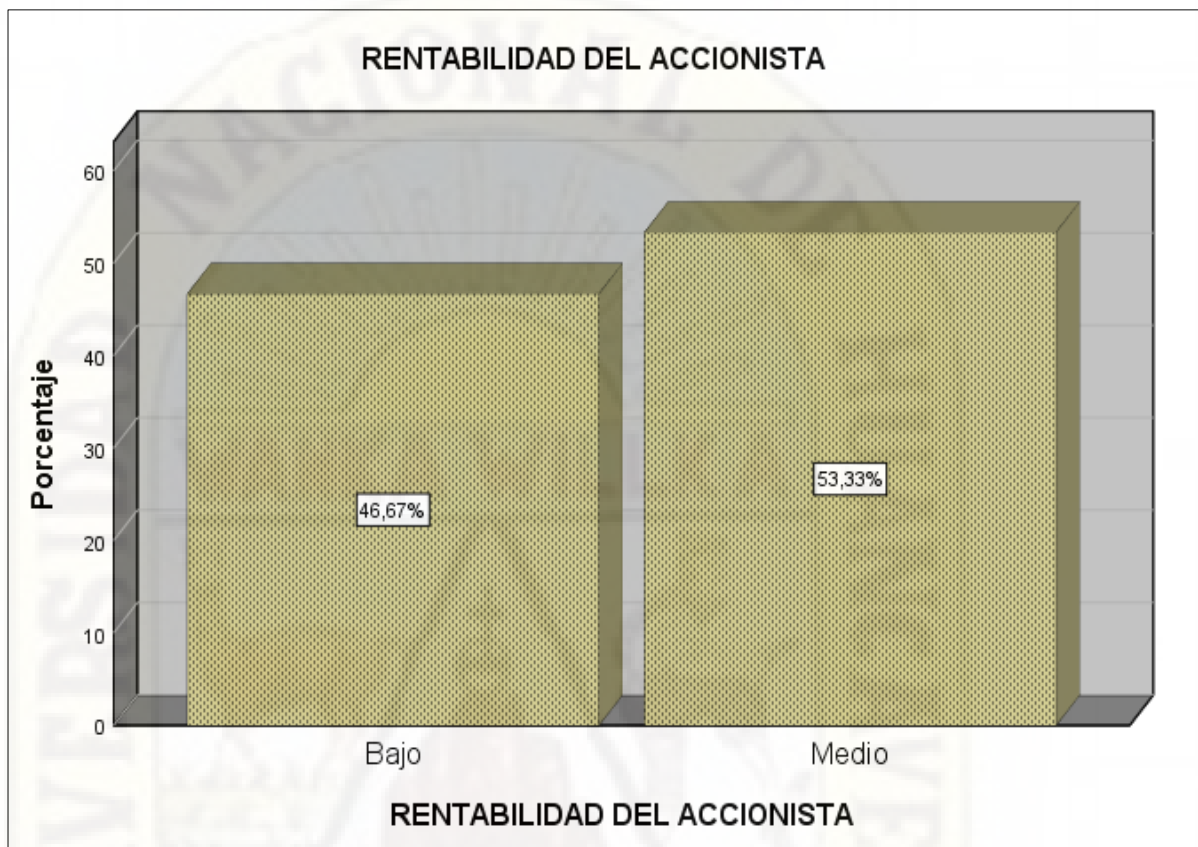
**TABLA N° 12.** Resultados de la de la rentabilidad del accionista en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

| <b>LA RENTABILIDAD DEL ACCIONISTA</b> |                   |                   |                              |                                 |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
|                                       | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>válido</b> | <b>Porcentaje<br/>acumulado</b> |
| <b>VÁLIDO BAJO</b>                    | 7                 | 46,7              | 46,7                         | 46,7                            |
| <b>MEDIO</b>                          | 8                 | 53,3              | 53,3                         | 100,0                           |
| <b>ALTO</b>                           | 0                 | 0,0               | 0,0                          | 100,0                           |
| <b>TOTAL</b>                          | 15                | 100,0             | 100,0                        |                                 |

**Fuente:** Cuestionario aplicado.



**Gráfico N° 07:** Estadística de resumen de la rentabilidad del accionista en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.



**Fuente:** Tabla N° 12, base de datos.

En la Tabla N° 12, al aplicar y procesar los datos del instrumento de medición, en los resultados de la rentabilidad del accionista, se observa que el 46,67 % (07) de los casos indican un nivel bajo, y el 53,33% (08) de los casos indican un nivel medio y el 0,00% (00) de los casos indican un nivel alto. Estos resultados implican que la percepción en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica acerca de la rentabilidad del accionista es significativamente medio.

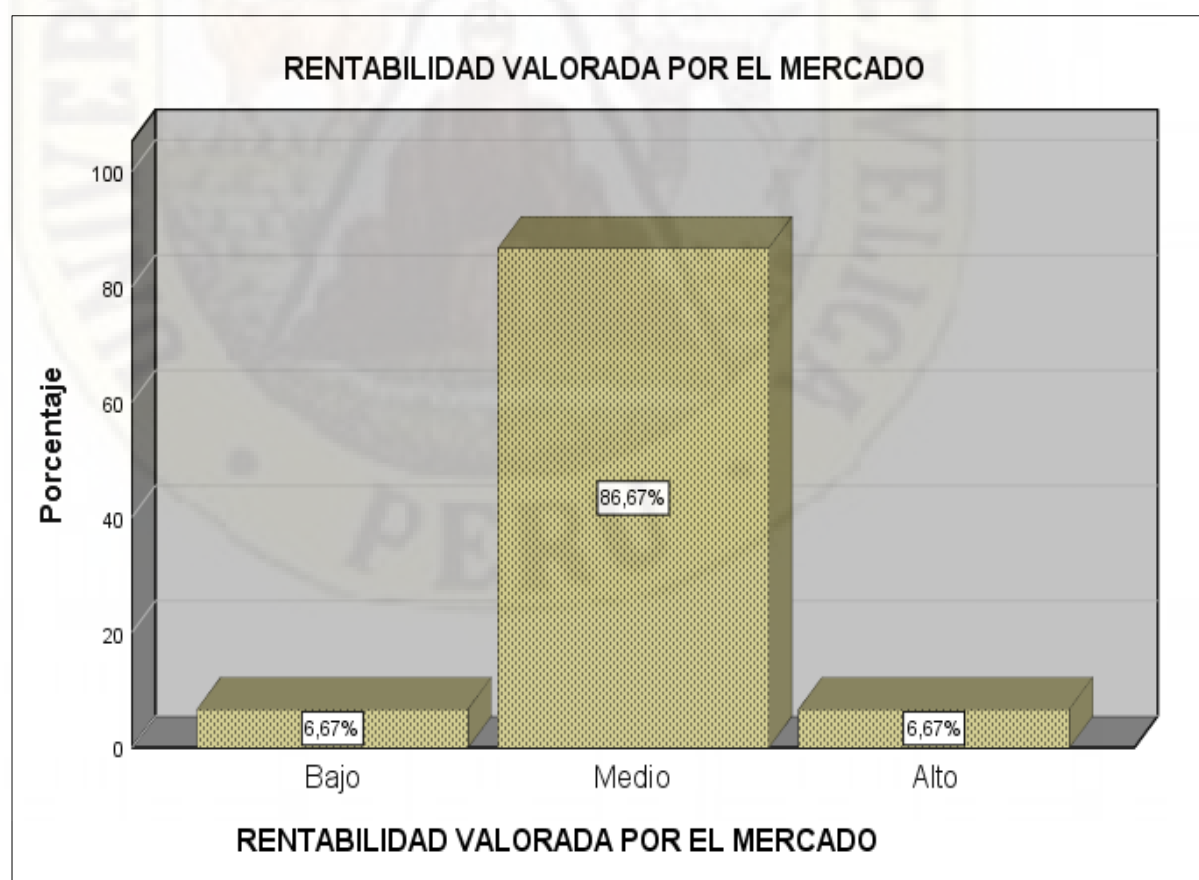


**TABLA N° 13.** Resultados de la rentabilidad valorada por el mercado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

| LA RENTABILIDAD VALORADA POR EL MERCADO |            |            |                   |                      |
|-----------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| <b>VÁLIDO BAJO</b>                      | 1          | 6,7        | 6,7               | 6,7                  |
| <b>MEDIO</b>                            | 13         | 86,7       | 86,7              | 93,3                 |
| <b>ALTO</b>                             | 1          | 6,7        | 6,7               | 100,0                |
| <b>TOTAL</b>                            | 15         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Gráfico N° 08:** Estadística de resumen de la rentabilidad valorada por el mercado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.



