



**UPP**  
Universidad Privada de Pucallpa

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**  
**TESIS**

Gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la  
financiera Confianza de la agencia de la ciudad de  
Pucallpa, Región Ucayali – 2022

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**AUTORA:**

Carolina Ruiz Zegarra ([orcid.org/0009-0000-0148-4180](https://orcid.org/0009-0000-0148-4180))

**ASESOR:**

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales ([orcid.org/0000-0001-6465-7763](https://orcid.org/0000-0001-6465-7763))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Promoción empresarial sostenible

**Sub línea de Investigación:**

Crecimiento empresarial

**UCAYALI - PERÚ**

**2024**

## JURADO EVALUADOR



.....  
Dr. Julio Donny Gomez Kuch  
**Presidente**



.....  
Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas  
**Secretario**



.....  
Mg. Omar Wilder Chaparro Flores  
**Vocal**



.....  
Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
**Asesor**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:05 am del día lunes 25 de marzo del 2024 a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la tesis titulada "GESTIÓN DE LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA AGENCIA DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, REGIÓN UCAYALI – 2022", elaborado por la bachiller **CAROLINA RUIZ ZEGARRA**.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Dr. Julio Donny Gomez Kuch**, **Secretario Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas** y **Vocal Mg. Omar Wilder Chaparro Flores**; designados con RESOLUCIÓN N° 053-2024-FCCyA-UPP de fecha 20 de marzo del 2024; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición a la bachiller **CAROLINA RUIZ ZEGARRA**, para que seguidamente absolvieran las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a la bachiller y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

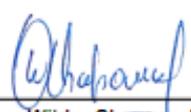
Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que la bachiller **CAROLINA RUIZ ZEGARRA** fue:

- Aprobado por Excelencia 19-20
- Aprobado por Unanimidad 17-18
- Aprobado por Mayoría 14-16
- Desaprobado por Mayoría 11-13
- Desaprobado por Unanimidad 00-10

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por mayoría con nota 16 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 12:05 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Julio Donny Gomez Kuch  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas  
Secretario

  
\_\_\_\_\_  
Mg. Omar Wilder Chaparro Flores  
Vocal

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Carolina Ruiz Zegarra con DNI N°, con DNI N° 46609034 bachiller de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa, respectivamente con la tesis titulada “Gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2022.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 22 de mayo del 2023



.....  
Carolina Ruiz Zegarra  
DNI: 46609034

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N°045-2023

El Coordinador de Investigación de la Universidad Privada de Pucallpa, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

**"Gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2022"**

Facultad : **Ciencias Contables Y Administrativas**  
Escuela Profesional : **Administración De Negocios**  
Asesor(a) : **Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales**  
Cuyo autor (es) : **Carolina Ruiz Zegarra**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio PlagScan, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **29.6%**.

En tal sentido, el cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que no se debe superar el **30%** de similitud.

Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 12/07/2023

Atentamente,

-----  
Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
Coordinador de Investigación

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a Dios, a mi esposo a mis hijos y a mis seres queridos desde el cielo quienes han creído en mí, dándome ánimo, palabras de aliento para así poder llegar al objetivo trazado.

Carolina

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primero a Dios por darnos la vida, la salud y sabiduría para culminar este objetivo que es un peldaño más en mis metas trazadas de esta manera ser un ejemplo para nuestras familias, amigos y demostrar que cuando uno se propone algo lo consigue con perseverancias y constancia.

Agradezco a los docentes y directivos de la Universidad Privada de Pucallpa a mi asesor, el Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales, por sus orientaciones, consejos en el desarrollo de mi investigación, agradezco a todos los docentes de la universidad privada de Pucallpa, por su ayuda incondicional y orientaciones hasta este último ciclo de mi carrera

Agradecer a los empleados de la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa por colaborar con nuestra investigación en el llenado de la encuesta y la toma de fotos, el cual fue vital para el desarrollo de mi investigación.

Agradecer a mis hijos, esposo, padres, hermanos, familiares y amigos por aceptar y comprender nuestros momentos de ausencia en las diferentes reuniones familiares por estar dedicado al desarrollo de mi investigación.

Carolina Ruiz Zegarra

## RESUMEN

El objetivo general fue determinar si la gestión de morosidad se relaciona con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

El tipo de investigación fue correlacional, enfoque cuantitativo, el método de investigación fue deductivo, El diseño del estudio fue No experimental, se consideró una población conformada por 50 empleados de la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa.

Se tuvo los siguientes resultados, En la Tabla y figura N° 4, el 58% de encuestados refieren que siempre existe gestión de morosidad en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 42% menciona casi siempre, 0% casi nunca y nunca un 0%. En la Tabla y figura 8, el 44% de encuestados refieren que siempre existe rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 54% menciona casi siempre, 2% casi nunca y nunca un 0%.

Se concluye que se acepta la hipótesis alterna porque Sig. <0.05 y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la gestión de morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023. Con un valor  $r = 0.614$  estimado por el coeficiente de correlación de Spearman.

**Palabras claves:** Gestión de morosidad, rentabilidad económica.

## ABSTRACT

The general objective was to determine whether delinquency management is related to economic profitability in the Confianza financial agency in the city of Pucallpa, Ucayali region - 2023.

The type of research was correlational, quantitative approach, the research method was deductive, the study design was non-experimental, a population of 50 employees of the financial agency Confianza de la agencia in the city of Pucallpa was considered.

The following results were obtained: In Table and Figure 4, 58% of respondents say that there is always default management in the Confianza financial agency in the city of Pucallpa, followed by 42% mentioning almost always, 0% almost never and never 0%. In Table and Figure 8, 44% of respondents say that there is always economic profitability in the Confianza financial agency in the city of Pucallpa, followed by 54% who mention almost always, 2% almost never and never 0%.

We conclude that the alternative hypothesis is accepted because Sig.  $<0.05$  and we reject the null hypothesis. There is a significant relationship between delinquency management is not significantly related to economic profitability in the financial agency Confianza de la agencia in the city of Pucallpa, Ucayali region - 2023. With a value  $r = 0.614$  estimated by Spearman's correlation coefficient.

**Keywords:** Delinquency management, economic profitability.

## ÍNDICE

Portada .....	i
JURADO EVALUADOR .....	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE .....	x
Indice de tablas .....	xiii
Indice de figuras .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. Formulación de objetivos .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación .....	5
1.4.1. Justificación teórica .....	5
1.4.2. Justificación práctica .....	5
1.4.3. Justificación metodológica .....	5
1.4.4. Justificación social .....	6
1.5. Delimitación del estudio .....	6
1.5.1. Delimitación espacial .....	6

1.5.2.	Delimitación temporal.....	6
1.6.	Viabilidad del estudio.....	6
1.6.1.	Viabilidad técnica.....	6
1.6.2.	Viabilidad financiera .....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>		<b>8</b>
2.1.	Antecedentes del problema.....	8
2.1.1.	Antecedente internacional.....	8
2.1.2.	Antecedente nacional .....	10
2.1.3.	Antecedentes locales.....	13
2.2.	Bases teóricas.....	15
2.3.	Definición de términos básicos .....	23
2.4.	Formulación de hipótesis. ....	24
2.4.1.	Hipótesis general. ....	24
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	24
2.5.	Variables.....	24
2.5.1.	Definición conceptual de la variable.....	24
2.5.1.1.	Gestión de morosidad .....	24
2.5.1.2.	Rentabilidad económica .....	25
2.5.2.	Definición operacional de la variable.....	25
2.5.3.	Operacionalización de la variable.....	26
a.	Variable (I) Gestión de morosidad .....	26
b.	Variable (II) Rentabilidad económica.....	27
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>		<b>28</b>
3.1.	Diseño de la investigación.....	28
3.2.	Población y Muestra.....	29

3.2.1.	Población.....	29
3.2.2.	Muestra .....	30
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.3.1.	Técnica.....	30
3.3.2.	Instrumentos .....	31
3.4.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	31
3.4.1.	Validez.....	31
3.4.2.	Confiabilidad.....	31
3.5.	Técnicas para el procesamiento de la información.....	33
3.5.1.	Recolección de datos .....	33
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>		<b>34</b>
4.1.	Resultados.....	34
	<i>Tabla 01 Dimensión capacidad de pago .....</i>	<i>34</i>
	<i>Figura 01 Dimensión capacidad de pago .....</i>	<i>34</i>
	<i>Tabla 02 Dimensión Garantía de pago .....</i>	<i>35</i>
	<i>Figura 02 Dimensión Garantía de pago .....</i>	<i>35</i>
	<i>Tabla 03 Dimensión Estrategias de cobro.....</i>	<i>36</i>
	<i>Figura 03 Dimensión Estrategias de cobro .....</i>	<i>36</i>
	<i>Tabla 04 Variable Gestión de morosidad.....</i>	<i>37</i>
	<i>Figura 04 Variable Gestión de morosidad .....</i>	<i>37</i>
	<i>Tabla 05 Liquidez económica .....</i>	<i>38</i>
	<i>Figura 05 Liquidez económica.....</i>	<i>38</i>
	<i>Tabla 06 Activos totales.....</i>	<i>39</i>
	<i>Figura 06 Activos totales .....</i>	<i>39</i>
	<i>Tabla 07 Crecimiento sostenible .....</i>	<i>40</i>
	<i>Figura 07 Crecimiento sostenible .....</i>	<i>40</i>
	<i>Tabla 08 Variable Rentabilidad económica .....</i>	<i>41</i>
	<i>Figura 08 Variable Rentabilidad económica.....</i>	<i>41</i>
	<i>Tabla 09 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables gestión de morosidad y la rentabilidad económica .....</i>	<i>42</i>

<b>Tabla 10 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable rentabilidad económica y dimensión capacidad de pago.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 11 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable la rentabilidad económica y dimensión garantía de pago .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 12 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable la rentabilidad económica y dimensión estrategias de cobro .....</b>	<b>45</b>
<b>4.2. Discusion .....</b>	<b>46</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN.....</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 3 Matrices de validación .....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 4 Base de datos de la confiabilidad de la variable gestión de confiabilidad del instrumento de investigación.....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 05: Base de datos del procesamiento de la información .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 06: Autorización de publicación de tesis .....</b>	<b>77</b>
<b>Anexo 09: Fotos .....</b>	<b>80</b>

### **Indice de tablas**

<b>Tabla 01 Dimensión capacidad de pago.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 02 Dimensión Garantía de pago .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 03 Dimensión Estrategias de cobro .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 04 Variable Gestión de morosidad.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 05 Liquidez económica .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 06 Activos totales.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 07 Crecimiento sostenible.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 08 Variable Rentabilidad económica.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 09 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables gestión de morosidad y la rentabilidad económica .....</b>	<b>42</b>

Tabla 10 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable rentabilidad económica y dimensión capacidad de pago.....	<b>43</b>
Tabla 11 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable la rentabilidad económica y dimensión garantía de pago.....	<b>44</b>
Tabla 12 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable la rentabilidad económica y dimensión estrategias de cobro .....	<b>45</b>

### **Indice de figuras**

Figura 01 Dimensión capacidad de pago.....	<b>34</b>
Figura 02 Dimensión Garantía de pago .....	<b>35</b>
Figura 03 Dimensión Estrategias de cobro .....	<b>36</b>
Figura 04 Variable Gestión de morosidad.....	<b>37</b>
Figura 05 Liquidez económica .....	<b>38</b>
Figura 06 Activos totales .....	<b>39</b>
Figura 07 Crecimiento sostenible .....	<b>40</b>
Figura 08 Variable Rentabilidad económica .....	<b>41</b>

## INTRODUCCIÓN

La investigación demostró el grado de relación entre gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa en la región Ucayali – 2022, ya que, con mejores, técnicas, estrategias de cobranza se logró disminuir la morosidad en la financiera Confianza.

Esta investigación estuvo estructurada en:

**CAPÍTULO I:** Se describió el problema de la investigación, en ella se abordó el planteamiento del problema, la formulación del problema y objetivos, así como la justificación, delimitación y viabilidad.

**CAPÍTULO II:** En este capítulo se dio a conocer los antecedentes del problema, las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos, las hipótesis y el estudio de las variables.

**CAPÍTULO III:** En el presente capítulo se trabajó la metodología, el diseño de la investigación. A su vez, se mencionó también la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como también la validez y confiabilidad y las técnicas para el procesamiento de la información.

**CAPÍTULO IV:** En este capítulo se presentó los resultados y la discusión.

Finalmente, se dio a conocer las conclusiones, recomendaciones, se describió las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La morosidad es un indicador de alto riesgo que afecta a las entidades financieras; el no pago de sus obligaciones crediticias trae consigo problemas sociales, económicos, psicológicos y financieros en sus actores financieros; además que propicia un impacto financiero en los inversionistas, obstaculiza las relaciones financieras en el país, disminuye la confianza en el sistema financiero, hace que desaparezcan las entidades financieras e incluso afecta la credibilidad en el país (Firth & Greene, 2014)

De acuerdo a Mafra, Gonzáles, Ricardo, & Wahrlich (2016), la utilidad hace apreciar las conquistas económicas que la entidad estima conveniente para efectivizar determinaciones respecto a las finanzas. Para Aguirre (2020) es un factor que afecta la organización de finanzas, la mezcla de adeudo y el caudal predispuesto a finanzas. De allí que es un elemento muy importante en la empresa, ya que evalúa la gestión de la empresa para convertir las ventas en ganancias (p.3).

Chavarín (2015), señala que la morosidad como un indicador del riesgo crediticio es un factor determinante en la rentabilidad de las entidades financieras, su mal manejo o gestión es una causa principal que lleva a la quiebra la economía de una entidad financiera o banco.

La rentabilidad es uno de los indicadores más relevantes, mide el éxito de una empresa o negocio, una rentabilidad sostenida logra el fortalecimiento de las unidades económicas, reinversión adecuada,

expansión de la capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos. Así la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. (Gitman & Zutter, 2012). La rentabilidad es sinónimo de ganancia, de utilidad, de beneficio y lucro donde se presupone la realización de negocios con márgenes positivos, en la que implica que el dinero que entra a la empresa es mayor al que sale.

A nivel internacional Giménez (2016), señala que, a partir de la década del 2000, los países de América Latina tienen un apogeo económico como producto del crecimiento de la demanda de commodities por parte de China; pero las consecuencias favorables a la rentabilidad de las entidades financieras, como los bancos y otros, no son bien definidas porque existen países en que la rentabilidad han sido más favorables que otros, algunos países han tenido. Estos resultados favorables o desfavorables en la rentabilidad de las entidades financieras, es consecuencia de las gestiones internas y externas, a nivel interno existen factores de gestión como la eficiencia, calidad de los servicios, estructura orgánica y las características de los propietarios y gestión de clientes; a nivel externo están el crecimiento del PBI, tasas de interés, inflación y capacidad de apertura y concentración de las actividades económicas.

A nivel nacional Morales & Vargas (2017), señala que en el Perú se han incrementado el número de empresas y en especial aquellas que se dedican a proporcionar créditos, como consecuencia se ha incrementado las operaciones comerciales y junto a ello se han ido incrementado de manera peligrosa el índice de morosidad y ha causado retrasos en las obligaciones, afectando la liquidez de las empresas y con ello disminuyendo la rentabilidad. Uno de los problemas es saber identificar los factores o el por qué se incrementa el índice de morosidad; la información vinculada a la morosidad es fácil de detectar y conseguir.

Para controlar, disminuir el índice de morosidad y evitar que afecte la rentabilidad es necesario hacer un análisis previo, recopilar la información y establecer las acciones estratégicas para establecer la gestión de riesgos crediticios y con ello impactar en el cumplimiento de las obligaciones programadas para el pago de los créditos.

Pretel (2014), señala que, en el Perú, una de las principales fuentes de ingreso y que permite solventar a las entidades financieras es el pago o recuperación de los créditos, considerando que por la recaudación de los créditos se pagan intereses. El cumplimiento de las obligaciones de pago se convierte en un fundamental componente para incrementar la rentabilidad y cuyo índice afecta la economía en la entidad financiera. El no pago de las obligaciones de crédito genera una vulnerabilidad en la carga financiera. La decisión a tomar se basa en el mejoramiento del sistema de riesgo crediticio e implementar planes de recuperación de créditos que incluya acciones que van desde las más simples hasta las más complejas.

A nivel local Maldonado & Torres (2017), señalan que, al finalizar el primer semestre del 2017, el indicador de cobertura de alto riesgo de la fue 111.4%. La evolución de la rentabilidad en el 2017, disminuyó en los índices ROA y ROE, fueron de 0.9 y 4.3%, respectivamente y el año 2017 fue de 2.1 y 10.6%, respectivamente. Fue consecuencia de gastos operativos para reforzar la, disminución en los ingresos financieros, producto del menor incremento en el saldo de colocaciones respecto a lo proyectado y por la reversión de intereses de la cartera reprogramada, ambos factores como consecuencia de los eventos del fenómeno El Niño costero (FEN).

Los índices de morosidad y calificación de cartera, son elevados. Las ratios de cartera de alto riesgo ajustado y cartera pesada ajustado fueron 10.5 y 11.5%, respectivamente. Por efectos del fenómeno El Niño Costero, a fines de junio 2017, la Caja mantenía un monto de créditos reprogramados por S/ 115 MM, lo que representaba aproximadamente el 7.7% de la cartera a junio 2017. La Institución estima que un porcentaje de esta cartera entraría en incumplimiento de pagos (aprox. 20%), por lo

que los indicadores de morosidad podrían incrementarse aproximadamente en 200 pbs a fines del presente año.

Los retos principales que tiene la financiera Confianza es fortalecer el control interno y crediticio para disminuir las ratios de morosidad; colocar la mayor cantidad posible de créditos y por ende garantizar el retorno de la mayor cantidad de los mismos y reducir los gastos internos y administrativos.

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión de morosidad se relaciona con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la rentabilidad económica se relaciona con la capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023?

¿Cómo la rentabilidad económica se relaciona con la garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023?

¿Cómo la rentabilidad económica se relaciona con estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023?

## **1.3. Formulación de objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar si la gestión de morosidad se relaciona con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar si la rentabilidad económica se relaciona con la capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

Determinar si la rentabilidad económica se relaciona con la garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023

Determinar si la rentabilidad económica se relaciona con estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023

## **1.4. Justificación de la investigación.**

### **1.4.1. Justificación teórica**

La presente investigación aumento las teorías conceptuales y procedimentales existentes en las variables de estudio que son: gestión de morosidad y rentabilidad económica, el cual también servirá en el futuro como un antecedente más sobre este tipo de investigaciones que es muy importante en el funcionamiento e imprescindible en el funcionamiento de una empresa financiera en crecimiento.

### **1.4.2. Justificación práctica**

Se buscó mejorar la rentabilidad económica gestionando la morosidad con los clientes deudores a través de los empleados involucrados en este proyecto y el cual conllevara a mayores incentivos a los involucrados

### **1.4.3. Justificación metodológica**

Se utilizó el método deductivo, es decir se trabajó de lo general a lo específico, por consiguiente, se obtuvieron conclusiones generales yendo a preguntar e informarse en

la financiera a los empleados en una forma general, como hacen para manejar la gestión de morosidad de los clientes para así poder crear alguna rentabilidad económica a la empresa en menor escala y no salir perdiendo a causa de estos clientes, y luego se contrastó individualmente con cada uno de ellos.

#### **1.4.4. Justificación social**

Las variables de estudio gestión de morosidad y rentabilidad económica fueron variables que están relacionados positivamente e intrínsecamente en nuestro contexto social laboral que nos desarrollamos en nuestra ciudad y los cuales colaboran, interactúan en nuestro entorno laboral económico en el desarrollo de la ciudad de Pucallpa y consecuentemente en la región Ucayali en general.

### **1.5. Delimitación del estudio**

#### **1.5.1. Delimitación espacial**

Porque se realizó en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023, ubicado en el jirón coronel Portillo N° 665.

#### **1.5.2. Delimitación temporal**

Porque se desarrolló en los meses de: setiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2022.

### **1.6. Viabilidad del estudio.**

#### **1.6.1. Viabilidad técnica**

La presente investigación fue factible por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos confiables y materiales necesarios para su ejecución, también técnicamente se contó con instrumentos,

herramientas, métodos, procedimientos y asesoría de expertos tanto internos como externos.

#### **1.6.2. Viabilidad financiera**

El presente trabajo de investigación, estuvo financiado íntegramente por la bachiller: Carolina Ruiz Zegarra

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del problema.**

#### **2.1.1. Antecedente internacional**

Vallejo, Torres y Ochoa (2021) en su tesis *Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia*, exponen: En el primer trimestre del 2020 la crisis mundial se hace presente y el gobierno central decreta el Estado de excepción nacional con lo que se precautelaría la vida de millones sin importar que se detengan las actividades económicas y sin considerar los costos que le tocaría asumir al país el cese de funciones y jornadas laborales. Uno de los potenciales riesgos que se veían venir es el incremento del índice de morosidad en el sistema financiero y es que al existir una alta tasa de desempleo (incrementada por el Estado de excepción), negocios quebrados y disminución salarial, era natural que los deudores no afronten de manera normal sus obligaciones crediticias dejando vencer sus cuotas y perjudicando la cartera colocada por las instituciones financieras. Es importante manifestar que el negocio de las instituciones financieras dentro del mercado nacional es la intermediación financiera, mediante la cual, la mayor parte de ingresos son receptados a través de clientes los cuales acceden a un crédito para satisfacer sus necesidades, tales que debido a la pandemia se han visto afectados y por esta razón en nuestro país se han registrado el cierre temporal y total de muchos negocios lo que ha ocasionado una disminución en los ingresos del Sistema Financiero Nacional. La crisis económica cada vez es mayor debido que las familias cuentan con menores ingresos para poder solventar sus

obligaciones financieras. Esto puede elevar los niveles de morosidad y terminar impactando la liquidez de distintas instituciones financieras.

Armijos, Narváez, Ormaza y Erazo (2020) *revista científica de Ecuador cuyo artículo se tituló Herramientas de gestión financiera para las MIPYMES y organizaciones de la economía popular y solidaria*. Tuvo como objetivo general establecer herramientas de gestión financiera que facilite a la empresa Asociación de Servicios de Limpieza Limpio Milagro (ASO-SERLIMMIL) Una eficiente administración de los recursos y optimizar su rentabilidad. La presente investigación se enmarcó en un diseño no experimental, enfoque mixto y nivel descriptivo. La población del estudio estuvo conformada por Asociación de Servicios de Limpieza Limpio Milagro; asimismo, la muestra se tomó de 25 personas. Para la recolección de datos del estudio se utilizaron las técnicas de la encuesta, entrevista y la matriz FODA. Los resultados evidenciaron que por cada dólar que los socios mantienen en el 2019 genera un rendimiento del 4,31% sobre el patrimonio, es decir mide la capacidad de la empresa para generar utilidad a favor de la junta de accionistas. Se concluyó que El cuadro de mando integral es una herramienta de gestión financiera eficaz que tiene su particularidad en la ejecución y la revisión de las estrategias encaminadas hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La investigación nos ayuda a confirmar la importancia que se tiene en la actualidad el uso de herramientas financieras para poder medir la rentabilidad de un negocio, utilizando diferentes modelos de medición en la actualidad se puede aterrizar un negocio en números y saber si es rentable o no y así también optimizar de manera eficiente la utilización de recursos de la empresa.

Garcés (2019) en su tesis titulada *La Gestión financiera y la rentabilidad de la empresa de servicios turísticos "Hostería Arrayan y Piedra" de la ciudad de Macas – Ecuador periodo 2015 – 2018*. Tuvo como objetivo principal evaluar la gestión financiera y la rentabilidad de la empresa de servicios turísticos Hostería Arrayán y Piedra de la ciudad de Macas – Ecuador durante el periodo 2015 – 2018. La investigación

fue descriptiva, de diseño no experimental. La población del estudio estuvo conformada por los estados financieros, para la muestra se seleccionaron a la gerente propietaria y contadora. La técnica de recolección de datos fue la observación y el instrumento una observación directa. Se concluyó que el diagnóstico de la situación económica y financiera de la Hostería Arrayan y Piedra deja al descubierto importantes problemas, empezando con desequilibrios en la estructura de inversión y financiamiento, que según el análisis vertical al Balance General existe una alta concentración en activos no corrientes, financiados en su gran mayoría por deuda, y el análisis vertical al Estado de Resultados denota una alta concentración de gastos no operacionales; agravado con bajos niveles de liquidez. La presente investigación nos hace ver la importancia que tienen los diferentes análisis financieros que se deben realizar en una empresa, como el análisis horizontal y vertical de los estados financieros los cuales nos permite darnos cuenta de los problemas que podría tener la empresa como en este caso el análisis vertical del balance nos indica que hay un problema de activos no corrientes originados básicamente por deudas y el estado de resultados nos indica un problema de liquidez con gastos operacionales.

### **2.1.2. Antecedente nacional**

Burga, (2019). En su tesis titulada: *La incidencia de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, periodos 2013-2017*, señala como objetivo: Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, periodos 2013-2017. Obteniendo como conclusiones: en los montos exigibles a deudores, la forma del proceso que se lleva a cabo para ello, tiene incidencia importante en los índices de liquidez y ratio corriente, lo inverso acontece con la liquidez; de igual manera con la demora y montos incobrables que carecen de repercusión importante en los indicadores de liquidez de la institución durante el periodo 2013-2017. Respecto al proceso de cobro concluye

que estos tienen significancia en el activo corriente y prueba ácida, por cuanto al instante de efectuar el convenio de comercio con los clientes relacionados con IASD los plazos se fijan en 180 días, motivando una elevada proporción de montos deudores, siendo riesgoso la demora en cumplir con los cargos financieros; a pesar de ello, la merma en la liquidez es mínima debido al cobro previo de las labores a efectuar de manera posterior, hecho que facilita poseer dinero en el tiempo en que no se hacen los cobros. Igualmente, en el aplazamiento en el pago no influye en demasía en los índices de liquidez, por la conexión mercantil con la Iglesia Adventista del Séptimo Día, a quien permite que establezca la cláusula y tiempo de abono, facilitándole que abone la deuda en el tiempo que establece. En cuanto a las deudas no cobrables, tampoco afectan a la liquidez, por cuanto los primordiales integran la misma entidad, lo que permite que al efectuar estas el término de pago cumpla con éstas en el tiempo que las fijaron, produciéndose así un mínimo monto por concepto de deuda no cobrada.

Oyarce (2019). En su investigación en Lima Titulada: *Implementación de estrategias para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar con incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC, en el distrito de Lima, periodo 2018*, menciona como objetivo: elaborar una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC en el Distrito de Lima, Periodo 2018, considerando como hipótesis que: si se implementa una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar entonces se mejorará la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC Periodo 2018. La metodología se basó en una investigación de tipo descriptivo, propositivo de diseño no experimental, transversal, así mismo, se utilizó el método deductivo inductivo y el método del análisis para llegar a las conclusiones generales de la investigación; la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario y análisis financiero. Los resultados evidenciaron que durante el año 2018 existió un mayor nivel de liquidez en comparación con el año actual, lo que demuestra la tendencia negativa de la empresa en el manejo de sus

recursos económicos y financieros, así como la disminución de sus ingresos en comparación con sus obligaciones internas y externas, por otra parte se logró determinar que la empresa durante el 2018 no logra cubrir sus deudas, pues por cada sol de deuda dispone de pago, es decir no está en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo. Se concluye que el diseño de una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC en el Distrito de Lima, Periodo 2018, es necesaria pues actualmente no existe una planificación ni mucho menos una serie de acciones estratégicas que se enfoquen en recuperar las cuentas por cobrar, el estudio demuestra que la empresa carece de políticas estandarizadas de otorgamiento de créditos, no dispone de personal suficiente para el área de recuperación de cuentas por cobrar, carece de una planificación y responsables de las ventas al crédito, lo que influye en su bajo nivel de liquidez.