**Fuente:** Tabla N° 13, base de datos.

En la Tabla N° 13, al aplicar y procesar los datos del instrumento de medición, en los resultados de la rentabilidad valorada por el mercado, se observa que el 6,7 % (01) de los casos indican un nivel bajo, y el 86,67% (13) de los casos indican un nivel medio y el 6,7% (01) de los casos indican un nivel alto. Estos resultados implican que la percepción en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica acerca de la rentabilidad valorada por el mercado es significativamente medio.

#### 4.1.4. Resultado de la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera

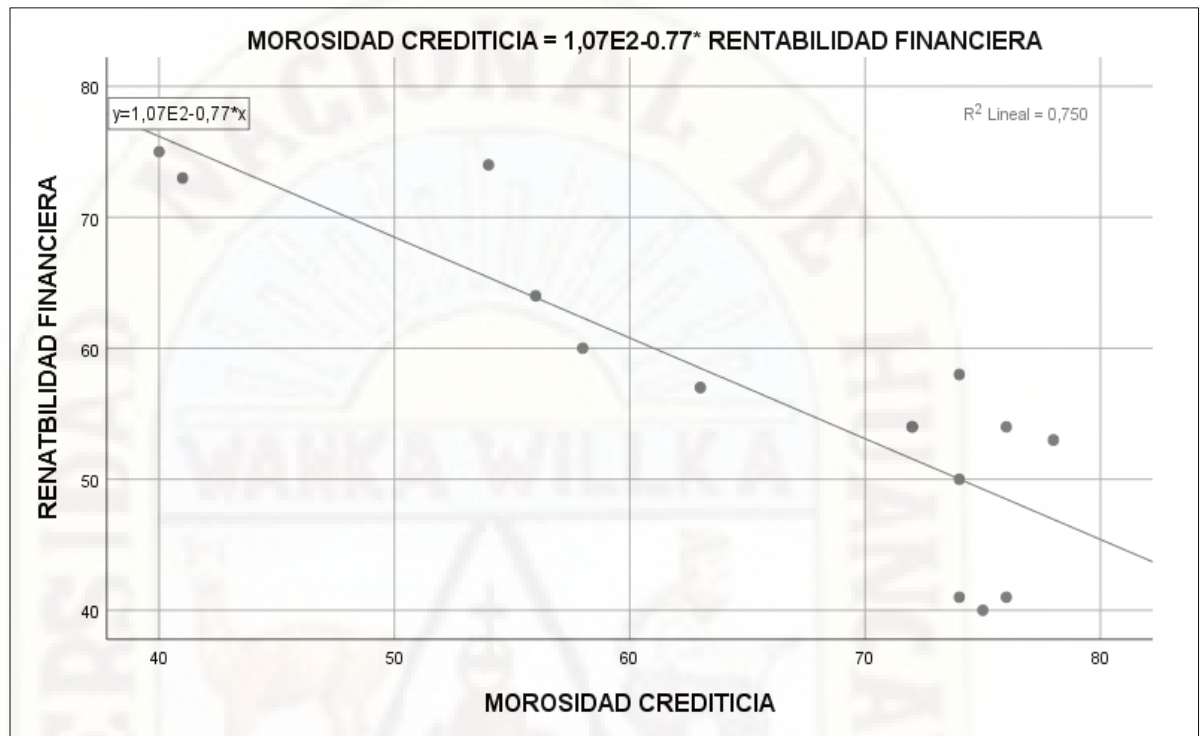
**TABLA N° 14.** Resultados de la relación categórica de la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.

**TABLA CRUZADA**

|                            |             |             | MOROSIDAD CREDITICIA |       |        | Total |
|----------------------------|-------------|-------------|----------------------|-------|--------|-------|
|                            |             |             | Bajo                 | Medio | Alto   |       |
| RENTABILIDAD<br>FINANCIERA | Bajo        | Recuento    | 0                    | 0     | 3      | 3     |
|                            |             | % del total | 0,0%                 | 0,0%  | 20,0%  | 20,0% |
|                            | Medio       | Recuento    | 0                    | 3     | 6      | 9     |
|                            |             | % del total | 0,0%                 | 20,0% | 40,0%  | 60,0% |
|                            | Alto        | Recuento    | 2                    | 1     | 0      | 3     |
|                            |             | % del total | 13,3%                | 6,7%  | 0,0%   | 20,0% |
| Total                      | Recuento    | 2           | 4                    | 9     | 15     |       |
|                            | % del total | 13,3%       | 26,7%                | 60,0% | 100,0% |       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Gráfico N° 09:** Diagrama de la relación de la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.



**Fuente:** Tabla N° 14, base de datos.

En el Gráfico N° 09 muestra la gráfica de los pares de valores de cada unidad de análisis, es decir del puntaje de la evaluación de la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera, en donde se evidencia que los valores de la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera se relacionan negativamente. Por lo que preliminarmente podemos concluir que existe una relación negativa entre la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, ya que según Hernandez & Mendoza (2018) una correlación negativa implica que, si una variable se incrementa, la otra disminuye (“A mayor X, menor Y”, “mayor Y, menor X”; altos valores en una variable se asocian con bajos de la otra).

#### 4.1.5. Prueba de normalidad de datos

**TABLA N° 15.** Resultados de la prueba de normalidad de la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera.

|                         | SHAPIRO-WILK |    |      |
|-------------------------|--------------|----|------|
|                         | Estadístico  | gl | Sig. |
| MOROSIDAD CREDITICIA    | ,818         | 15 | ,006 |
| RENTABILIDAD FINANCIERA | ,924         | 15 | ,218 |

**Fuente:** Base de datos

En la tabla N° 15, se muestra que el nivel de significancia (“t” calculado) es de 0,218; siendo este mayor a 0,05; por lo que se aclara que no hay normalidad de datos, y se concluye que se utilizara la estadística inferencial no paramétrica, para la determinación de la prueba de hipótesis.

Teniendo en cuenta la no distribución normal de datos, se utilizó la estadística inferencial no paramétrica para determinar la intensidad de la relación entre variables, al calcular las puntuaciones obtenidas por el instrumento de medición, se utilizó la estadística de Coeficiente de Correlación de Rho Spearman “Rho”, que la define como:

$$Rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

**“Rho”:** Coeficiente de correlación de Spearman

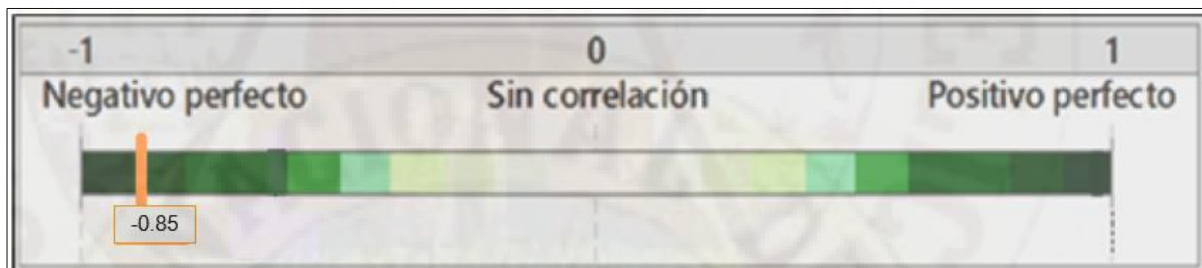
**“d”:** Es la diferencia entre los correspondientes de orden (x-y)

**“n”:** Numero de pareja de datos

Así pues, luego de aplicar el modelo sobre los datos tenemos los resultados que se muestran a continuación:

$$Rho = 1 - \frac{6 \times 1024}{15 \times (15^2 - 1)} = -0,85$$

**Gráfico N° 10:** Diagrama de la significancia entre la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera.



La correlación negativa ( $\rho = -0.85$ ) indica que cuando la morosidad crediticia aumenta, la rentabilidad financiera disminuye y viceversa.

**Fuente:** Software estadístico.

En el gráfico N° 08, observamos la significancia de la relación obtenida, notamos que dicha relación tiene una correlación negativamente alta entre las variables de estudio.

Para efectos de la interpretación de esta prueba hay que tener en claro que solamente tomo en cuenta los valores entre 1 y -1, teniendo en cuenta que el “0” indica que no existe correlación. Es decir, el valor numérico indica la magnitud de la correlación. En conclusión, el coeficiente de correlación cuantifica la relación entre dos variables, cuando está realmente existe. Hay que tener en cuenta que los valores cercanos a -1 nos indican una correlación negativa muy buena y los cercanos a cero una correlación mínima o nula, tal como se muestra a continuación:

**TABLA N° 16.** Valor de Significancia para el coeficiente de correlación de Rho Spearman “Rho”.

| Valor         | Significado                            |
|---------------|----------------------------------------|
| -1            | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,90 a -0,99 | Correlación negativa muy alta          |
| -0,70 a -0,89 | Correlación negativa alta              |
| -0,40 a -0,69 | Correlación negativa moderada          |

|               |                                        |
|---------------|----------------------------------------|
| -0,20 a -0,39 | Correlación negativa baja              |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja          |
| 0             | Correlación nula                       |
| 0,01 a 0,19   | Correlación positiva muy baja          |
| 0,20 a 0,39   | Correlación positiva baja              |
| 0,40 a 0,69   | Correlación positiva moderada          |
| 0,70 a 0,89   | Correlación positiva alta              |
| 0,90 a 0,99   | Correlación positiva muy alta          |
| 1             | Correlación positiva grande y perfecta |

**Fuente:** Software estadístico.

Teniendo claro en lo que consiste el coeficiente de correlación, más el correspondiente diagrama de dispersión podemos confirmar el hecho de la correlación entre las variables que es negativa alta, pues la pendiente de la línea de regresión es menor de cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es de -0,85 siendo la correlación negativa alta.

#### 4.1.6. Resultados de la relación categórica de las dimensiones

- Resultado de la relación categórica entre el manejo inadecuado de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera.

$$Rho = 1 - \frac{6 \times 1014}{15 \times (15^2 - 1)} = -0,85$$

Teniendo claro en lo que consiste el coeficiente de correlación, podemos confirmar el hecho de la correlación entre la dimensión y la variable es negativa alta, pues la pendiente de la línea de regresión es menor de cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es de -0,85 siendo una correlación negativa alta.

- Resultado de la relación categórica entre la desestabilidad económica del cliente y la rentabilidad financiera.

$$Rho = 1 - \frac{6 \times 969.5}{15 \times (15^2 - 1)} = -0,74$$

Teniendo claro en lo que consiste el coeficiente de correlación, podemos confirmar el hecho de la correlación entre la dimensión desestabilidad económica del cliente y la variable rentabilidad financiera es negativa alta, pues la pendiente de la línea de regresión es menor de cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es de -0,74 siendo una correlación negativa alta.

- Resultado de la relación categórica entre el mecanismo de cobro deficiente y la rentabilidad financiera.

$$Rho = 1 - \frac{6 \times 957}{15 \times (15^2 - 1)} = -0,73$$

Teniendo claro en lo que consiste el coeficiente de correlación, podemos confirmar el hecho de la correlación entre la dimensión mecanismos de cobro deficiente y la variable rentabilidad financiera es negativa alta, pues la pendiente de la línea de regresión es menor de cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es de -0,73 siendo una correlación negativa alta.

## 4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la prueba de significancia estadística de la correlación, se usó el esquema clásico propuesto por Rho Spearman “Rho”.

### 4.2.1. Prueba de significancia de la hipótesis general

➤ **SISTEMA DE HIPÓTESIS**

Hipótesis nula ( $H_0$ )

No existe una relación negativa entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal



de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

$$p = 0$$

Siendo:

$p$ : Correlación poblacional

Hipótesis alterna ( $H_1$ )

Existe una relación negativa entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

$$p < 0$$

Siendo:

$p$ : Correlación poblacional

➤ **NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )**

$$\alpha = 0,05 = 5\% \rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

➤ **ESTADÍSTICA DE PRUEBA**

La variable aleatoria ( $x$ ) sigue una distribución “t” con 13 grados de libertad.

$$t = \frac{p}{\sqrt{\frac{1-p^2}{n-2}}}$$

El valor crítico o tabulado “ $Vt$ ” de la prueba para 13 grados de libertad (unilateral) y 0,05 de significancia es de 2.1604, obtenido de la tabla correspondiente “Valores críticos de t”.

➤ **CALCULO DE LA ESTADÍSTICA**

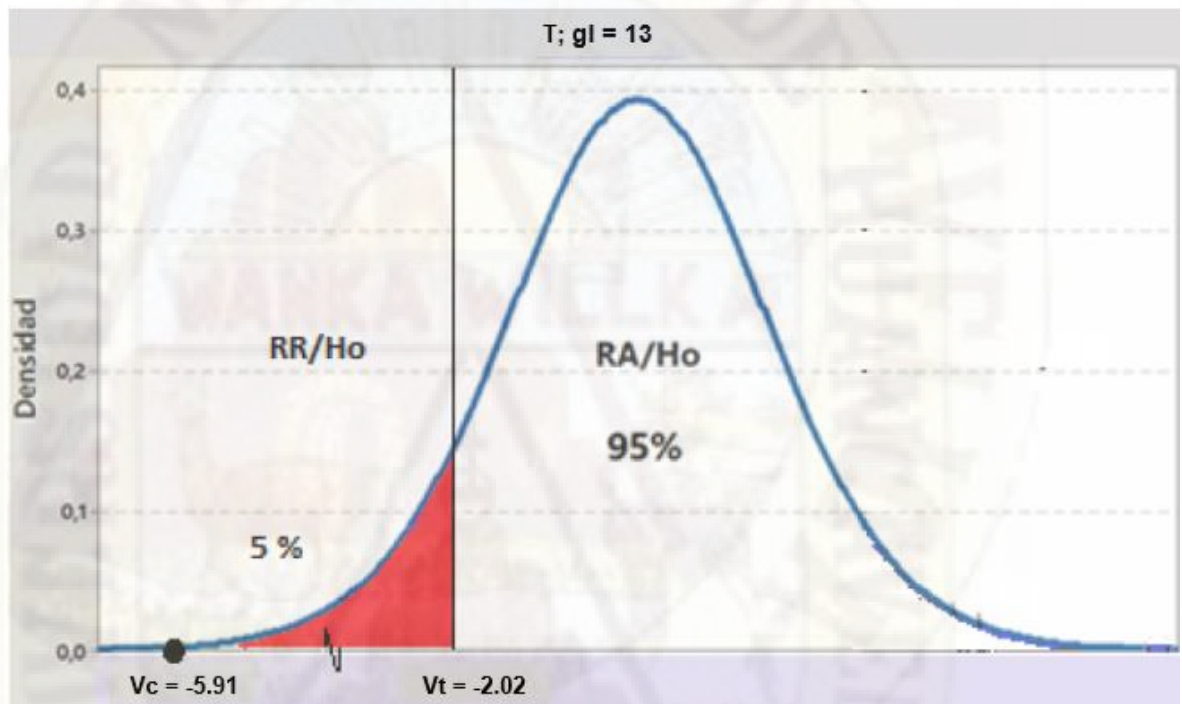
Reemplazando en la ecuación se tiene el valor Calculado ( $Vc$ ) de la “t”:

$$t = Vc = \frac{-0.85}{\sqrt{\frac{1-(-0.85)^2}{15-2}}} = -5.91 \cong -6$$

### ➤ TOMA DE DECISIÓN

El valor calculado ( $V_c$ ) y el valor crítico o tabulado ( $V_t$ ) ubicamos en el diagrama de la función “ $t$ ”.

**Gráfico N° 11:** Diagrama de la prueba “ $t$ ” para la docimasia de la hipótesis.



**Fuente:** Software estadístico.

A partir del diagrama de la prueba “ $t$ ” la cual podemos deducir que  $V_c < V_t$  ( $-5.91 < -2.1604$ ) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y simultáneamente aceptar la hipótesis alterna que dice:

**Existe una relación negativa entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.**

#### 4.2.2. Prueba de significancia de las hipótesis específicas

##### 4.2.2.1. Prueba de la primera hipótesis específica

➤ **Hipótesis nula ( $H_0$ )**

No existe una relación negativa entre el manejo inadecuado de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. agencia Huancavelica, periodo 2019.

➤ **Hipótesis alterna ( $H_1$ )**

Existe una relación negativa entre el manejo inadecuado de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. agencia Huancavelica, periodo 2019.

➤ **NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )**

$$\alpha = 0,05 = 5\% \rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

➤ **ESTADÍSTICA DE PRUEBA**

La variable aleatoria ( $x$ ) sigue una distribución “t” con 13 grados de libertad.

$$t = \frac{p}{\sqrt{\frac{1-p^2}{n-2}}}$$

El valor crítico o tabulado “ $Vt$ ” de la prueba para 11 grados de libertad (unilateral) y 0,05 de significancia es de 2.1604, obtenido de la tabla correspondiente “Valores críticos de t”.