Contreras, Calderón y Aliaga (2019) en su tesis *La gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los microempresarios de Compartamos Financiera, periodo 2017-2018*, comenta: de Compartamos Financiera S.A., es una empresa cuya visión es ser líderes en servicios financieros en el Perú, ofreciendo servicios de ahorro, crédito, seguros y servicios de pago, a través de la inclusión financiera del sector Microempresario, ofreciendo oportunidades de inclusión financiera en el menor tiempo posible, construyendo modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables. El incremento de las microempresas, desde la positiva influencia del Estado en la cadena económica que se origina al impulsar el crecimiento del país, hasta la gran proactividad de los pequeños empresarios que buscan día a día generan prósperos negocios, facilitar el ingreso al mercado financiero a estas pequeñas empresas ha sido un trabajo de varios años. El sistema financiero se encuentra expuesto al riesgo de crédito, causando problemas de falta de liquidez, también generando morosidad en un futuro, sino se cuentan con las medidas necesarias. En este sentido la empresa Compartamos Financiera S.A., se ve afectada por la morosidad

de parte de los microempresarios, el cual origina el riesgo de crédito en la financiera para poder operar, que necesita de recursos para cubrir sus necesidades, ocasionando que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales, laborales y tributarias. Ahora podemos entender la importancia que tiene la gestión de riesgo crediticio en la morosidad de los microempresarios.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Castro (2022), en su investigación en Pucallpa titulado: *Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen de Pucallpa, 2021*. este estudio tuvo como objetivo la relación entre la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021. Su tipo de investigación fue aplicada, su nivel fue no experimental, su diseño fue descriptivo correlacional, su muestra fue 32 trabajadores de la tienda Zongshen, la técnica que uso fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario. En cuanto a los resultados obtenidos hay una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) es  $0.003 < 0.05$ . Por lo tanto, la gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

Vargas (2022), en Pucallpa en su investigación titulada: *El control interno y la rentabilidad económica en las pequeñas empresas del distrito de Callería, Ucayali, 2021*. Objetivo de la investigación es analizar en qué medida el control interno guarda relación con la rentabilidad económica en las pequeñas empresas del Distrito de Callería, Ucayali, 2021; bajo esa perspectiva conocer cuál es el grado de relación del control interno para obtener una adecuada rentabilidad económica, por ello es que el estudio se avoca analizar el control administrativo de gastos para conocer en qué medida incide en la optimización de la liquidez en las pequeñas empresas, por otro lado se establece en qué medida el control operacional de mercaderías guarda relación con la tasa del rendimiento del capital en las pequeñas

empresas y finalmente se establece en qué medida las actividades de control de evaluación de desempeño guardan relación con el rendimiento de activos en las pequeñas empresas del Distrito de Callería, Ucayali, 2021; la investigación desde la perspectiva metodológica es básica porque solo se enfoca en profundizar teorías existentes sobre el control interno y la rentabilidad económica, mide el grado de relación por ello es de alcance correlacional, no experimental cuantitativa, de los resultados que se han obtenido se concluye que existe grado de relación entre el control interno y la rentabilidad económica en las pequeñas empresas del Distrito de Callería, Ucayali, 2021.

Ramírez (2020), en Pucallpa en su investigación titulada: *Rentabilidad económica y financiera de la producción lechera bajo dos sistemas de producción, Pucallpa, Perú*, con el objeto de cuantificar la rentabilidad económica y financiera de la producción lechera en el ámbito de la carretera Federico Basadre, con el uso de sistema Silvopastoril (SSP) y compararlo con un sistema de producción tradicional (ST); en tanto, la hipótesis planteada es: “El uso de sistema Silvopastoril influye de manera superlativa en la rentabilidad de la producción lechera bovina en el ámbito de la carretera Federico Basadre”. Se instalaron tres módulos tanto de ST y SSP, donde pastorearon 8 vacas lecheras mestizas con 5/8 Holstein y 3/8 Gyr. Se registraron los costos de instalación, capital de trabajo, operación y mantenimiento y se ha calculado los gastos financieros en base a un COK de 14%; así mismo, los ingresos por la venta de productos pecuarios, agroforestales, mejoramiento de suelos y carbono almacenado, con los que se calcularon los indicadores de rentabilidad económico y financiero: VAN, TUR y PRI. Las variables se sometieron a la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk y a la prueba multivariada de T2 de Hotelling a una significancia de 0.05, a fin de probar la hipótesis planteada. Se encontró rentabilidades positivas en el módulo 3 del ST con un VANE de S/. 16,762.41; así mismo, en los módulos 2 y 3 del SSP

con S/. 16,851.98 y S/. 1,795.40, respectivamente. La rentabilidad de ambos sistemas de producción está influenciada por la Productividad de las vacas en ordeño y, en segundo término, pero en menor proporción, por el Precio de venta de la leche. Según el análisis multivariado de T2 de Hotelling, se encuentra diferencia estadística significativa entre los indicadores de rentabilidad. Por lo que resulta una mejor opción de inversión para la producción de leche bovina, mejor aprovechamiento del recurso suelo y diversificación de los ingresos del hato ganadero.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1. Gestión de morosidad (variable I)**

Escura, et al. (2013), En su libro sobre “Morosidad: Gestión, prevención y soluciones”, señala que no existe fórmulas mágicas para controlar la morosidad o evitar el impago de los clientes en las entidades financieras que brindan servicios de créditos, pero una correcta gestión de la morosidad puede reducir los riesgos al mínimo, por ello debe tener en cuenta lo siguiente: correcta planificación, gestión y plan de acciones. También señala que la externalización de los expedientes de clientes morosos o impagados, es un instrumento valioso para aligerar la carga de la cartera de créditos y para la empresa, para ello se tiene en cuenta las medidas preventivas, acciones judiciales y extrajudiciales (p.7)

También refiere que la gestión de la morosidad determina los plazos de forma y fondo, fija las condiciones de los acuerdos; pero no se debe eternizar esta fase porque la solvencia del deudor puede desaparecer, las fases de la gestión de la morosidad deben ser ágiles y flexibles, caso contrario de tomaran medidas extremas (p.8)

Brachfield (2012), en su libro sobre “Instrumentos para gestionar y cobrar impagos” señala que las entidades financieras a través de su personal son muy reticentes a iniciar cobros inmediatos ante potenciales clientes que podría iniciar un proceso e impago por el temor de perder clientes, consideran que no se va dar el caso y van a pagar. Esta actitud

resulta ser muy costosa para la entidad financiera porque luego se convierte en un cliente moroso, genera costos a la entidad, genera una cuenta en los resultados, retrasa las metas. Todo esto se pudiera evitar si tuvieran una gestión de pagos. (p. 17)

### **2.2.1.1. Capacidad de pago (dimensión I)**

Santandreu (2012) Capacidad de pago, es la capacidad que tienen los clientes para poder pagar el crédito o préstamo solicitado, considerando la proporcionalidad que tiene entre el porcentaje de los ingresos, gastos y deudas. La capacidad y garantía de pago es la habilidad que tiene las personas a través de sus negocios para balancear la administración de sus ingresos y bienes con resultados prácticos y positivos. La evaluación de la capacidad de pago, se consideran: antigüedad, tasa de crecimiento, cantidad de canales de distribución, cantidad de empleados, cantidad de sucursales (p.157)

#### **2.2.1.1.1. Indicadores de la dimensión capacidad de pago**

##### **Dinero disponible**

Según Contadores & Empresas (2012), es el efectivo mantenido en caja y depósitos a la vista. En el Diccionario de Contabilidad y Finanzas (2002), el efectivo se define como el dinero líquido en poder de una empresa, particular, etc. o en depósito en las instituciones financieras.

##### **Pago de obligaciones financieras**

Son el valor de los compromisos contraídos por la compañía mediante la obtención de recursos provenientes de establecimientos de crédito o de otras instituciones financieras u otros entes distintos de los anteriores, tales como organismos cooperativos, ONG's, del país o del exterior. (Ortíz, 2005).

### **Propuestas de pago**

Ortíz (2005) es crear pagos de proveedor, ya que se puede usar la consulta para seleccionar rápidamente facturas de proveedor para realizar el pago, en función de los criterios como la fecha de vencimiento y el descuento por pronto pago

#### **2.2.1.2. Garantía de pago (dimensión II)**

Santandreu (2012) La garantía es la mayor consistencia que los clientes tienen de los ingresos mensuales que tienen, eso refrenda a la solicitud de crédito, para este caso, tiene que evidenciar formalmente el ingreso, no es consistente pagar a tiempo y no tener forma de comprobar los ingresos; además que la garantía, además de los ingresos, por el negocio mismo, propiedades y otros. (p.157)

##### **2.2.1.2.1. Indicadores de la dimensión garantía de pago**

###### **Capacidad de crédito**

Contadores & Empresas (2012) es la cantidad máxima de deuda que un particular o empresa puede asumir sin poner en peligro su integridad financiera

###### **Garantía personal**

Contadores & Empresas (2012) es la garantía otorgada por una persona; dado que el deudor principal por quien se otorga la garantía (security) ya se encuentra obligado frente al acreedor, la garantía personal debe ser una obligación personal asumida por otra persona distinta del deudor.

###### **Garantía real**

Contadores & Empresas (2012) mecanismo que refuerza la posición jurídica del acreedor en una relación obligacional mediante la afección específica de un bien (o de un conjunto de bienes) al cumplimiento de la misma, mediante la constitución de un derecho real.

### **Garantía financiera**

Contadores & Empresas (2012) es un contrato mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento del pago de una deuda.

### **Garante**

Contadores & Empresas (2012) es la persona que se pone como aval en un préstamo (por ejemplo, un préstamo rápido), hecho que le obliga a hacer frente a los pagos de las cuotas del mismo (en las mismas condiciones que el deudor principal) en el caso de que el prestatario no lo haga.

### **2.2.1.3. Estrategias de cobro (dimensión III)**

Ettinger y Goliet (2000), es elemental para el éxito de cualquier empresa que vende al crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de inversión.

#### **2.2.1.3.1. Indicadores de la dimensión estrategia de cobro**

##### **Refinanciamiento**

Escorra, et al (2013), señala que la refinanciación o reestructuración de un crédito consiste en modificar las condiciones iniciales de un crédito, e implica cambiar los términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros.

##### **Reducción del interés**

Escorra, et al (2013) la reducción de la tasa que cobra el BR a las entidades financieras hace que estas reduzcan el interés que cobran a sus usuarios. Con esto se estimula a las empresas y personas para que adquieran créditos y aumenten su nivel de gasto, lo cual a su vez impulsa la producción y el empleo.

### **Beneficios por pago puntuales**

Contadores & Empresas (2012) ser un buen pagador tiene muchas ventajas en el sistema financiero. Evita retrasos en el pago de tus cuotas y te librarás del pago de penalidades y cuidarás tu historial crediticio. A continuación, te detallamos algunos beneficios al respecto: Ser puntual en el pago de las cuotas de tu crédito permite obtener mejores condiciones para un siguiente préstamo. Por ejemplo, un buen historial crediticio podría significar una menor tasa de interés o un monto mayor o un plazo más acorde a tu necesidad. Tu imagen será la de un cliente de bajo riesgo para los bancos.

### **Alternativas de cobranza**

Según Villaseñor (1996), el factor primordial es alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquirir y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira.

### **Automatización de los cobros**

Montaño (1993), define como el proceso administrativo teniendo por objeto recuperar el importe de las ventas vencidas de las cuales dependen los ingresos. Por lo tanto, permite a las empresas ser más eficaz en cuanto su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas.

### **Informes tardíos a INFOCOR**

Cassasa (2011) Es el conjunto de actividades que realiza el banco como debe legal para informar el estado de no adeudo del cliente, retirándolo de los datos del registro de deudores de Infocorp.

### **2.2.2. Rentabilidad económica (variable II)**

La rentabilidad económica o rendimiento es la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos y el total de los activos. Se toma el beneficio antes de intereses e impuestos, para evaluar el beneficio generado por activos independientemente de cómo se financia

el mismo, sin considerar los gastos financieros. Por lo tanto, la rentabilidad económica, o rentabilidad sobre activos totales, mide la rentabilidad obtenida sobre la inversión total en un período determinado, considerando el margen de rentabilidad y la rotación de los activos. (Ortiz, 1996).

### **2.2.2.1. Liquidez económica (dimensión I)**

La fluidez económica muestra la eficacia, rapidez y nivel de merma en la conversión de activos que transitan en tesorería. Explicándolo, la solvencia es una manifestación de la medición que se hace a los activos con la finalidad de apreciar si se puede llevar a cabo en el corto plazo sin caer en pérdida. Hicks citado por Gutiérrez (2016, p. 10)

#### **2.2.2.1.1. Indicadores de la dimensión liquidez económica**

##### **Dinero en efectivo**

Contadores & Empresas (2012), es el efectivo mantenido en caja y depósitos a la vista. En el Diccionario de Contabilidad y Finanzas (2002), el efectivo se define como el dinero líquido en poder de una empresa, particular, etc. o en depósito en las instituciones financieras.

##### **Reservas económicas**

Contadores & Empresas (2012) partida del pasivo constituida por los beneficios no distribuidos o por la incorporación de cuentas de regularización de balances. La reserva forma parte de los fondos propios de la empresa. Se suele utilizar para poder hacer frente a situaciones y obligaciones con terceros imprevistas en el futuro.

##### **Rendimiento del capital**

Rizzo y Marcela, (2007) es la cantidad adecuada de efectivo que la empresa necesita para preservar la actividad económica propia del negocio. Para comprender el movimiento de efectivo que existe en

las actividades diarias del negocio, se tiene que evaluar cuál es la dinámica que genera la liquidez entre los procesos continuos de compras, ventas y reingreso a caja Gitman y Lawrence (1997).

#### **2.2.2.2. Activos totales (dimensión II)**

Contadores & Empresas (2012) Los activos de una empresa tienen un valor por sí mismos, pero también pueden aumentar el valor de la compañía porque se pueden utilizar para que mejore la producción, se acorte la cadena productiva o se reduzcan los gastos operativos, para tener más eficiencia.

##### **2.2.2.2.1. Indicadores de la dimensión activos totales**

###### **Activos circulantes**

Santandreu (2012) son los derechos, bienes o créditos que son líquidos (bancos, activos financieros a corto plazo, caja) o pueden ser convertidos en efectivo en el plazo menor a un año (clientes, existencias).

###### **Activos fijos**

Caribas (1977), los activos fijos son todos aquellos bienes o derechos que realmente estén siendo utilizados en el proceso productivo, o en el proceso generador de venta o servicios según se trate la empresa, que adquieren un cierto grado de pertenencia en el negocio, y que no se destinan para la venta.

###### **Activos diferidos**

Caribas (1977) son los bienes y servicios por los que una empresa paga de forma anticipada, aunque, no necesariamente, hayan sido utilizados. Se trata de un recurso financiero y de contabilidad mediante el cual se evita alterar los números de ingresos y egresos empresariales en cada periodo reportado.

### **Líneas de crédito**

Economipedia (2018) es un contrato por el cual la entidad financiera pone a disposición del usuario una cierta cantidad de dinero por un período determinado.

### **2.2.2.3. Crecimiento sostenible (dimensión III)**

Contadores & Empresas (2012) Es aquella que tiene en cuenta en su actividad las oportunidades, obligaciones y riesgos económicos, sociales y ambientales. Es decir, una empresa que presenta un crecimiento económico ético, que minimice el impacto ambiental y respete la comunidad.

#### **Indicadores de la dimensión crecimiento sostenible**

##### **Expansión económica**

Contadores & Empresas (2012) es una fase del ciclo económico, que consiste en el paso de una depresión a un pico, es decir, hay un crecimiento extremo de la actividad económica, a la vez que el Producto Interior Bruto se expande.

##### **Responsabilidad ambiental**

Gardetti (2004) indica que la responsabilidad ambiental posee un fundamento ético y operativo, el cual, por un lado, está fundado en una ética de reciprocidad y compromiso (intergeneracional) que impulsa hacia una forma distinta de gestionar, producir, consumir y relacionarse entre las empresas y su entorno.

##### **Respeto a la comunidad**

Gardetti (2004) demostrar que valoras las opiniones, las perspectivas, el tiempo y el espacio de otras personas que conviven con cada uno de nosotros y que le das la importancia que requiere su opinión.

### 2.3. Definición de términos básicos

1. **Transferencia de crédito:** Concesión de precio, sea dinerario, de mercadería o servicios, en merito a la seguridad, a canje de una valoración semejante expectante venidero, pudiendo encontrarse complementariamente una tendencia concertada. (Del Valle, p.7).
2. **Cuenta por cobrar:** Constituye la contabilización del incremento y reducción ocasionados por la cesión de criterios variados a la comercialización o prestación de servicios, es decir debidos únicamente a créditos respaldados documentariamente. (Bone, 2017, p. 3)
3. **Cartera de alto riesgo:** Constituye la acumulación de créditos que no han podido ser cobrados e ingresados al cobro mediante acción legal. (Bone, 2017)
4. **Deuda vencida:** Son las obligaciones no cumplidas por dinero, mercancías o servicios recibidos mediante la adquisición o suscripción de un contrato. Siendo vencida cuando no se ha cumplido con su pago en la fecha pactada. (Del Valle, p.7).
5. **Desequilibrio financiero:** Es la inestabilidad económica sea en favor o en contra en un tiempo determinado. Se les clasifica como de corto y largo plazo dependiendo del plazo de duración. (Dante, 2013, p.2).
6. **Gestión de cartera de crédito:** Procedimientos y disposición de recursos, con la finalidad de lograr objetivos en plazo determinado, dirigidos a minimizar riesgo crediticio, a fin de reducir morosidad en organizaciones de finanzas (Taípe, 2016, p. 2).
7. **Incumplimiento de pago:** La no realización del pago en las fechas fijadas entre el deudor y acreedor. (Taípe, 2016)
8. **Índice de Morosidad (IMOR):** Proporción de cartera vencida respecto a la cartera total de un banco (Chavarin, 2013 p.2)
9. **Morosidad:** Demora para cumplir con una obligación previamente contraída en el plazo fijado. (Gonzales, sf, p.4)

10. **Pérdida:** Disminución o merma de efectos de un ente, afectando las actividades usuales. Estas son consideradas o deben visualizarse contablemente. (Chavarin, 2013).

## **2.4. Formulación de hipótesis.**

### **2.4.1. Hipótesis general.**

La gestión de morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

### **2.4.2. Hipótesis específicas.**

La rentabilidad económica se relaciona significativamente con la capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

La rentabilidad económica se relaciona significativamente con la garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

La rentabilidad económica se relaciona significativamente con estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

## **2.5. Variables.**

### **2.5.1. Definición conceptual de la variable.**

#### **2.5.1.1. Gestión de morosidad**

Talledo (2014), señala que la morosidad es una ratio esencial en la medición de la gestión financiera de un banco y es el resultado de dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado, este indicador como el más

eficiente en la medición de la gestión del riesgo de crédito de un banco (p.62)

#### **2.5.1.2. Rentabilidad económica**

Aguirre et al. (1997) el cálculo de un margen que evalúa la productividad de las ventas para generar beneficios, así como también de una rotación, la cual mide la eficacia con que se gestiona la inversión neta de la empresa.

### **2.5.2. Definición operacional de la variable.**

#### **2.5.2.1. Gestión de morosidad**

Es aquella práctica en la que un adeudado, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación o compromiso de pago

#### **2.5.2.2. Rentabilidad económica**

Mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.

### 2.5.3. Operacionalización de la variable

#### a. Variable (I) Gestión de morosidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		Nº	Contenido	
Capacidad de pago	Dinero disponible	1	¿En la agencia Confianza de la ciudad de Pucallpa hay dinero disponible para el refinanciamiento a los clientes morosos?	Ordinal
	Pago de obligaciones financieras	2	¿Los clientes morosos de la financiera Confianza tienen la predisposición para cumplir con el pago de sus obligaciones financieras?	
	Propuestas de pago	3	¿La financiera Confianza de la ciudad de Pucallpa se acomoda a la capacidad de pago propuestas por los clientes morosos?	NUNCA
Garantía de pago	Capacidad de crédito	4	¿la capacidad de crédito de los clientes morosos es aceptable para los interés de la financiera Confianza?	CASI NUNCA
	Garantía personal	5	¿la garantía personal de los clientes morosos es aceptable para los interés de la financiera Confianza?	CASI SIEMPRE
	Garantía real	6	¿la garantía real de los clientes morosos es aceptable para los interés de la financiera Confianza?	SIEMPRE
	Garantía financiera	7	¿la garantía financiera de los clientes morosos es aceptable para los interés de la financiera Confianza?	
	Garante	8	¿Los garantes de los clientes morosos tienen solvencia económica para cumplir con sus compromisos adquiridos?	
Estrategias de cobro	Refinanciamiento	9	¿La financiera Confianza les brinda un refinanciamiento accesible a los clientes morosos?	
	Reducción del interés	10	¿La financiera Confianza reduce los intereses que brinda a sus clientes morosos para que así puedan cumplir con sus compromisos pactados?	
	Beneficios por pago puntuales	11	¿La financiera Confianza da beneficios por pagos puntuales a sus clientes morosos?	
	Alternativas de cobranza	12	¿La financiera Confianza ofrece alternativas de cobranza flexibles a los clientes morosos?	
	Automatización de los cobros	13	¿La financiera Confianza ofrece el servicio de automatización en los cobros a los clientes morosos para ahorrarles tiempo?	
	Informes tardíos a INFOCOR	14	¿La financiera Confianza no informa inmediatamente a INFOCOR sus clientes morosos?	

b. Variable (II) Rentabilidad económica

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		Nº	Contenido	
Liquidez económica	Dinero en efectivo	1	¿La empresa financiera Confianza cuenta con dinero en efectivo para refinanciar con sus clientes en cualquier momento?	Ordinal
	Reservas económicas	2	¿La empresa financiera Confianza cuenta con reservas económicas para algún imprevisto con sus clientes?	
	Rendimiento del capital	3	¿La empresa financiera Confianza tiene un rendimiento del capital favorable para la institución?	
Activos totales	Activos circulantes	4	¿La empresa financiera Confianza cuenta con activos circulantes para responder a las necesidades inmediatas de los clientes?	NUNCA
	Activos fijos	5	¿La empresa financiera Confianza cuenta con activos fijos para responder a las necesidades inmediatas de los clientes?	
	Activos diferidos	6	¿La empresa financiera Confianza cuenta con activos diferidos para responder a las necesidades inmediatas de los clientes?	CASI NUNCA
	Líneas de crédito	7	¿La empresa financiera Confianza cuenta con líneas de crédito para responder a las necesidades inmediatas de los clientes?	
Crecimiento sostenible	Expansión económica	8	¿La empresa financiera Confianza se expande económicamente en el mercado de la ciudad de Pucallpa?	CASI SIEMPRE
	Responsabilidad ambiental	9	¿La empresa financiera Confianza tiene responsabilidad ambiental al desarrollar sus actividades laborales?	
	Respeto a la comunidad	10	¿La empresa financiera Confianza trabaja con respeto a la comunidad en general en la ciudad de Pucallpa?	SIEMPRE

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

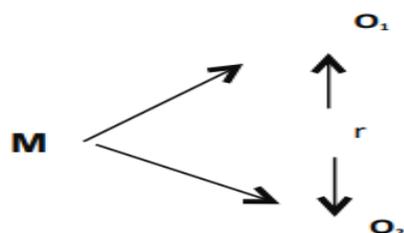
### 3.1. Diseño de la investigación.

El tipo de investigación que se realizó fue cuantitativo, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos (p.4).

El nivel de la investigación fue correlacional, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) La investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. (p. 81)

Diseño de la investigación fue no experimental, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. (p. 150)

El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque se trabaja números, cantidades específicas. El método de investigación utilizado es el método deductivo ya que parte de una forma general a específica en la recolección de la información: por lo tanto el diagrama es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

01= Gestión de morosidad

r = Significa relación

02 = Rentabilidad económica

### 3.2. Población y Muestra.

#### 3.2.1. Población.

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, Hernández (2010).

La población en nuestro estudio estuvo conformada por 50 empleados de la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa.

N°	EMPLEADOS	CARGOS
01	ABANTO DAVILA, MISHELLE	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
02	ACOSTA TENAZOA, INGRID	CAJA
03	ALVAREZ GARCIA, ABNER	PLATAFORMA
04	ARBILDO PICON, DANY	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
05	BARDALES FLORES, NILA	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
06	BARTRA FABABABA, ROSA	CAJA
07	BRAGA SANDOVAL TELMA	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
08	CARRILLO, CALAMPA, YADIRA	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
09	CISNEROS RAMIRES, YULI	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
10	CONDORI ILLANS, WINDY	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
11	DE LA TORRE TORREJON, FRANCO	RECUPERACION
12	DE PAZ TAPULLIMA, NORMA	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
13	DELGADO SILVA, NOE	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
14	DIAZ FACHIN, FERNANDO	ASESOR COMERCIAL
15	DILIMBERTO, STEFANIA	ASESOR DE CREDITO
16	DORIA CHONG, GALIA	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
17	EVANGELISTA SILVA, LIZ	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
18	FLORES VASQUEZ, MARIE	CAJA
19	GARCIA ROMERO, JESSICA	LIMPIEZA
20	GRAJEDA FLORES, KARROLL	JEFA DE CREDITO GRUPAL
21	HIDALGO GOMEZ, BEVERLY	PLATAFORMA
22	HINOSTROZA PALACIOS, EVELYN	ASESOR DE CREIDTO GRUPAL
23	HUERTO MERA, GIANELLA	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
24	INOSTROZA MELENDEZ, GARLINTON	ASESOR COMERCIAL
25	ISIDRO BECERRA, LOURDES	ASESOR DE CREDITO GRUPAL

26	ITURRARAN PINTO, JUAN	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
27	LOPEZ FLORES, CRISTIAN	JEFE ZONAL
28	MATAMOROS FLORES, MARIA	JEFA DE OPERACIONES
29	MORI JUSTO, PEDRO	ASESOR DE CREDITO GRUPAL
30	MUÑOZ PEREZ, JHON	ADMINISTRADOR
31	MUÑOZ TINEO, CARLOS	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
32	NOLI MOZOMBITE, JOSE	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
33	OLANO PADILLA, VICTOR	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
34	OLORTEGUI LABAJOS, PATRICIA	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
35	PANDURO KAROL	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
36	PEREZ JESUS, EKLIN	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
37	PEREZ MOYA, FIORELA	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
38	PISCO PINCHE, WALTER	ASESOR COMERCIAL
39	PONTE MELGAREJO, ALFONSO	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
40	PRIMO PONCE, ANA	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
41	RAMIREZ DEL AGUILA SISY	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
42	RENGIFO LOMAS, JIM	ACESOR DE CREDITOS
43	RIOS, JOSE LUIS	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
44	SALDAÑA MELLO, JENIFFER	CAJA
45	SHAPIAMA PINEDO, LUIS	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
46	TIPTOP MUÑOZ, CARLOS	RECUPERACION
47	TORRES OJANAMA, ALBERTO	ACESOR DE CREDITO
48	VELA GOFIA, MARIA	ACESOR DE CREDITO GRUPAL
49	VELA RIOS, ROLAND	RECUPERACION
50	VELA YENSEN	ASESOR DE CREDITO

### 3.2.2. Muestra

Para Hernández, et al (2014) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”.

La muestra de estudio estuvo conformada por el total de población que en este caso son 50 empleados de la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa.

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigado. (Otzen y Manterola, 2017)

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1. Técnica

Para el recojo de la información de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta para recopilar la información, directamente

de las variables de estudio. Y el instrumento utilizado será el cuestionario donde se le aplicará a cada variable de estudio.

### 3.3.2. Instrumentos

El instrumento o cuestionario de la primera variable estuvo compuesto por 3 dimensiones el cual se comprenderá de 14 indicadores y 14 preguntas. El instrumento en la segunda variable estuvo conformado por 3 dimensiones el cual a su vez estará compuesto por 10 indicadores y 10 preguntas respectivamente.

### 3.4. Validez y confiabilidad del instrumento.

#### 3.4.1. Validez

La validez de los instrumentos se estableció a través del juicio de los siguientes expertos, los cuales estuvieron conformados por los siguientes investigadores.

Nº	Expertos	Especialidad	Valoración del instrumento
01	Mg. Lila Ramírez Zumaeta	Administrador	Confiable
02	Mg. José Wilson Mozambique Armas	Administrador	Confiable
03	Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales	Administrador	Confiable

#### 3.4.2. Confiabilidad.

Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Kerlinger (2002).

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Hernández (2014).

Para realizar la confiabilidad se realizó una prueba piloto con el total de la muestra y población de estudio que fue de 50 empleados.

## Alfa de Cronbach de la variable Gestión de morosidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	14

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	50	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006  
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013  
VAR00014
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

**Interpretación:** El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación en su variable Gestión administrativa dio como resultado 0,971.

## Alfa de Cronbach de la variable Rentabilidad económica

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	10

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	50	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006  
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

**Interpretación:** El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación en su variable Rentabilidad económica dio como resultado 0,715.