➤ **CALCULO DE LA ESTADÍSTICA**

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor Calculado ( $Vc$ ) de la “t”:

$$t = Vc = \frac{-0.85}{\sqrt{\frac{1-(-0.85)^2}{15-2}}} = -5.74 \cong -6$$

➤ **TOMA DE DECISIÓN**

Se observa que  $Vc < Vt$  ( $-5.74 < 2.1604$ ) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y simultáneamente aceptar la hipótesis alterna que dice:

**Existe una relación negativa entre el manejo inadecuado de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. agencia Huancavelica, periodo 2019.**

#### **4.2.2.2. Prueba de la segunda hipótesis específica**

##### **➤ Hipótesis nula ( $H_0$ )**

No existe una relación negativa entre la desestabilidad económica del cliente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

##### **➤ Hipótesis alterna ( $H_1$ )**

Existe una relación negativa entre la desestabilidad económica del cliente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

##### **➤ NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )**

$$\alpha = 0,05 = 5\% \rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

##### **➤ ESTADÍSTICA DE PRUEBA**

La variable aleatoria (x) sigue una distribución “t” con 13 grados de libertad.

$$t = \frac{p}{\sqrt{\frac{1-p^2}{n-2}}}$$

El valor crítico o tabulado “ $Vt$ ” de la prueba para 11 grados de libertad (unilateral) y 0,05 de significancia es de 2.1604, obtenido de la tabla correspondiente “valores críticos de t”.

##### **➤ CALCULO DE LA ESTADÍSTICA**

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado ( $Vc$ ) de la “t”:

$$t = Vc = \frac{-0.74}{\sqrt{\frac{1 - (-0.85)^2}{15 - 2}}} = -4.01 \cong -4$$

➤ **TOMA DE DECISIÓN**

Se observa que  $Vc < Vt$  ( $-4.01 < 2.1604$ ) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y simultáneamente aceptar la hipótesis alterna que dice:

**Existe una relación negativa entre la desestabilidad económica del cliente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.**

4.2.2.3. Prueba de la tercera hipótesis específica

➤ **Hipótesis nula ( $H_0$ )**

No existe una relación negativa entre el mecanismo de cobro deficiente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

➤ **Hipótesis alterna ( $H_1$ )**

Existe una relación negativa entre el mecanismo de cobro deficiente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

➤ **NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )**

$$\alpha = 0,05 = 5\% \rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

➤ **ESTADÍSTICA DE PRUEBA**

La variable aleatoria ( $x$ ) sigue una distribución “t” con 13 grados de libertad.

$$t = \frac{p}{\sqrt{\frac{1 - p^2}{n - 2}}}$$

El valor crítico o tabulado “ $Vt$ ” de la prueba para 11 grados de libertad (unilateral) y 0,05 de significancia es de 2.1604, obtenido de la tabla correspondiente “valores críticos de  $t$ ”.

#### ➤ CALCULO DE LA ESTADÍSTICA

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado ( $Vc$ ) de la “ $t$ ”:

$$t = Vc = \frac{-0.73}{\sqrt{\frac{1 - (-0.73)^2}{15 - 2}}} = -3.88 \cong -4$$

#### ➤ TOMA DE DECISIÓN

Se observa que  $Vc < Vt$  ( $-3.88 < 2.1604$ ) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y simultáneamente aceptar la hipótesis alterna que dice:

**Existe una relación negativa entre el mecanismo de cobro deficiente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.**

### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como podemos deducir, los resultados de la investigación ponen en evidencia la presencia de una relación entre la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

En cuanto a la validez de la relación general hallada entre la evaluación de la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, es evidente que su validez es innata por la presencia de las siguientes características:

- **Cantidad de datos.** - El tamaño de su muestra ( $n = 15$ ), se trata de una muestra censal, por lo que es lo suficientemente necesario como para proveer una estimación muy precisa de la fuerza de la relación entre la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.

- **Datos atípicos.** - Puesto que los datos poco comunes pueden tener una influencia fuerte en los resultados, en el diagrama de dispersión no se identifica la presencia de casos atípicos para la relación general y las relaciones específicas.
- **Normalidad.** - en relación al tamaño de la muestra, podemos inferir que los datos no siguen una distribución normal, esto por el teorema del Limite Central. Por lo que la no normalidad no representa un problema.
- **El modelo de predicción.** - El informe de selección de modelo muestra un modelo idóneo y eficiente para realizar predicciones. Además, en la gráfica de dispersión de la relación general se observa que los casos cubren adecuadamente el rango de valores de las dos variables. Dicho modelo de predicción es:

$$\begin{aligned} & \text{MOROSIDAD CREDITICIA} \\ & = 1,07 - 0.77 * \text{RENTABILIDAD FINANCIERA} \end{aligned}$$

El coeficiente de determinación ajustado es de  $R^2 = 75.50\%$ , lo que implica que cualquier predicción tiene un nivel de certeza del 75.50% o que el modelo de regresión lineal explica hasta el 75.50% de la variación de una variable.

De esta manera, en general se ha identificado la presencia de una relación negativa la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019, la intensidad de la relación hallada es  $r = -0.85$  es negativa alta, pues la pendiente de la línea de regresión es menor a cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es de  $r = -0.85$  siendo una correlación negativa alta y la prueba de hipótesis resulta significativa con lo cual se cumple el primer objetivo planteado en la investigación.

Las relaciones obtenidas para el cumplimiento de los objetivos específicos, nos muestran que la relación entre el manejo inadecuado de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019; es de  $r = -0.85$ , así



mismo la relación entre la desestabilidad económica del cliente y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019; es de  $r = -0.74$ ; mientras que la relación entre el mecanismo de cobro deficiente y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019; es de  $r = -0.73$ , todas ellas son negativas y su contraste de significancia es  $p = 0$ ,  $0 < 0.05$  por lo que decimos que es significativa.

Los resultados de esta investigación los confrontamos con los obtenidos de:

Fiallos (2017) concluye que la morosidad, tiene mayor concentración en los créditos de consumo y microcrédito, en la que se realiza un análisis comparativo entre los años 2013 y 2014, en donde la mora alcanza niveles del 5.53 y 5.44% respectivamente.

Moncada & Rodríguez (2018) concluyen que los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana (Pymes) en el Banco Interbank son: la planificación financiera, la liquidez, la inversión de la liquidez en otro giro de negocio, no tener proyección del negocio a largo plazo, desinterés y desorganización en el cumplimiento de los pagos, alto riesgo debido a que el manejo del negocio se encuentra en una sola persona y el incumplimiento o atraso de pago por parte de los clientes de las Pymes .

Izarra (2016) menciona que existe evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N°582 – Huancavelica, durante el año 2014. La intensidad de la relación encontrada es  $-88.07\%$ .

## CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el proceso de investigación y teniendo como respaldo las técnicas de procesamiento y análisis de datos estadísticos aplicados al cuestionario respectivo podemos concluir con lo siguiente:

- ❖ Se ha determinado la evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre la morosidad crediticia y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019. La intensidad de la relación encontrada es  $r = -0.85$  que tiene asociado una probabilidad  $p = 0, 0 < 0,05$  por lo que dicha relación es negativa alta. En el 60,00% de los casos la morosidad crediticia es alta y en el 60,00% de los casos la rentabilidad financiera es medio.
- ❖ Se ha determinado la evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre el manejo inadecuado de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019. La intensidad de la relación encontrada es  $r = -0.85$  que tiene asociado una probabilidad  $p = 0, 0 < 0,05$  por lo que dicha relación es negativa alta. En el 86,67% de los casos el manejo inadecuado de la cartera de clientes es medio y en el 60,00% de los casos la rentabilidad financiera es medio.
- ❖ Se ha determinado la evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre la desestabilidad económica del cliente y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019. La intensidad de la relación encontrada es  $r = -0.74$  que tiene asociado una probabilidad  $p = 0, 0 < 0,05$  por lo que dicha relación es negativa alta. En el 60,00% de los casos la desestabilidad económica del cliente es medio y en el 60,00% de los casos la rentabilidad financiera es medio.
- ❖ Se ha determinado la evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre el mecanismo de cobro deficiente y la rentabilidad financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019. La intensidad de la relación encontrada es  $r = -0.73$

que tiene asociado una probabilidad  $p = 0, 0 < 0,05$  por lo que dicha relación es negativa alta. En el 60,00% de los casos los mecanismos de cobro deficiente son medio y en el 60,00% de los casos la rentabilidad financiera es medio.



## RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere a los asesores de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, brindar mayor importancia a la evaluación del crédito otorgado, ya que es significativo realizar un análisis en los procesos de mecanismos y evaluación crediticia con la finalidad de reducir los índices de morosidad y aumentar la rentabilidad financiera de la caja.
- ❖ Se sugiere a los directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, y demás entidades financieras a mejorar sus políticas, instrumentos y mecanismos orientados a la administración de la cartera de clientes con la finalidad de aumentar la rentabilidad de la caja.
- ❖ Se sugiere a los asesores de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, realizar un análisis y evaluar la estabilidad económica de un cliente ya que, de encontrar una desestabilidad económica, es razón para aumentar la morosidad al crediticia y disminuir la rentabilidad de la caja.
- ❖ Se sugiere a los directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, y demás entidades financieras a mejorar políticas, instrumentos y mecanismos orientados a mejorar la cobranza de los créditos otorgados con la finalidad de disminuir la morosidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acción InSight. (Noviembre de 2008). *ACCION International Headquarters*. Obtenido de ACCION International Headquarters: [https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/IS26SP.pdf](https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf)
- Acosta, N. (26 de Diciembre de 2018). *Cuida tu Dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13163858/que-es-el-valor-de-reposicion>
- AdiosDeudas. (15 de Abril de 2017). *adiosdeudas.cl*. Obtenido de <https://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>
- Aguar, I. (2005). *Rentabilidad y Riesgo en el Comportamiento Financiero de la Empresa*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2003). *Análisis de la Morosidad de la Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú*. Lima: Insitituto de Estudios Peruanos.
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe Final de Investigación*. Perú: Instituto de Estudios Peruanos.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. Venezuela : Editorial Episteme C.A.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Canturin, R., & Mancha, E. (2013). *Análisis de la Calidad de Inversión de los Clientes Morosos de créditos de Consumo Obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú - Huancavelica (1er. Cuatrimestre 2011)*. Huancavelica: Tesis.
- Cañizales, C. (2018). *Genwords.com*. Obtenido de [https://www.genwords.com/blog/que-es-roi#Calculo\\_de\\_ROI\\_Retorno\\_de\\_Inversion](https://www.genwords.com/blog/que-es-roi#Calculo_de_ROI_Retorno_de_Inversion)
- Cervera, M., Gonzáles, Á., & Romano, J. (2017). *Contabilidad Financiera*. España: Centro de Estudios finacieros.
- Coatm.es. (21 de Agosto de 2018). *www.coatm.es*. Obtenido de <http://www.coatm.es/que-es-la-economia-familiar/>
- Consorcio Consultor en Crédito S.A. (15 de Noviembre de 2017). *ccc-sa*. Obtenido de <http://ccc-sa.com/2017/11/15/cartera-castigada/>
- Cordero, E. (26 de Enero de 2015). *https://esbolsa.com*. Obtenido de <https://esbolsa.com/blog/analisis-tecnico/q-ratio/>

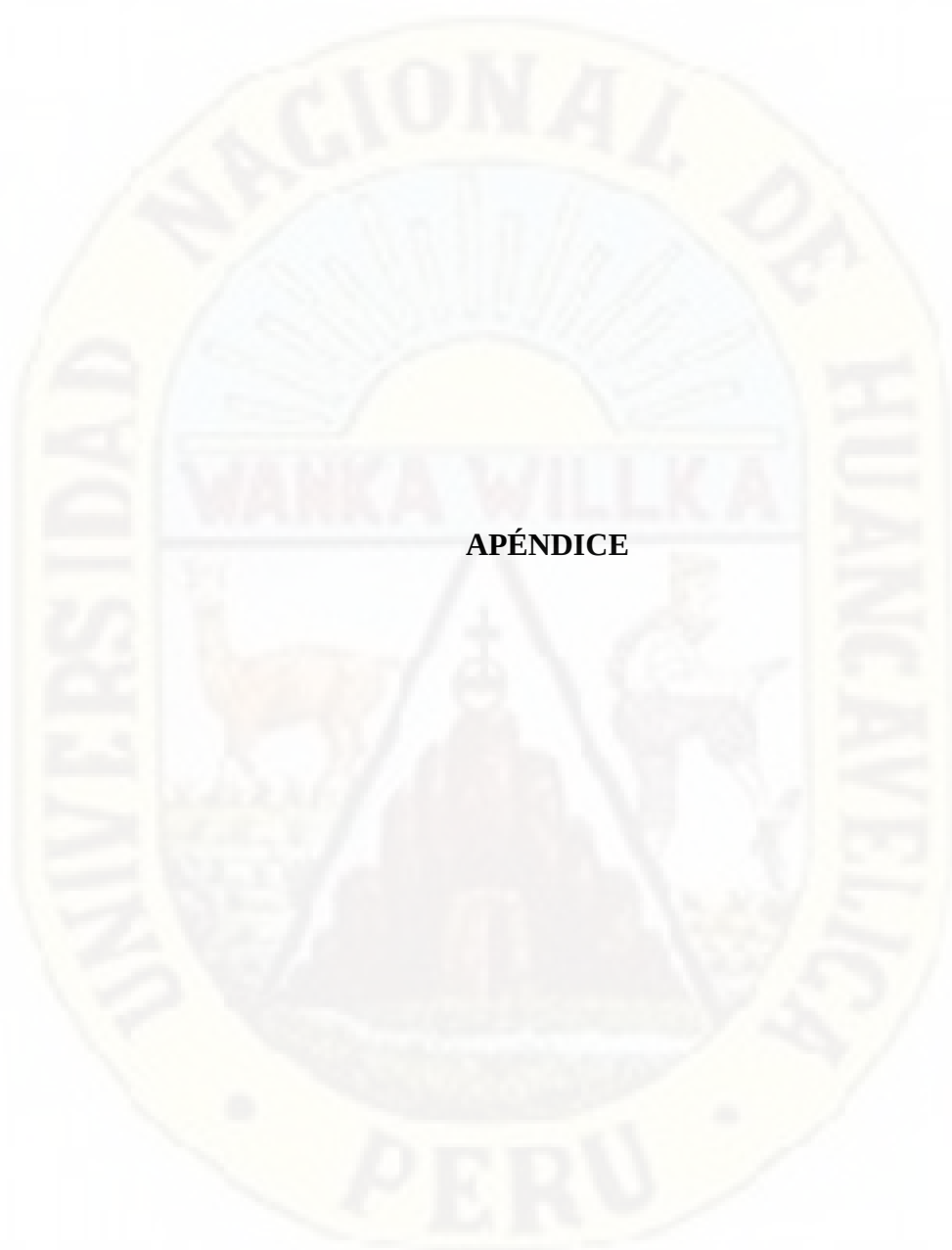
- Credifinanciera. (2017). *Reglamento General de Cobranza*. Colombia.
- Cuesta, F. (2008). *Gestión de la Cartera de Clientes*. Madrid: Camaras de Comercio.
- Díaz, G., & Rojas, M. (2012). *La Evaluación en el Otorgamiento de Créditos y la Morosidad de los Creditos Mype de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010*. Huancavelica: Tesis.
- Díaz, M. (2014). *La Morosidad Cobro y Prevención*. Chile: Alcala Grupo Editorial.
- El Pular. (14 de Abril de 2013). *impulsapopular.com*. Obtenido de <https://www.impulsapopular.com/marketing/por-que-es-importante-gestionar-la-cartera-de-clientes/>
- Fiallos, A. M. (2017). *Determinantes de morosidad Macroeconómicos en el Sistema Bancario Privado del Ecuador*. Ecuador: Tesis.
- García, I. (02 de Noviembre de 2017). *www.economiasimple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/cash-flow>
- Giraldo, W. (2010). *Determinantes de la Morosidad de la Cartera en el sistema Financiero Colombiano*. Santiago de Cali - Colombia: Tesis.
- González, I. (2012). *Morosidad en las Entidades Financieras*.
- Grupo Duemint. (24 de Agosto de 2018). *blog.duemint.com*. Obtenido de <http://blog.duemint.com/etapas-la-cobranza/>
- Guillermo, L. (05 de Agosto de 2015). *es.slideshare.net*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Lesliemvg/evaluacin-y-recuperacion-de-creditos>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Izarra, M. (2016). *Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 - Huancavelica - Periodo 2014*. Huancavelica: Tesis.
- Jaramillo, F., & Trevejo, A. (2017). *Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El Caso del Perú Durante el Periodo 2005 - 2016*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Liscano, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Analisis y Evaluación*. Madrid: Camars de Comercio. Servicio de Estudio.
- López, R. (s.f.). *Expansion.com*. Obtenido de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Lucero, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperacion de carte de credito por la "Profemac" de la ciudad de tulcan*. Tulca, Ecuador: Tesis.