## 3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.

### 3.5.1. Recolección de datos

La investigación analizo y represento los datos mediante figuras y tablas que serán procesadas en el programa Excel y a través del programa SPSS-V22, para luego realizar las interpretaciones correspondientes.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

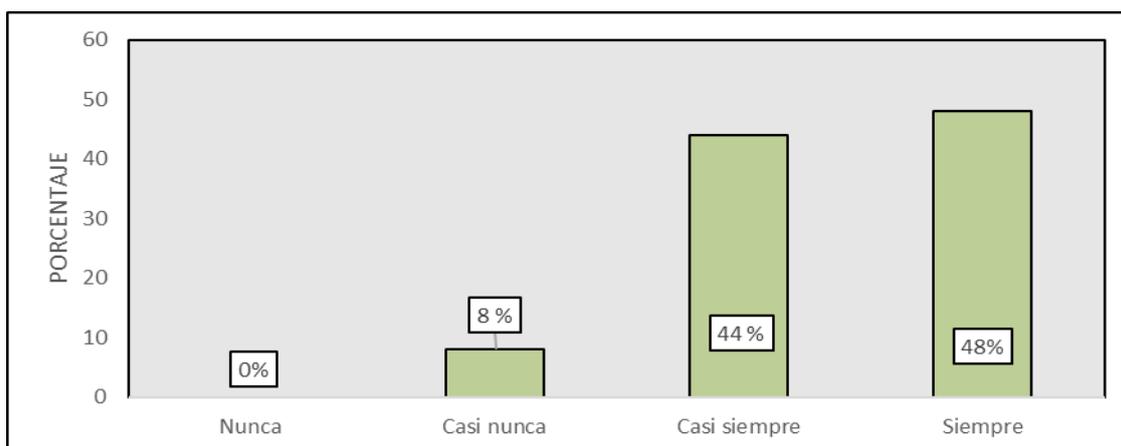
### 4.1. Resultados

Se procesó las encuestas a través del programa SPSSV22 Excel y se presenta resultados en tablas y figuras de las variables y dimensiones en estudio

**Tabla 01 Dimensión capacidad de pago**

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	4	8
	Casi siempre	22	44
	Siempre	24	48
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>



**Figura 01 Dimensión capacidad de pago**

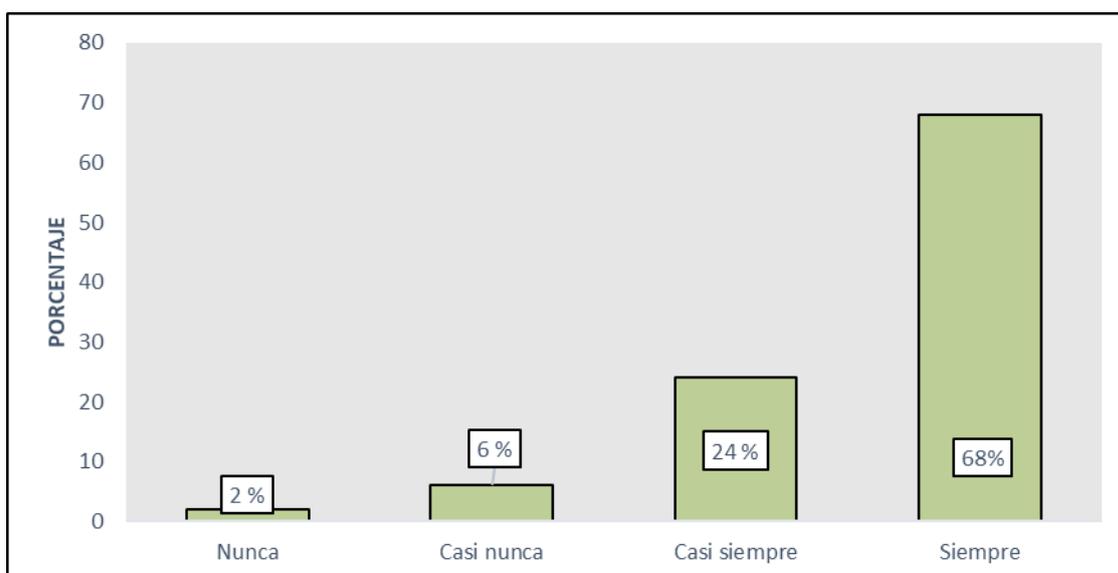
#### Fuente tabla 01

Interpretación: De la tabla y figura 1, se observa que el 48% de encuestados refieren que siempre existe capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 44% menciona casi siempre, 8% casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 02 Dimensión Garantía de pago**

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	1	2
	Casi nunca	3	6
	Casi siempre	12	24
	Siempre	34	68
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 02 Dimensión Garantía de pago**

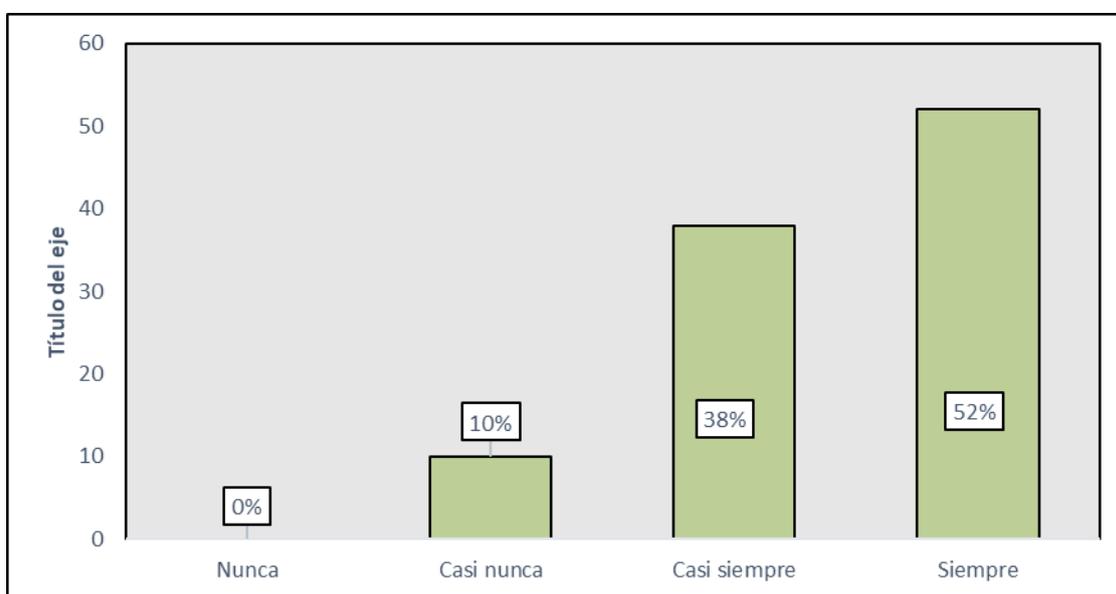
**Fuente tabla 02**

Interpretación: De la tabla y figura 2, se observa que el 68% de encuestados refieren que siempre existe garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 24% menciona casi siempre, 6% casi nunca y nunca un 2%.

**Tabla 03 Dimensión Estrategias de cobro**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	0
	Casi nunca	5
	Casi siempre	19
	Siempre	26
	<b>Total</b>	<b>50</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 03 Dimensión Estrategias de cobro**

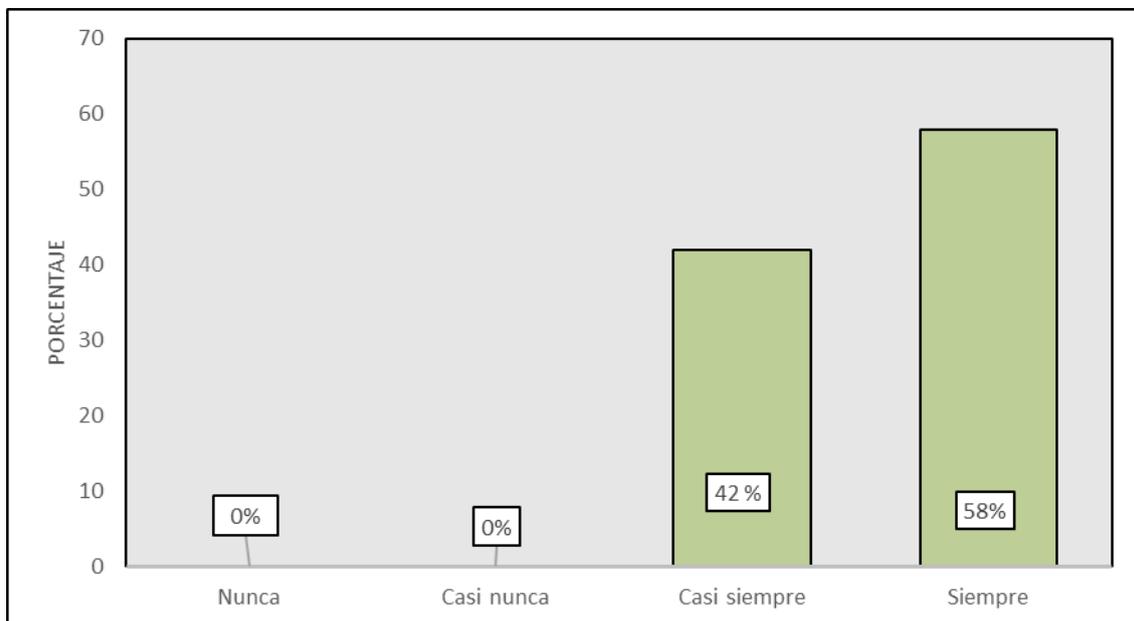
**Fuente tabla 03**

Interpretación: De la tabla y figura 3, se observa que el 52% de encuestados refieren que siempre existe estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 38% menciona casi siempre, 10% casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 04 Variable Gestión de morosidad**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	0
	Casi nunca	0
	Casi siempre	21
	Siempre	29
	<b>Total</b>	<b>50</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 04 Variable Gestión de morosidad**

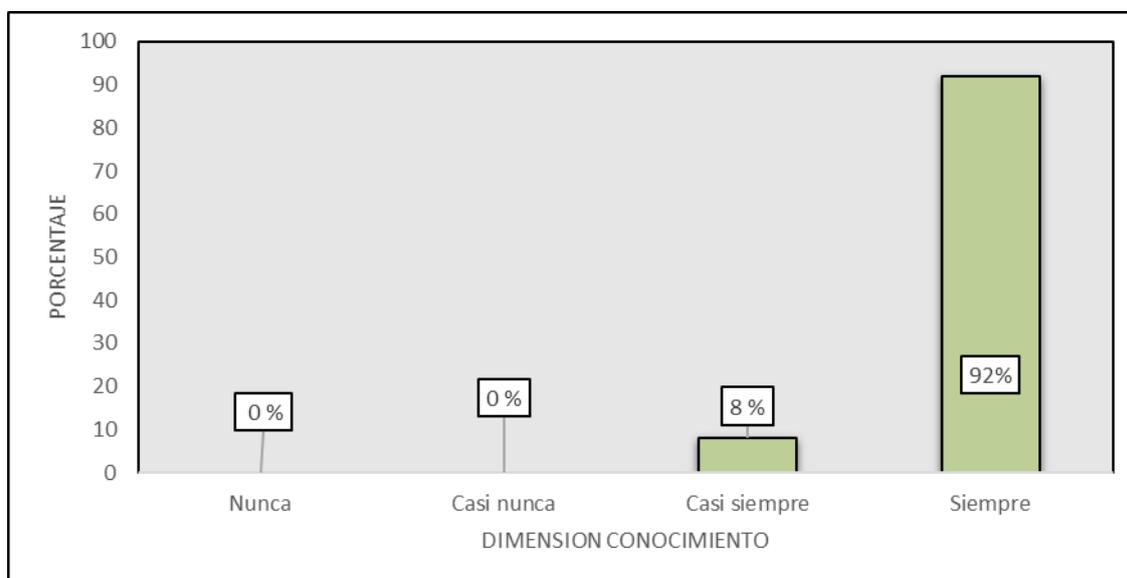
**Fuente tabla 04**

Interpretación: De la tabla y figura 4, se observa que el 58% de encuestados refieren que siempre existe gestión de morosidad en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 42% menciona casi siempre, 0% casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 05 *Liquidez económica***

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	Casi siempre	4	8
	Siempre	46	92
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 05 *Liquidez económica***

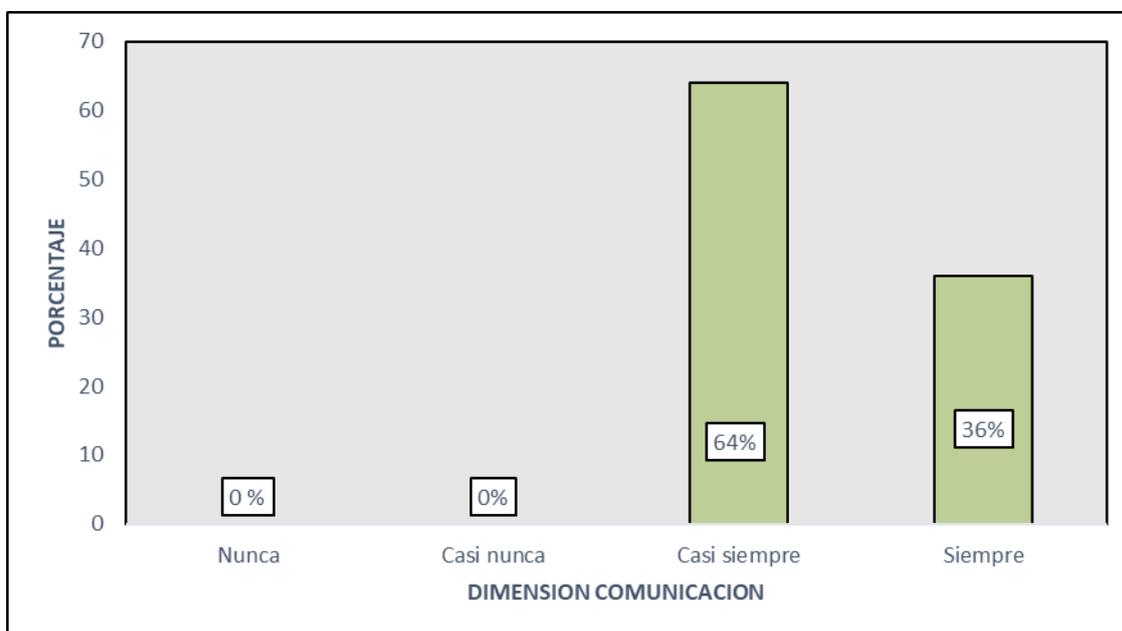
**Fuente tabla 05**

Interpretación: De la tabla y figura 5, se observa que el 92% de encuestados refieren que siempre existe liquidez económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 8% menciona casi siempre, 0% casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 06 Activos totales**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	Casi siempre	32	64
	Siempre	18	36
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 06 Activos totales**