- Marzo, C., Wicijo, C., & Rodríguez, L. (2008). *Prevención y Cura de la Morosidad (Análisis y Evolución Futura de la Morosidad en España)*. España.
- Meaños, F. (02 de Marzo de 2019). *El Crosista* . Obtenido de [www.cronista.com: https://www.cronista.com/3dias/Los-numeros-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-caso-por-caso-20190302-0007.html?utm\\_source=ecc\\_nota&utm\\_medium=cms&utm\\_campaign=refresh](https://www.cronista.com/3dias/Los-numeros-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-caso-por-caso-20190302-0007.html?utm_source=ecc_nota&utm_medium=cms&utm_campaign=refresh)
- Mejía, C. (2008). *La Estrategia del Conocimiento*. Colombia: Copyright Planning S.A.
- Meléndez, W. (2011). *Técnicas de Investigación Cuantitativa*. Perú: Crea Editorial.
- Miguel, E. M. (2016). *Estrategias en la Administración del Riesgo de los Prestamos Multired para Disminuir la Morosidad en el Banco de la Nación - Huancayo*. Huancayo: Tesis.
- Moncada, J. B., & Rodríguez, B. R. (2018). *Análisis de los Factores que Afectan la Morosidad de la Cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbak*. Lima: Tesis.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortiz, H. (2006). *Análisis Financiero Aplicado y Principios de Administración Financiera*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Parco, F. (2019). *Estrategias para Disminuir los Indicadores de Morosidad de las Entidades Financieras Caso Caja Huancayo - Agencia Real y Cajamarca*. Huancayo: Tesis.
- Parra, J. (2016). *La Cartera Vencida y el Impacto en el Flujo de Liquidez en la Unidad Educativa Indoamericana*. Ecuador: Tesis.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Edicientes de Cobranza*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Pazmiño, D. A. (2011). *La Cartera Vencida y su Incidencia en la Rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato Durante el Periodo Comprendido de Enero a Diciembre del 2009*. Ecuador: Tesis. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/696/1/75497.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2018). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/inestabilidad/>
- Quispe, D. (2013). *Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda, 582, Periodo 2013*. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Ramírez, A. (2004). *Metodología de la Investigación Científica*. Ecuador: Pontificia Universidad Javeriana.



- Resolucion S.B.S. N° 11356-2008. (19 de Noviembre de 2008). Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones . Lima, Perú: Diario Oficial el Peruano.
- Roldan, P. (15 de Diciembre de 2019). *Economipedia.vom*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Sánchez, J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Copyright.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile (SBIF). (2017). *Informe de Endeudamiento*. Chile: [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl).
- Tamayo & Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa S.A.
- Tierra, J. (2015). *El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato* . Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- TransUnion. (25 de Setiembre de 2019). *transunion.com*. Obtenido de <https://www.transunion.co/blog/gestion-del-cobranza/monitoreo-cartera>
- Wikifinanzas. (s.f.). <http://wiki-finanzas.com>. Obtenido de <http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2012C0475>



## APÉNDICE

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: “LA MOROSIDAD CREDITICIA DE LA CARTERA CREDITICIA DE CLIENTES Y LA RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCVELICA, PERIODO 2019”

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                        | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                         | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                                                                                                       | VARIABLE                                               | DIMENSIONES                                 | INDICADORES                     | TIPO Y NIVEL                       | POBLACIÓN MUESTRA                                                                                           | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Problema General:</b><br><br>¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019? | <b>Objetivo general:</b><br><br>Determinar la relación que existe entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019. | <b>Hipótesis general:</b><br><br>Existe una relación considerablemente negativa entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019. | <b>VARIABLE 1</b><br><br><b>“MOROSIDAD CREDITICIA”</b> | Manejo inadecuado de la cartera de clientes | Cartera vencida.                | <b>Tipo:</b><br><br>Aplicada       | <b>Población:</b><br><br>15 asesores de negocios que laboran en la CMAC Huancayo S.A. Agencia Huancavelica. | <b>Técnicas:</b><br><br>La encuesta          |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                        |                                             | Cartera judicial y castigada.   |                                    |                                                                                                             |                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                        |                                             | Falta de cultura financiera.    |                                    |                                                                                                             |                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                        | Desestabilidad económica del cliente        | Sobreendeudamiento.             | <b>Nivel:</b><br><br>Correlacional | <b>Muestra:</b><br><br>15 asesores de negocios que laboran en la CMAC Huancayo S.A. Agencia Huancavelica.   | <b>Instrumentos:</b><br><br>El cuestionario. |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                        |                                             | Monitoreo y control al cliente. |                                    |                                                                                                             |                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                        |                                             | Desempleo.                      |                                    |                                                                                                             |                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                        | Mecanismo de cobro deficiente.              | Recuperación del crédito.       |                                    |                                                                                                             |                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                        |                                             | Políticas de cobro.             |                                    |                                                                                                             |                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                        |                                             | Forma de notificación.          |                                    |                                                                                                             |                                              |

| Problemas<br>Específicos:                                                                                                                                                                                                               | Objetivo<br>específico:                                                                                                                                                                                                                               | Hipótesis<br>específica:                                                                                                                                                                                                                   | VARIABLE 2<br><br>“RENTABILIDAD<br>FINANCIERA” | La rentabilidad<br>de los recursos<br>propios | Apalancamiento<br>financiero.             | Muestreo:<br><br>No se utilizó. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |                                               | Retorno sobre la<br>inversión.            |                                 |
| ¿Cuál es la relación que<br>existe entre el manejo<br>inadecuado de la cartera<br>de clientes y la<br>rentabilidad financiera<br>de la Caja Municipal de<br>Ahorro y Crédito<br>Huancayo S.A. Agencia<br>Huancavelica, periodo<br>2019? | Determinar la<br>relación que<br>existe entre el<br>manejo<br>inadecuado de la<br>cartera de clientes<br>y la rentabilidad<br>financiera de la<br>caja municipal de<br>ahorro y crédito<br>Huancayo S.A.<br>agencia<br>Huancavelica,<br>periodo 2019. | Existe una relación<br>negativa entre el<br>manejo inadecuado<br>de la cartera de<br>clientes y la<br>rentabilidad<br>financiera de la caja<br>municipal de ahorro<br>y crédito Huancayo<br>S.A. agencia<br>Huancavelica,<br>periodo 2019. |                                                | La rentabilidad<br>del accionista             | Beneficio por<br>acción.                  |                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |                                               | Dividendo por<br>acción.                  |                                 |
| ¿Cuál es la relación que<br>existe entre la<br>desestabilidad<br>económica del cliente y<br>la rentabilidad<br>financiera de la Caja<br>Municipal de Ahorro y<br>Crédito Huancayo S.A.<br>Agencia Huancavelica,<br>periodo 2019?        |                                                                                                                                                                                                                                                       | Existe una relación<br>negativa entre la<br>desestabilidad<br>económica del<br>cliente y la<br>rentabilidad<br>financiera de la Caja<br>Municipal de Ahorro<br>y Crédito Huancayo<br>S.A. Agencia<br>Huancavelica,<br>periodo 2019.        |                                                | La rentabilidad<br>valorada por el<br>mercado | Rentabilidad de las<br>acciones.          |                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |                                               | El ratio Q.                               |                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |                                               | Precio-Beneficio<br>(PER).                |                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |                                               | Costo de<br>reposición de los<br>activos. |                                 |

|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <p>¿Cuál la relación que existe entre el mecanismo de cobro deficiente al cliente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la desestabilidad económica del cliente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el mecanismo de cobro deficiente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.</p> | <p>Existe una relación negativa entre el mecanismo de cobro deficiente y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019.</p> |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN “LA MOROSIDAD CREDITICIA DE LA CARTERA DE CLIENTES Y LA RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANCAVELICA, PERIODO 2019.”**