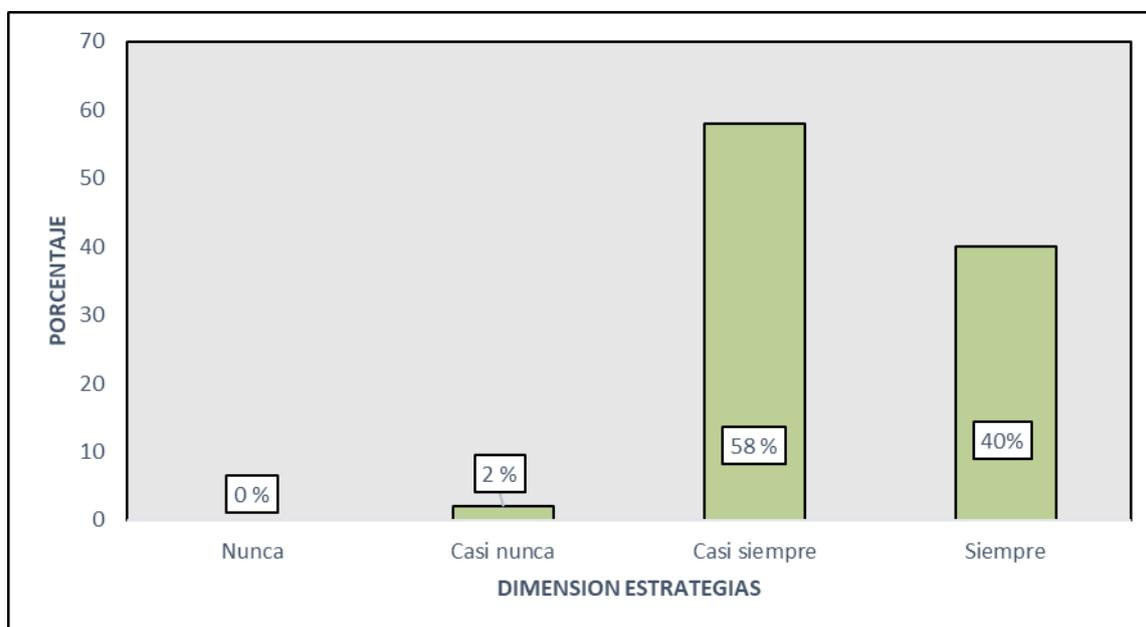
**Fuente tabla 06**

Interpretación: De la tabla y figura 6, se observa que el 36% de encuestados refieren que siempre existe activos totales en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 64% menciona casi siempre, 0% casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 07 Crecimiento sostenible**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	1	2
	Casi siempre	29	58
	Siempre	20	40
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 07 Crecimiento sostenible**

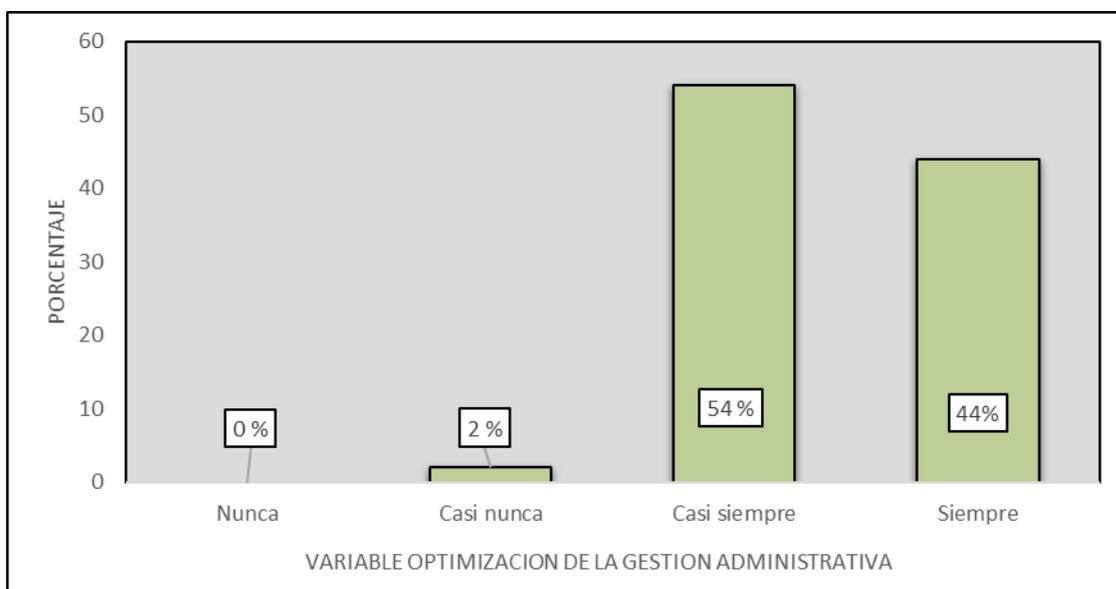
**Fuente tabla 07**

Interpretación: De la tabla y figura 7, se observa que el 40% de encuestados refieren que siempre existe crecimiento sostenible en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 58% menciona casi siempre, 2% casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 08 Variable Rentabilidad económica**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	1	2
	Casi siempre	27	54
	Siempre	22	44
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 08 Variable Rentabilidad económica**

**Fuente tabla 08**

Interpretación: De la tabla y figura 8, se observa que el 44% de encuestados refieren que siempre existe rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 54% menciona casi siempre, 2% casi nunca y nunca un 0%.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL

**Hi:** La gestión de morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

**Ho:** La gestión de morosidad no se relaciona significativamente con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023

**Tabla 09 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables gestión de morosidad y la rentabilidad económica**

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable (V1): gestión de morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable(V2): rentabilidad económica	Coeficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 9, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,614$  correlación positiva moderada y  $p = \text{valor } 0,00 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que la gestión de morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**Hi:** La rentabilidad económica se relaciona significativamente con la capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

**Ho:** La rentabilidad económica no se relaciona significativamente con la capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

**Tabla 10 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable rentabilidad económica y dimensión capacidad de pago**

		Correlaciones		
			V1	D1
Rho de Spearman	Variable (V2): La rentabilidad económica	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Dimensión(V1): capacidad de pago	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,531$  correlación positiva moderada y  $p = \text{valor } 0,00 = < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye; la rentabilidad económica se relaciona significativamente con la capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**Hi:** La rentabilidad económica se relaciona significativamente con la garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

**Ho:** La rentabilidad económica no se relaciona significativamente con la garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

**Tabla 11 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable la rentabilidad económica y dimensión garantía de pago**

		Correlaciones		
			V1	D2
Rho de Spearman	Variable (V2): la rentabilidad económica	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Dimensión(V1): garantía de pago	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,634$  correlación positiva moderada y  $p = \text{valor } 0,00 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que la rentabilidad económica se relaciona significativamente con la garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**Hi:** La rentabilidad económica se relaciona significativamente con estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

**Ho:** La rentabilidad económica no se relaciona significativamente con estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

**Tabla 12 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable la rentabilidad económica y dimensión estrategias de cobro**

Correlaciones				
			V1	D3
Rho de Spearman	Variable (V2): la rentabilidad económica	Coeficiente de correlación	1,000	,609*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	50	50
	Dimensión(V1): estrategias de cobro	Coeficiente de correlación	,609*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,609$  correlación positiva moderada y  $p = \text{valor } 0,021 = < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye que la rentabilidad económica se relaciona significativamente con estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

## 4.2. Discusion

Sobre la variable gestión de morosidad se observa el 58% de encuestados refieren que siempre existe gestión de morosidad en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 42% menciona casi siempre, 0% casi nunca y nunca un 0% y la variable rentabilidad económica se observa el 44% de encuestados refieren que siempre existe rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 54% menciona casi siempre, 2% casi nunca y nunca un 0%. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Castro (2022), en su investigación en Pucallpa titulado: Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen de Pucallpa, 2021. este estudio tuvo como objetivo la relación entre la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021 en cuanto a los resultados obtenidos hay una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) es  $0.003 < 0.05$ . Por lo tanto, la gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021. Ramírez (2020), en Pucallpa en su investigación titulada: Rentabilidad económica y financiera de la producción lechera bajo dos sistemas de producción, Pucallpa, Perú la rentabilidad de ambos sistemas de producción está influenciada por la Productividad de las vacas en ordeño y, en segundo término, pero en menor proporción, por el Precio de venta de la leche. Según el análisis multivariado de T2 de Hotelling, se encuentra diferencia estadística significativa entre los indicadores de rentabilidad. Por lo que resulta una mejor opción de inversión para la producción de leche bovina, mejor aprovechamiento del recurso suelo y diversificación de los ingresos del hato ganadero. Burga, (2019). En su tesis titulada: La incidencia de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, periodos 2013-2017, respecto al proceso de cobro concluye que estos tienen significancia en el activo corriente y prueba ácida, por cuanto al instante de efectuar el convenio de comercio con los clientes relacionados con IASD los plazos se fijan en 180 días, motivando una elevada proporción de montos deudores, siendo riesgoso la demora en cumplir con los cargos financieros; a pesar de ello, la merma en la liquidez es mínima debido al cobro previo de las labores a efectuar de manera posterior,

hecho que facilita poseer dinero en el tiempo en que no se hacen los cobros. Igualmente, en el aplazamiento en el pago no influye en demasía en los índices de liquidez, por la conexión mercantil con la Iglesia Adventista del Séptimo Día, a quien permite que establezca la cláusula y tiempo de abono, facilitándole que abone la deuda en el tiempo que establece. En cuanto a las deudas no cobrables, tampoco afectan a la liquidez, por cuanto los primordiales integran la misma entidad, lo que permite que al efectuar estas el término de pago cumpla con éstas en el tiempo que las fijaron, produciéndose así un mínimo monto por concepto de deuda no cobrada.

De los resultados obtenidos de la tabla N° 01, 02, 03, 05, 06, 07 sobre la gestión de morosidad y la rentabilidad económica las respuestas que si existe una buena rentabilidad económica si se utiliza una buena gestión de morosidad en los empleados de la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, en las dimensiones; capacidad de pago, garantía de pago, estrategias de cobro, liquidez económica, activos totales y crecimiento sostenible. Luego de realizar la prueba de hipótesis específicas se obtiene, que se rechazan las hipótesis nulas planteadas se concluye que la variable rentabilidad económica se relacionan significativa con las dimensiones de la variable gestión de morosidad. Estas variables y dimensiones están respaldadas por. Santandreu (2012),Ettinger y Goliet (2000), Hicks citado por Gutiérrez (2016, p. 10), Contadores & Empresas (2012).

## CONCLUSIONES

### Primera Conclusión

Se concluyó que la gestión de morosidad no se relaciona significativamente con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,614$  correlación positiva moderada y  $p=valor 0,00=<0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo en la variable gestión de morosidad se observa el 58% de encuestados refieren que siempre existe gestión de morosidad en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 42% menciona casi siempre, 0% casi nunca y nunca un 0% y la variable rentabilidad económica se observa el 44% de encuestados refieren que siempre existe rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 54% menciona casi siempre, 2% casi nunca y nunca un 0%.

### Segunda Conclusión

La rentabilidad económica se relaciona significativamente con la capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,531$  correlación positiva moderada y  $p=valor 0,00=<0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 48% de encuestados refieren que siempre existe capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 44% menciona casi siempre, 8% casi nunca y nunca un 0%.

### Tercera Conclusión

Se concluyó que la rentabilidad económica se relaciona significativamente con la garantía de pago en la financiera Confianza de la

agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman obtiene  $r= 0,634$  correlación positiva moderada y  $p=\text{valor } 0,00=<0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 68% de encuestados refieren que siempre existe garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 24% menciona casi siempre, 6% casi nunca y nunca un 2%.

#### **Cuarta Conclusión**

Se concluyó que la rentabilidad económica se relaciona significativamente con estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,609$  correlación positiva moderada y  $p=\text{valor } 0,021=<0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, Asimismo, se observa el 52% de encuestados refieren que siempre existe estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, seguido de 38% menciona casi siempre, 10% casi nunca y nunca un 0%.

## **RECOMENDACIONES**

Se le recomienda crear un plan estratégico que ayude a controlar de forma periódica la información de los créditos otorgados a sus diversos clientes, asimismo convocar a reuniones constantes para reducir la morosidad en la organización.

Se recomienda a la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023, realizar una correcta evaluación de cada socio antes de aprobar un crédito, asimismo establecer fechas de cobranza constantes para recuperar la cartera vencida y evitar futuras pérdidas a causa de la morosidad.

Se recomienda a la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023, crear mecanismos que contribuyan con la mejora de los índices rentables, reforzar a todo el personal para evitar pérdidas y gastos excesivos, asimismo facilitar los pagos de clientes con deudas vencidas a fin de recuperar el capital invertido.

La financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023, debe tener en cuenta la investigación realizada, sobre todo lo que corresponde a las pérdidas monetarias y bajos índices en la rentabilidad, provocadas por el incremento de morosidad, de esa manera, obtener mejores resultados en el siguiente periodo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, Juan; Prieto, Marta; Escamilla, Juan (1997). Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller. Tomo II. Cultural de Ediciones, S.A. España. 320 pp.
- Aguirre (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. Revista Valor Contable, Vol. 7, Núm. 1, 2020 (50-64). file:///C:/Users/Victor/Downloads/1396-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2334-1-10-20201214.pdf
- Armijos, J. Narváez, C. Ormaza, J. y Erazo, J. (2020). Herramientas de gestión financiera para las MIPYMES y organizaciones de la economía popular y solidaria. Revista de ciencias, 6(1), 466-497. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351792>
- Bone (2017). Análisis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito afro ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016 (tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1385/1/REYES%20BONE%20ELIZABETH%20.pdf>
- Brachfield, P. (2012). Instrumentos para gestionar y cobrar impagos. Barcelona: PROFIT Editorial y ACCID.
- Burga, Heyner (2019). Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017 (Tesis): Universidad Peruana Unión. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1659/Heyner\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=5](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1659/Heyner_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=5)
- Caribas, A. (1977) Estudio analítico del balance general y su incidencia en la interpretación de los estados financieros (2da Edición) Caracas
- Cassasa, S. (2011) El debido proceso de ejecución de obligación de dar suma de dinero: en busca de un proceso justo. Repositorio Académico virtual de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2011.