| VARIABLES                                    | DIMENSIONES                                  | INDICADORES                     | ÍTEMS                                                                                            | ESCALA VALORATIVA                                                                  | INSTRUMENTO  |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>VARIABLE 1<br/>“MOROSIDAD CREDITICIA”</b> | Manejo inadecuado de la cartera de clientes. | Cartera vencida.                | Los clientes pagan sus obligaciones crediticias dentro de las fechas establecidas.               | 1. Muy pocas veces<br>2. Pocas veces<br>3. A veces<br>4. Seguido<br>5. Muy seguido | CUESTIONARIO |
|                                              |                                              |                                 | Con que frecuencia se genera el impago de las obligaciones crediticias de los clientes en mora.  |                                                                                    |              |
|                                              |                                              | Cartera judicial y castigada.   | La entidad llega a demandar los créditos impagados.                                              |                                                                                    |              |
|                                              |                                              |                                 | Se asume como gasto el impago de los clientes.                                                   |                                                                                    |              |
|                                              |                                              | Falta de cultura financiera.    | Con que frecuencia un cliente, realiza préstamos en la entidad.                                  |                                                                                    |              |
|                                              |                                              |                                 | Los clientes invierten de manera eficiente el préstamo otorgado.                                 |                                                                                    |              |
|                                              | Desestabilidad económica del cliente.        | Sobreendeudamiento.             | Una persona que realiza préstamos continuos está sobre endeudado.                                |                                                                                    |              |
|                                              |                                              |                                 | Los problemas financieros de un cliente, es una justificación para no pagar el crédito otorgado. |                                                                                    |              |
|                                              |                                              | Monitoreo y control al cliente. | Se realiza monitoreo y control a los clientes sobre el crédito otorgado.                         |                                                                                    |              |
|                                              |                                              |                                 | Las estrategias de cobranza, se ajustan a la capacidad de pago del cliente.                      |                                                                                    |              |
|                                              |                                              | Desempleo.                      | Se evalúa el préstamo para personas que trabajan en entidades públicas y/o privadas.             |                                                                                    |              |
|                                              |                                              |                                 | Cree que el desempleo es una causa para acudir a un préstamo.                                    |                                                                                    |              |
|                                              | Mecanismos de cobro deficiente.              | Recuperación del crédito.       | Se solicita la cobranza del crédito de manera oportuna.                                          |                                                                                    |              |
|                                              |                                              |                                 | Se toman acciones de cobranza para recuperar el crédito.                                         |                                                                                    |              |

|                                                       |                                          |                               |                                                                                                               |                                                                                    |                     |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                                                       |                                          | Políticas de cobro.           | Las políticas y procedimientos para la cobranza del crédito en mora son eficientes.                           |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          |                               | Con que frecuencia utiliza estas políticas de cobranza.                                                       |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          | Forma de notificación.        | Los mecanismos de notificación que emplea son eficientes.                                                     |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          |                               | Se notifica al cliente sobre el importe y fecha de su próximo pago.                                           |                                                                                    |                     |
| <b>VARIABLES</b>                                      | <b>DIMENSIONES</b>                       | <b>INDICADORES</b>            | <b>ÍTEMS</b>                                                                                                  | <b>ESCALA VALORATIVA</b>                                                           | <b>INSTRUMENTO</b>  |
| <b>VARIABLE 2</b><br><b>“RENTABILIDAD FINANCIERA”</b> | La rentabilidad de los recursos propios. | Apalancamiento financiero.    | Los créditos otorgados incrementan la rentabilidad de la caja.                                                | 1. Muy pocas veces<br>2. Pocas veces<br>3. A veces<br>4. Seguido<br>5. Muy seguido | <b>CUESTIONARIO</b> |
|                                                       |                                          |                               | Los créditos impagados disminuyen el capital financiero de la caja.                                           |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          | Retorno sobre la inversión.   | Los créditos otorgados generan mayores ingresos a la caja.                                                    |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          |                               | Se visualiza el retorno sobre la inversión en los créditos otorgados.                                         |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          | Cash Flow.                    | Se considera el flujo de caja para otorgar los créditos.                                                      |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          |                               | La caja tiene inconvenientes con el efectivo para otorgar un crédito.                                         |                                                                                    |                     |
|                                                       | La rentabilidad del accionista.          | Beneficio por acción.         | El crédito no recuperado genera alguna utilidad financiera para la caja.                                      |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          |                               | En la recuperación del crédito hay mayor posibilidad de inversión en las acciones.                            |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          | Dividendo por acción.         | Los créditos no recuperados son provisionados por la caja.                                                    |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          |                               | No recuperar un crédito incide en la posición financiera de la caja.                                          |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          | Rentabilidad de las acciones. | La desestabilidad económica del cliente influye en el beneficio que se espera obtener en un crédito otorgado. |                                                                                    |                     |
|                                                       |                                          |                               | La cartera vencida de clientes influye en la rentabilidad de la empresa.                                      |                                                                                    |                     |

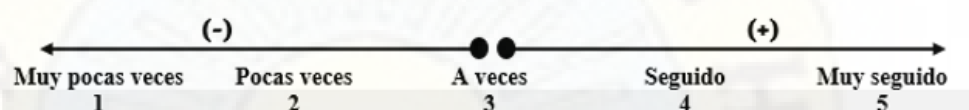


|  |                                          |                                     |                                                                                     |  |  |
|--|------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | La rentabilidad valorada por el mercado. | El ratio Q.                         | La tasa de interés es justo a la demanda del mercado.                               |  |  |
|  |                                          |                                     | La tasa de interés corre algún riesgo en la demanda del mercado.                    |  |  |
|  |                                          | Precio-Beneficio (PER).             | La demora en la recuperación del crédito disminuye el dividendo de la inversión.    |  |  |
|  |                                          |                                     | Al otorgar el crédito se está dispuesto a correr el riesgo de morosidad.            |  |  |
|  |                                          | Costo de reposición de los activos. | La inversión que hace la caja al otorgar el crédito es rentable.                    |  |  |
|  |                                          |                                     | Se tiene en cuenta el costo de recuperación en el impago de los créditos otorgados. |  |  |

## CUESTIONARIO

Estimado Asesor(a) de Negocio, realizo una investigación científica, cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre la morosidad crediticia de la cartera de clientes y la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Huancavelica, periodo 2019, por lo que recurrimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a las variables de estudio. Garantizamos la confidencialidad de sus respuestas y serán utilizadas sólo con fines académicos.

**INSTRUCCIONES:** La investigación es anónima y le pido por favor responda con toda sinceridad, en cada proposición marque el número que crea conveniente según la siguiente escala:



### VARIABLE 1: MOROSIDAD CREDITICIA.

| Nº | MANEJO INADECUADO DE LA CARTERA DE CLIENTES                                                     | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|---|---|-----|
|    |                                                                                                 | (-) |   |   |   | (+) |
| 01 | Los clientes pagan sus obligaciones crediticias dentro de las fechas establecidas.              | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 02 | Con que frecuencia se genera el impago de las obligaciones crediticias de los clientes en mora. | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 03 | La entidad llega a demandar los créditos impagados.                                             | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 04 | Se asume como gasto el impago de los clientes en mora.                                          | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 05 | Con que frecuencia un cliente. realiza préstamos en la entidad.                                 | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 06 | Los clientes invierten de manera eficiente el préstamo otorgado.                                | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |

| Nº | DESESTABILIDAD ECONÓMICA DEL CLIENTE                                                     | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|---|---|-----|
|    |                                                                                          | (-) |   |   |   | (+) |
| 07 | Una persona que realiza préstamos continuos está sobre endeudado.                        | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 08 | Las dificultades financieras de un cliente, es excusa para no pagar el crédito otorgado. | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 09 | Se realiza monitoreo y control a los clientes sobre el crédito otorgado.                 | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 10 | Las estrategias de cobranza, se ajustan a la capacidad de pago del cliente.              | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 11 | Se evalúa el préstamo para personas que trabajan en entidades públicas y/o privadas.     | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 12 | Cree que el desempleo es una causa para acudir a un préstamo.                            | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |

| Nº | MECANISMO DE COBRO DEFICIENTE                                                       | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|---|---|-----|
|    |                                                                                     | (-) |   |   |   | (+) |
| 13 | Se solicita la cobranza del crédito de manera oportuna.                             | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 14 | Se toman acciones de cobranza para recuperar el crédito.                            | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 15 | Las políticas y procedimientos para la cobranza del crédito en mora son eficientes. | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 16 | Con que frecuencia utiliza estas políticas de cobranza.                             | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 17 | Los mecanismos de notificación que emplea son eficientes.                           | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 18 | Se notifica al cliente sobre el importe y fecha de su próximo pago.                 | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |

# ESCALA DE MEDICIÓN:



## VARIABLE 2: RENTABILIDAD FINANCIERA

| Nº | LA RENTABILIDAD DE LOS RECURSOS PROPIOS                               | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
|----|-----------------------------------------------------------------------|-----|---|---|---|-----|
|    |                                                                       | (-) |   |   |   | (+) |
| 01 | Los créditos otorgados incrementan la rentabilidad de la caja.        | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 02 | Los créditos impagados disminuyen el capital financiero de la caja.   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 03 | Los créditos otorgados generan mayores ingresos a la caja.            | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 04 | Se visualiza el retorno sobre la inversión en los cerditos otorgados. | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 05 | Se considera el flujo de caja para otorgar los créditos.              | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 06 | La caja tiene inconvenientes con el efectivo para otorgar un crédito. | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |

| Nº | LA RENTABILIDAD DEL ACCIONISTA                                                                                | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|---|---|-----|
|    |                                                                                                               | (-) |   |   |   | (+) |
| 07 | El crédito no recuperado genera alguna utilidad financiera para la caja.                                      | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 08 | En la recuperación del crédito hay mayor posibilidad de inversión en las acciones.                            | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 09 | Los créditos no recuperados son provisionados por la caja.                                                    | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 10 | No recuperar un crédito incide en la posición financiera de la caja.                                          | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 11 | La desestabilidad económica del cliente influye en el beneficio que se espera obtener en un crédito otorgado. | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 12 | La cartera vencida de clientes influye en la rentabilidad de la empresa.                                      | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |

| Nº | LA RENTABILIDAD VALORADA POR EL MERCADO                                             | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|---|---|-----|
|    |                                                                                     | (-) |   |   |   | (+) |
| 13 | La tasa de interés es justo a la demanda del mercado.                               | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 14 | La tasa de interés corre algún riesgo en la demanda del mercado.                    | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 15 | La demora en la recuperación del crédito disminuye el dividendo de la inversión.    | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 16 | Al otorgar el crédito se está dispuesto a correr el riesgo de morosidad.            | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 17 | La inversión que hace la caja al otorgar el crédito es rentable.                    | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 18 | Se tiene en cuenta el costo de recuperación en el impago de los créditos otorgados. | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |

Gracias por su colaboración...