- Castro, E. (2022) "Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen de Pucallpa, 2021" Facultad De Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali.
- Chavarin, (2013). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época / México. <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. Revisata Mexicana de Economía y Finanzas, 10(1), 71 - 83.
- Contadores & Empresas (2012) Diccionario Aplicativo para Contadores.
- Contreras, Calderón y Aliaga (2019). "La gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los microempresarios de Compartamos Financiera, periodo 2017-2018": Universidad Nacional del Callao. Facultad de Ciencias Contables. Callao, Perú. URL: <https://1library.co/document/q2nj9e2q-gestion-riesgo-crediticio-morosidad-microempresarios-compartamos-financiera-periodo.html>
- Dante (2013). Los desequilibrios financieros en la administración pública nacional. Su trascendencia en la gestión. Universidad Nacional del Sur Bahía Blanca – República Argentina. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/4597/3/Los%20desequilibrios%20financieros.pdf>
- Del Valle (sf). Crédito y cobranza. Universidad nacional autónoma de México. [http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Economipedia (2018) Línea de crédito. <https://economipedia.com/definiciones/linea-de-credito.html>
- Escura, F., Escurra, A., Ruiz, N., Genové, P., Barriendos, M., & Morcillo, R. (2013). Morosidad: Gestión, prevención y soluciones. Madrid, España: HISPAJURI.

- Ettinger y Goliet (2000). La cobranza y sus estrategias. Primera Edición, España: Ediciones Gestión 1998.
- Firth, B., & Greene, M. (2014). El Sobreendeudamiento: Abordando la Gestión de Riesgos. VisionFund International.
- Garcés, K. (2019). La Gestión financiera y la rentabilidad de la empresa de servicios turísticos "Hostería Arrayan y Piedra" de la ciudad de Macas – Ecuador periodo 2015 – 2018. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6209>
- Gardetti, M. (2004). Creando valor sustentable. Bussiness & Sustainability Letter. Año 1, Nº 2, Abril.
- Giménez, F. (2016). Determinantes de la rentabilidad de bancos comerciales en América Latina. Buenos Aires, Argentina: Universidad de San Andrés.
- Gitman L. (1997) Fundamentos de administración financiera. Editorial OUP Harla México, S.A. México. 1077 pp.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Administración Financiera. México: Pearson Educación.
- Gonzales (sf). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días.  
[http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf)
- Gutiérrez (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. Revista Valor Contable, Vol. 3, Núm. 1.  
[file:///C:/Users/Victor/Downloads/Liquidez\\_y\\_rentabilidad\\_Una\\_revision\\_conceptual\\_y\\_.pdf](file:///C:/Users/Victor/Downloads/Liquidez_y_rentabilidad_Una_revision_conceptual_y_.pdf)
- Mafra, V., Gónzales, E., Ricardo, P., & Wahrlich, R. (2016). A cost-benefit analysis of three gillnet fisheries in Santa Catarina, Brazil: contributing to fisheries management decisions. Latin American Journal of Aquatic Research, 44(5), 1096–1115. <https://doi.org/10.3856/vol44-issue5-fulltext-19>

- Maldonado, O., & Torres, F. (2017). Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo. Trujillo: Apoyo y Asociados.
- Montaño, A. (2013). Administración de la Cobranza. México. Trillas Editorial.
- Morales, M., & Vargas, N. (2017). Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de Caso, 2016. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ortiz, A. (1996) Análisis Financiero Aplicado, Universidad Externado de Colombia. 1996.
- Ortiz, A. (2005). Gerencia Financiera y Diagnostico Estratégico. 2ª ed. McGraw-Hill. México.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232.
- Oyarce (2019). "Implementación de estrategias para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar con incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC, en el distrito de Lima, periodo 2018". Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2757>
- Pérez, A. (2018). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana. (Tesis). Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pretel, N. (2014). Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito "Pakatnamu" de la ciudad de Chepén. Chepén: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramírez (2020) "Rentabilidad económica y financiera de la producción lechera bajo dos sistemas de producción, Pucallpa, Perú". Universidad Nacional Agraria de la Selva.

- Rizzo y Marcela, (2007) El capital de trabajo neto y el valor en las empresas. EAN. N° 61, pp 103-122.
- Santandreu, E. (2012). Manual para la Gestión del Crédito a clientes; Guía práctica de crédito management. Barcelona: Deusto.
- Taipe (2016). Gestión de la cartera de crédito en Mi Banco, Agencia Satipo 2015. (Tesis). Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3309>
- Tomalá, Génesis (2018). Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017. Universidad laica "Vicente Rocafuerte de Guayaquil <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-0004.pdf>
- Vallejo, Torres y Ochoa (2021). "Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia". Universidad Nacional de Loja, Ecuador <file:///C:/Users/pc/Downloads/2959-13-12350-5-10-20220216.pdf>
- Vargas, M. (2022) "El control interno y la rentabilidad económica en las pequeñas empresas del distrito de Callería, Ucayali, 2021" Facultad De Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali.
- Villaseñor, E. (1996). Elementos de administración de crédito y cobranza. Trillas. México.
- Zambrano, J. 2018. Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio caso de la empresa Pronaca planta de aves Valle Hermoso, 2016. Universidad tecnológica equinoccial ecuador. [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/19870/1/9686\\_1.JENNY%20ZAMBRANO.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/19870/1/9686_1.JENNY%20ZAMBRANO.pdf)

# ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2022

Bach.: Carolina Ruiz Zegarra

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	Variable 1  Gestión de morosidad	Capacidad de pago	Dinero disponible	El diseño de investigación es no experimental, transeccional o trasversal  El tipo de investigación es descriptivo correlacional.  El método de investigación es deductivo.  El enfoque de la investigación es cuantitativo  Población y muestra  La población estará conformada por 50 empleados de la financiera Confianza.  La muestra estará conformada por 50 empleados de la financiera Confianza.  Técnicas de recolección de datos. La encuesta  Instrumento de aplicación.	
¿De qué manera la gestión de morosidad se relaciona la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023?	Determinar si la gestión de morosidad se relaciona con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023	La gestión de morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023			Garantía de pago		Pago de obligaciones financieras
							Propuestas de pago
				Capacidad de crédito			
				Estrategias de cobro	Garantía personal		
					Garantía real		
					Garantía financiera		
					Garante		
					Refinanciamiento		
					Reducción del interés		
			Beneficios por pago puntuales				
variable 2  Rentabilidad económica	Determinar si la rentabilidad económica se relaciona con la capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.	La rentabilidad económica se relaciona significativamente con la capacidad de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.	Liquidez económica	Dinero en efectivo			
				Activos totales	Reservas económicas		
					Rendimiento del capital		
Crecimiento sostenible	Determinar si la rentabilidad económica se relaciona con la garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.	La rentabilidad económica se relaciona significativamente con la garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.	Activos circulantes	Activos fijos			
				Activos diferidos			
				Líneas de crédito			
				Expansión económica			
la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023?	de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023	significativamente con la garantía de pago en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.			Respeto a la comunidad		
					¿Cómo la rentabilidad económica se relaciona con estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023?	Determinar si la rentabilidad económica se relaciona con estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023	La rentabilidad económica se relaciona significativamente con estrategias de cobro en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2023.

**ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN**  
**Facultad de Ciencias Contables y Financieras**  
**Escuela Profesional de Administración de Negocios**

El presente cuestionario será aplicado a los trabajadores de la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa. Este cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre las variables de estudio: Gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2022

La presente investigación servirá para la titulación de los Bach. Carolina Ruiz Zegarra, para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada de Pucallpa.

La información que usted nos proporcionará será anónima y será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados los cuales debe leer y marcar con una “X”, la casilla que mejor represente su respuesta.

Escala valorativa:

NUNCA	= 1
CASI NUNCA	= 2
CASI SIEMPRE	= 3
SIEMPRE	= 4

**Cuestionario de la Variable (I): Gestión de morosidad**

	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>			
	<b>Contenido</b>	1	2	3	4
<b>Indicadores</b>	<b>Dimensión 1: Capacidad de pago</b>				
Dinero disponible	¿En la agencia Confianza de la ciudad de Pucallpa hay dinero disponible para el refinanciamiento a los clientes morosos?				
Pago de obligaciones financieras	¿Los clientes morosos de la financiera Confianza tienen la predisposición para cumplir con el pago de sus obligaciones financieras?				
Propuestas de pago	¿La financiera Confianza de la ciudad de Pucallpa se acomoda a la capacidad de pago propuestas por los clientes morosos?				
<b>Indicadores</b>	<b>Dimensión 2: Garantía de pago</b>				
Capacidad de crédito	¿La capacidad de crédito de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?				
Garantía personal	¿La garantía personal de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?				
Garantía real	¿La garantía real de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?				
Garantía financiera	¿La garantía financiera de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?				
Garante	¿Los garantes de los clientes morosos tienen solvencia económica para cumplir con sus compromisos adquiridos?				
<b>Indicadores</b>	<b>Dimensión 3: Estrategias de cobro</b>				
Refinanciamiento	¿La financiera Confianza les brinda <u>un refinanciamiento</u> accesible a los clientes morosos?				
Reducción del interés	¿La financiera Confianza reduce los intereses <u>que brinda</u> a sus clientes morosos para que así puedan cumplir con sus compromisos pactados?				
Beneficios por pago puntuales	¿La financiera Confianza da beneficios por pagos puntuales a sus clientes morosos?				
Alternativas de cobranza	¿La financiera Confianza ofrece alternativas de cobranza flexibles a los clientes morosos?				
Automatización de los cobros	¿La financiera Confianza ofrece el servicio de automatización en los cobros a los clientes morosos para ahorrarles tiempo?				
Informes tardíos a <del>INECOP</del> <b>INECOP</b>	¿La financiera Confianza no <u>informa inmediatamente</u> a <del>INECOP</del> <b>INECOP</b> sus clientes morosos?				

### Cuestionario de la Variable (II): Rentabilidad económica

	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>			
	<b>Contenido</b>	1	2	3	4
<b>Indicadores</b>	<b>Dimensión 1: Liquidez económica</b>				
Dinero en efectivo	¿La empresa financiera Confianza cuenta con dinero en efectivo para refinanciar con sus clientes en cualquier momento?				
Reservas económicas	¿La empresa financiera Confianza cuenta con reservas económicas para algún imprevisto con sus clientes?				
Rendimiento del capital	¿La empresa financiera Confianza tiene un rendimiento del capital favorable para la institución?				
<b>Indicadores</b>	<b>Dimensión 2: Activos totales</b>				
Activos circulantes	¿La empresa financiera Confianza cuenta con activos circulantes para responder a las necesidades inmediatas de los clientes?				
Activos fijos	¿La empresa financiera Confianza cuenta con activos fijos para responder a las necesidades inmediatas de los clientes?				
Activos diferidos	¿La empresa financiera Confianza cuenta con activos diferidos para responder a las necesidades inmediatas de los clientes?				
Líneas de crédito	¿La empresa financiera Confianza cuenta con líneas de crédito para responder a las necesidades inmediatas de los clientes?				
<b>Indicadores</b>	<b>Dimensión 3: Crecimiento sostenible</b>				
Expansión económica	¿La empresa financiera Confianza se expande económicamente en el mercado de la ciudad de Pucallpa?				
Responsabilidad ambiental	¿La empresa financiera Confianza tiene responsabilidad ambiental al desarrollar sus actividades laborales?				
Respeto a la comunidad	¿La empresa financiera Confianza trabaja con respeto a la comunidad en general en la ciudad de Pucallpa?				

### Anexo 3 Matrices de validación

#### Anexo 03: Matriz de validación

Título: Gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali - 2022

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterio de evaluación												Observación y/o recomendación			
				Relación entre la variable y la dimensión			Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta			Si	No				
				Siempre	Casi siempre	Nunca	Si	No	Si	No	Si	No	Si				No		
																		Si	No
Gestión de morosidad	Capacidad de pago	Dinero disponible	¿En la agencia Confianza de la ciudad de Pucallpa hay dinero disponible para el refinanciamiento a los clientes morosos?				X				X								
		Pago de obligaciones financieras	¿Los clientes morosos de la financiera Confianza tienen la predisposición para cumplir con el pago de sus obligaciones financieras?				X					X							
		Propuestas de pago	¿La financiera Confianza de la ciudad de Pucallpa se acomoda a la capacidad de pago propuestas por los clientes morosos?				X					X							
		Capacidad de crédito	¿La capacidad de crédito de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?				X					X							
	Garantía de pago	Garantía personal	¿La garantía personal de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?				X					X							
		Garantía real	¿La garantía real de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?				X					X							
		Garantía financiera	¿La garantía financiera de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?				X					X							
		Garante	¿Los garantes de los clientes morosos tienen solvencia económica para cumplir con sus compromisos adquiridos?				X					X							
	Estrategias de cobro	Refinanciamiento	¿La financiera Confianza les brinda un refinanciamiento accesible a los clientes morosos?				X					X							
		Reducción del interés	¿La financiera Confianza reduce los intereses que brinda a sus clientes morosos para que así puedan cumplir con sus compromisos pactados?				X					X							
Beneficios por pago puntuales		¿La financiera Confianza da beneficios por pagos puntuales a sus clientes morosos?				X					X								
Alternativas de cobranza		¿La financiera Confianza ofrece alternativas de cobranza flexibles a los clientes morosos?				X					X								
		Automatización de los cobros	¿La financiera Confianza ofrece el servicio de automatización en los cobros a los clientes morosos para ahorrarles tiempo?				X				X								



**Anexo 03: Matriz de validación**

**Título: Gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali - 2022**

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterio de evaluación												Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta			
								SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
																	SI
Gestión de morosidad	Capacidad de pago	Dinero disponible	¿En la agencia Confianza de la ciudad de Pucallpa hay dinero disponible para el refinanciamiento a los clientes morosos?	X				X				X					
		Pago de obligaciones financieras	¿Los clientes morosos de la financiera Confianza tienen la predisposición para cumplir con el pago de sus obligaciones financieras?	X				X					X				
		Propuestas de pago	¿La financiera Confianza de la ciudad de Pucallpa se acomoda a la capacidad de pago propuestas por los clientes morosos?	X				X					X				
		Capacidad de crédito	¿La capacidad de crédito de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?	X				X					X				
Gestión de morosidad	Garantía de pago	Garantía personal	¿La garantía personal de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?	X				X				X					
		Garantía real	¿La garantía real de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?	X				X				X					
		Garantía financiera	¿La garantía financiera de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?	X				X					X				
		Garante	¿Los garantes de los clientes morosos tienen solvencia económica para cumplir con sus compromisos adquiridos?	X				X					X				
Estrategias de cobro	Refinanciamiento	Refinanciamiento	¿La financiera Confianza les brinda un refinanciamiento accesible a los clientes morosos?	X				X				X					
		Reducción del interés	¿La financiera Confianza reduce los intereses que brinda a sus clientes morosos para que así puedan cumplir con sus compromisos pactados?	X				X				X					
		Beneficios por pago puntuales	¿La financiera Confianza da beneficios por pagos puntuales a sus clientes morosos?	X				X					X				
		Alternativas de cobranza	¿La financiera Confianza ofrece alternativas de cobranza flexibles a los clientes morosos?	X				X					X				