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN  
VARIABLE 1**

| JUECES        | ÍTEMS |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      | TOTAL FILA |
|---------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
|               | I 1   | I 2  | I 3  | I 4  | I 5  | I 6  | I 7  | I 8  | I 9 | I 10 | I 11 | I 12 | I 13 | I 14 | I 15 | I 16 | I 17 | I 18 |            |
| Prueba 1      | 4     | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3   | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 66         |
| Prueba 2      | 3     | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 2    | 4   | 5    | 4    | 1    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 61         |
| Prueba 3      | 3     | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4   | 5    | 4    | 2    | 5    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 65         |
| Prueba 4      | 4     | 3    | 3    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 5   | 4    | 5    | 2    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 71         |
| Prueba 5      | 4     | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4   | 5    | 5    | 2    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 73         |
| TOTAL COLUMNA | 18    | 12   | 14   | 19   | 18   | 18   | 18   | 16   | 20  | 23   | 22   | 9    | 21   | 23   | 21   | 23   | 19   | 22   | 336        |
| VARIANZA      | 0.24  | 0.24 | 0.56 | 0.96 | 0.64 | 0.24 | 0.24 | 1.36 | 0.4 | 0.24 | 0.24 | 0.16 | 0.16 | 0.24 | 0.16 | 0.24 | 0.16 | 0.24 |            |

|           |      |
|-----------|------|
| K         | 18   |
| VT        | 23.2 |
| $\sum Vi$ | 6.72 |

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ \frac{Vt - \sum Vi}{Vt} \right]$$

|           |        |
|-----------|--------|
| SECCION 1 | 1.059  |
| SECCIÓN 2 | 0.7103 |
| ABSOLUTO  |        |
| S2        | 0.7103 |
| A         | 0.7521 |

Meléndez (2011) el valor obtenido es mayor a 0.70 se concluye que el instrumento es confiable.

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN  
VARIABLE 2**

| JUECES        | ÍTEMES |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | TOTAL FILA |
|---------------|--------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
|               | P 1    | P 2  | P 3  | P 4  | P 5  | P 6  | P 7 | P 8  | P 9  | P 10 | P 11 | P 12 | P 13 | P 14 | P 15 | P 16 | P 17 | P 18 |            |
| Prueba 1      | 4      | 1    | 3    | 4    | 4    | 1    | 1   | 1    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 54         |
| Prueba 2      | 3      | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 4   | 2    | 4    | 5    | 4    | 1    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 61         |
| Prueba 3      | 3      | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4   | 2    | 4    | 5    | 4    | 2    | 5    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 65         |
| Prueba 4      | 4      | 2    | 3    | 5    | 4    | 4    | 3   | 4    | 5    | 4    | 5    | 2    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 4    | 70         |
| Prueba 5      | 4      | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 5    | 4    | 5    | 5    | 2    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 72         |
| TOTAL COLUMNA | 18     | 9    | 14   | 19   | 18   | 16   | 15  | 14   | 21   | 22   | 21   | 11   | 21   | 21   | 20   | 22   | 18   | 22   | 322        |
| VARIANZA      | 0.24   | 0.16 | 0.56 | 0.96 | 0.64 | 1.36 | 1.2 | 2.16 | 0.16 | 0.64 | 0.56 | 0.96 | 0.16 | 0.56 | 0.4  | 0.64 | 0.24 | 0.24 |            |

|           |       |
|-----------|-------|
| K         | 18    |
| VT        | 52.3  |
| $\sum Vi$ | 11.84 |

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ \frac{Vt - \sum Vi}{Vt} \right]$$

|                |        |
|----------------|--------|
| SECCION 1      | 1.059  |
| SECCIÓN 2      | 0.7736 |
| ABSOLUTO<br>S2 | 0.7736 |
| $\alpha$       | 0.8191 |

Meléndez (2011) el valor obtenido es mayor a 0.70 se concluye que el instrumento es confiable.

# BASE DE DATOS DEL PROCESO ESTADÍSTICO

| N  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | D1 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 | D2 | X13 | X14 | X15 | X16 | X17 | X18 | D3 | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | C1 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 | Y11 | Y12 | C2 | Y13 | Y14 | Y15 | Y16 | Y17 | Y18 | C3 | V1 | V2 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 1  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 21 | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 28 | 5   | 5   | 4   | 5   | 3   | 3   | 25 | 4  | 1  | 4  | 5  | 3  | 1  | 18 | 1  | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 17 | 5   | 4   | 2   | 3   | 4   | 5   | 23 | 74 | 58 |
| 2  | 4  | 5  | 4  | 1  | 4  | 3  | 21 | 4  | 3  | 5  | 5   | 5   | 4   | 26 | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 29 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 1  | 17 | 1  | 3  | 4  | 4   | 3   | 5   | 20 | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 17 | 76 | 54 |
| 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 17 | 3  | 2  | 3  | 2   | 3   | 4   | 17 | 2   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 22 | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 1  | 18 | 2  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 21 | 5   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 25 | 56 | 64 |
| 4  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 4  | 21 | 3  | 2  | 4  | 1   | 5   | 1   | 16 | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 2   | 21 | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 1  | 21 | 1  | 3  | 5  | 3   | 3   | 5   | 20 | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 19 | 58 | 60 |
| 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 21 | 2  | 3  | 4  | 3   | 3   | 4   | 19 | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 4   | 23 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 18 | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 20 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 19 | 63 | 57 |
| 6  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 3  | 25 | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 3   | 24 | 5   | 3   | 4   | 5   | 3   | 5   | 25 | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 1  | 15 | 1  | 2  | 1  | 4   | 3   | 4   | 15 | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 20 | 74 | 50 |
| 7  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 24 | 3  | 2  | 4  | 3   | 5   | 4   | 21 | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 27 | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 1  | 22 | 1  | 1  | 2  | 2   | 2   | 3   | 11 | 5   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 21 | 72 | 54 |
| 8  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 11 | 2  | 3  | 2  | 3   | 1   | 2   | 13 | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 16 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 1  | 24 | 2  | 4  | 5  | 5   | 4   | 5   | 25 | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 5   | 26 | 40 | 75 |
| 9  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 26 | 3  | 4  | 5  | 4   | 5   | 4   | 25 | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 27 | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 1  | 17 | 1  | 2  | 3  | 4   | 2   | 4   | 16 | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 20 | 78 | 53 |
| 10 | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 25 | 5  | 2  | 4  | 5   | 4   | 3   | 23 | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 26 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 13 | 1  | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   | 14 | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 14 | 74 | 41 |
| 11 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 14 | 2  | 2  | 4  | 3   | 2   | 1   | 14 | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 13 | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2  | 24 | 2  | 5  | 5  | 2   | 4   | 5   | 23 | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 26 | 41 | 73 |
| 12 | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 17 | 2  | 1  | 2  | 4   | 3   | 4   | 16 | 2   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 21 | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 2  | 21 | 4  | 4  | 5  | 3   | 4   | 5   | 25 | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 28 | 54 | 74 |
| 13 | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 25 | 3  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 21 | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 26 | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 1  | 18 | 2  | 2  | 3  | 4   | 2   | 3   | 16 | 4   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 20 | 72 | 54 |
| 14 | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 23 | 5  | 5  | 4  | 4   | 5   | 4   | 27 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 25 | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 14 | 1  | 1  | 1  | 1   | 2   | 3   | 9  | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 17 | 75 | 40 |
| 15 | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 25 | 4  | 4  | 5  | 4   | 5   | 2   | 24 | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 27 | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 11 | 1  | 3  | 1  | 2   | 2   | 3   | 12 | 2   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 18 | 76 | 41 |