**Anexo 03: Matriz de validación**

**Título: Gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali - 2022**

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterio de evaluación										Observación y/o recomendación		
				Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta				
								Si	No	Si	No	Si	No			
								Si	No	Si	No	Si	No			
Gestión de morosidad	Capacidad de pago	Dinero disponible	¿En la agencia Confianza de la ciudad de Pucallpa hay dinero disponible para el refinanciamiento a los clientes morosos?	X				X				X				
		Pago de obligaciones financieras	¿Los clientes morosos de la financiera Confianza tienen la predisposición para cumplir con el pago de sus obligaciones financieras?	X				X					X			
		Propuestas de pago	¿La financiera Confianza de la ciudad de Pucallpa se acomoda a la capacidad de pago propuestas por los clientes morosos?	X				X					X			
		Capacidad de crédito	¿La capacidad de crédito de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?	X				X					X			
	Garantía de pago	Garantía personal	¿La garantía personal de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?	X				X					X			
		Garantía real	¿La garantía real de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?	X				X					X			
		Garantía financiera	¿La garantía financiera de los clientes morosos es aceptable para los intereses de la financiera Confianza?	X				X					X			
		Garante	¿Los garantes de los clientes morosos tienen solvencia económica para cumplir con sus compromisos adquiridos?	X				X					X			
		Refinanciamiento	¿La financiera Confianza les brinda un refinanciamiento accesible a los clientes morosos?	X				X					X			
		Reducción del interés	¿La financiera Confianza reduce los intereses que brinda a sus clientes morosos para que así puedan cumplir con sus compromisos pactados?	X				X					X			
Estrategias de cobro	Beneficios por pago puntuales	¿La financiera Confianza da beneficios por pagos puntuales a sus clientes morosos?	X				X					X				
	Alternativas de cobranza	¿La financiera Confianza ofrece alternativas de cobranza flexibles a los clientes morosos?	X				X					X				
		Automatización de los cobros	¿La financiera Confianza ofrece el servicio de automatización en los cobros a los clientes morosos para ahorrarles tiempo?	X				X				X				



### Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

N°	Capacidad de pago			Garantía de pago					Estrategias de cobro					
	Ítems 1	Ítems 2	Ítems 3	Ítems 4	Ítems 5	Ítems 6	Ítems 7	Ítems 8	Ítems 9	Ítems 10	Ítems 11	Ítems 12	Ítems 13	Ítems 14
01	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4
02	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4
03	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	4
04	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2
05	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2
06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
08	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
09	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
14	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
15	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
16	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
17	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
18	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
19	2	4	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
20	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4

21	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
22	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
23	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
24	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
25	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4
26	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2
27	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2
28	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2
29	3	2	1	2	4	3	2	1	2	4	3	2	1	2
30	3	2	1	2	4	3	2	1	2	4	3	2	1	2
31	3	2	1	2	4	3	2	1	2	4	3	2	1	2
32	3	2	1	2	4	3	2	1	2	4	3	2	1	2
33	3	2	1	2	4	3	2	1	2	4	3	2	1	2
34	3	2	1	2	4	3	2	1	2	4	3	2	1	2
35	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	4
36	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	4
37	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	4
38	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	4
39	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	4
40	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	4
41	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	4
42	2	4	1	1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	4
43	2	4	1	3	2	2	4	1	3	2	2	4	1	3
44	2	4	1	3	2	2	4	1	3	2	2	4	1	3

45	2	4	1	3	2	2	4	1	3	2	2	4	1	3
46	2	4	1	3	2	2	4	1	3	2	2	4	1	3
47	2	4	1	3	2	2	4	1	3	2	2	4	1	3
48	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2
49	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2
50	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2

VARIABLE 2 RENTABILIDAD ECONOMICA – BASE DE DATOS

N°	Liquidez económica			Activos totales			Crecimiento sostenible			
	Ítems 1	Ítems 2	Ítems 3	Ítems 4	Ítems 5	Ítems 6	Ítems 7	Ítems 8	Ítems 9	Ítems 10
01	1	4	2	1	2	4	3	2	4	3
02	1	4	2	1	2	4	4	2	4	3
03	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2
04	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
05	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
06	1	4	2	1	2	4	1	2	4	3
07	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
08	1	4	2	1	2	4	3	2	4	3
09	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1
10	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
11	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
13	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
14	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3

15	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
16	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
17	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
18	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
19	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
20	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
21	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
22	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
23	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
24	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
25	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3
26	2	1	2	1	3	2	4	1	1	2
27	1	2	1	3	2	4	2	1	3	2
28	1	2	1	3	2	4	2	1	3	2
29	1	2	1	3	2	4	2	1	3	2
30	1	2	1	3	2	4	2	1	3	2
31	1	2	1	3	2	4	2	1	3	2
32	1	2	1	3	2	4	2	1	3	2
33	1	2	1	3	2	4	2	1	3	2
34	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1
35	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1
36	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1
37	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1
38	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1

39	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1
40	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1
41	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1
42	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1
43	3	2	4	1	1	2	3	2	4	1
44	2	1	2	1	3	2	4	1	1	2
45	2	1	2	1	3	2	4	1	1	2
46	2	1	2	1	3	2	4	1	1	2
47	2	1	2	1	3	2	4	1	1	2
48	2	1	2	1	3	2	4	1	1	2
49	2	1	2	1	3	2	4	1	1	2
50	2	1	2	1	3	2	4	1	1	2

### Anexo 05: Base de datos

VARIABLE 1 GESTION DE MOROSIDAD																			
	CAPACIDAD DE PAGO				GARANTIA DE PAGO							ESTRATEGIA DE COBRO							TOTAL DE LA VARIABLE
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	TOTAL	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	TOTAL	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	TOTAL		
1	3	3	3	9	2	3	2	4	4	15	2	4	4	4	2	3	19	43	
2	3	3	3	9	3	3	2	3	4	15	4	4	4	4	4	3	23	47	
3	3	3	3	9	3	3	2	3	4	15	4	4	4	4	4	3	23	47	
4	3	3	3	9	3	3	2	3	4	15	4	4	4	4	4	3	23	47	
5	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	4	3	23	46	
6	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	4	3	23	46	
7	3	3	3	9	3	1	2	3	3	12	4	4	4	4	4	3	23	44	
8	3	3	3	9	3	1	3	3	3	13	4	4	4	4	4	3	23	45	
9	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	4	24	54	
10	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	4	24	54	
11	4	4	4	12	4	4	3	2	3	16	4	4	4	4	4	4	24	52	
12	4	4	4	12	4	4	4	2	4	18	2	2	2	2	2	2	12	42	
13	4	4	4	12	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	2	22	52	
14	4	4	4	12	1	1	1	2	2	7	3	4	4	4	3	2	20	39	
15	3	3	3	9	3	3	4	3	4	17	3	4	4	4	3	2	20	46	
16	3	3	3	9	3	3	4	3	2	15	4	4	4	4	4	3	23	47	
17	3	3	3	9	3	3	4	1	1	12	3	3	3	3	3	3	18	39	
18	4	4	4	12	3	3	2	1	1	10	2	2	2	2	2	4	14	36	
19	2	2	4	8	4	4	4	4	2	18	2	2	2	2	2	4	14	40	
20	2	2	4	8	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	2	4	20	46	
21	2	2	4	8	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	3	21	47	
2	2	2	4	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	23	51	

2																		
23	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	56
24	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	3	21	50
25	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	3	21	50
26	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	3	21	50
27	2	2	4	8	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	4	24	48
28	2	2	3	7	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	4	24	47
29	2	2	3	7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	51
30	2	2	2	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	50
31	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	4	19	50
32	4	4	2	10	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	4	22	52
33	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	56
34	2	2	2	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	50
35	2	2	2	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	4	22	48
36	2	2	3	7	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	4	19	46
37	2	2	2	6	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	3	4	18	44
38	4	4	4	12	4	3	2	4	4	17	3	2	2	2	3	4	16	45
39	3	4	4	11	4	3	4	4	3	18	3	3	3	2	3	4	18	47
40	2	4	4	10	4	2	4	4	4	18	3	3	3	2	3	4	18	46
41	3	4	4	11	4	3	4	4	4	19	3	3	2	3	3	4	18	48
42	2	4	4	10	4	2	4	4	4	18	3	3	1	1	3	4	15	43
43	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	3	4	18	50
44	2	4	4	10	4	2	4	4	4	18	3	3	2	2	3	4	17	45
45	2	4	4	10	4	2	4	4	2	16	3	1	3	2	3	4	16	42
46	3	4	4	11	4	3	4	4	2	17	3	1	3	3	3	4	17	45

47	2	4	4	10	4	2	4	4	3	17	3	3	2	2	3	4	17	44
48	4	4	4	12	4	4	4	4	2	18	3	3	1	3	3	4	17	47
49	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	3	1	1	4	15	47
50	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	4	19	51

VARIABLE 2 RENTABILIDAD ECONÓMICA														
	LIQUIDEZ ECONÓMICA				ACTIVOS TOTALES					CRECIMIENTO SOSTENIBLE				TOTAL DE LA VARIABLE
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	TOTAL	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	TOTAL	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	TOTAL	
1	3	2	2	7	4	2	2	2	10	2	2	2	6	23
2	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	39
3	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	39
4	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	39
5	4	3	3	10	2	3	3	4	12	4	4	4	12	34
6	4	3	3	10	3	2	3	4	12	4	4	4	12	34
7	4	2	3	9	3	2	3	4	12	4	4	4	12	33
8	4	3	3	10	2	2	4	4	12	4	4	4	12	34
9	4	3	3	10	4	4	4	4	16	4	4	4	12	38
10	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	39
11	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	39
12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	39
13	4	3	3	10	2	3	3	4	12	4	4	4	12	34
14	4	3	3	10	3	2	3	4	12	4	4	4	12	34
15	4	2	3	9	3	2	3	4	12	4	4	4	12	33
16	4	3	3	10	2	2	4	4	12	4	4	4	12	34
17	4	3	3	10	4	4	4	4	16	2	2	4	8	34
18	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	2	10	37
19	4	4	4	12	4	4	4	3	15	2	2	4	8	35
20	4	4	4	12	4	4	4	3	15	2	2	4	8	35
21	4	3	3	10	4	4	4	3	15	4	4	4	12	37
22	4	3	3	10	4	4	4	4	16	2	4	2	8	34
23	4	4	4	12	4	4	4	3	15	2	4	4	10	37

24	4	4	4	12	3	3	3	3	12	2	3	3	8	32
25	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	2	3	8	32
26	4	3	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	8	30
27	4	3	3	10	4	4	4	3	15	2	2	4	8	33
28	4	2	3	9	4	4	4	3	15	2	2	4	8	32
29	4	3	3	10	4	4	4	3	15	4	4	4	12	37
30	4	3	3	10	4	4	4	4	16	4	4	4	12	38
31	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
32	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
33	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
34	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
35	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
36	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
37	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
38	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
39	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
40	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
41	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
42	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
43	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
44	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
45	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
46	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
47	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
48	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
49	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33
50	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	33

## Anexo 06: Autorización de publicación de tesis



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

OGyT – REPOSITORIO INSTITUCIONAL

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Carolina Ruiz Zegarra, autor(es) de la tesis de pregrado titulada:

"Gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, Región Ucayali - 2022"

Sustentada el año: 2024

Con la asesoría de: Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

En la Facultad: Ciencias Contables y Administrativas

Escuela Profesional: Administración de Negocios

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicita el VRI UPP.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Pucallpa (<http://repositorio.upp.edu.pe/>), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Privada de Pucallpa licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UPP, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Privada de Pucallpa y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 27/03/2024

DNI: 46609034

DNI:

DNI:

<http://repositorio.upp.edu.pe/>

[repositorio@upp.edu.pe](mailto:repositorio@upp.edu.pe)

## Anexo 07: Informe de conformidad del asesor

### INFORME N° 0007-2023-UPP-\AMSR-ASESOR

A : Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
Decano de la Facultad  
Asunto : Conformidad del informe de tesis  
Fecha : Pucallpa, 30 de mayo de 2023.

-----

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho la **CONFORMIDAD** del informe de tesis, denominado: "**Gestión de morosidad y la rentabilidad económica en la financiera Confianza de la agencia de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali – 2022**" perteneciente al Bachiller Carolina Ruiz Zegarra de la Escuela Profesional De Administración De Negocios, en calidad de **ASESOR**.

Remito a su despacho mi **CONFORMIDAD** del informe de tesis para continuar la designación de sus jurados y defensa de su tesis.

Es todo lo que le puedo informar por el momento a usted señor Decano

Atentamente,

  
Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales  
Asesor

## Anexo 08: Informe de conformidad del revisor



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### INFORME N° 153-2023-CI-AMSR-UPP

Al : **Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales**  
Decano de la Universidad Privada de Pucallpa

Facultad : Ciencias Contables Y Administrativas

Escuela Profesional : **Ciencias Contables Y Financieras**

Asesor(a) : **Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano**

Cuyo autor (es) : **Sonia Albujar Cruz**

Tema : **Régimen MYPE tributario y régimen laboral especial en las tiendas de abarrotes de la ciudad de Aguaytía, Ucayali 2021.**

Fecha : Pucallpa, 17 de junio de 2023.

---

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a la **APROBACIÓN DE LA TESIS** correspondiente y la **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**, en tal sentido, el cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que no se debe superar el 30% de similitud.

Se declara, que el trabajo de investigación: SI contiene un porcentaje aceptable de 29.8% de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

Por lo tanto, remito a su despacho el informe para derivarlo al interesado para las subsanaciones correspondientes.

Es todo lo que le puedo informar por el momento a usted señor Decano.

Atentamente,

---

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
Coordinador de Investigación

Anexo 09: Fotos





