



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA
FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA
CERRADA – AGENCIA JULIACA,
PERIODO 2022 - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARKO JOAO DIAZ QUISPE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA
FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA**

**CERRADA – AGENCIA JULIACA,
PERIODO 2022 - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARKO JOAO DIAZ QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

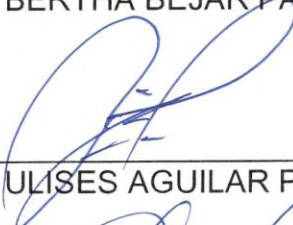
LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

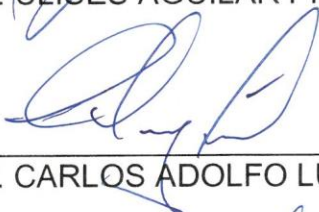
PRESIDENTE

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ULISES AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ECONOMÍA SECTORIAL – P16



RESOLUCIÓN N° 096-2025-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 16 de junio del 2025

VISTOS: El Oficio No 016-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 13 de junio del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y El Expediente N° CU – 4345 presentado por el (la) Bachiller: **DIAZ QUISPE MARKO JOAO**, quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – AGENCIA JULIACA, PERIODO 2022 - 2023** conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R. por interés superior del estudiante se rectifica la resolución.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **DIAZ QUISPE MARKO JOAO**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – AGENCIA JULIACA, PERIODO 2022 - 2023** , para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente : Dra. BERTHA BEJAR PARRA
- 1er Miembro : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
- 2do Miembro : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
- Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Lugar : Salón de Grados de la FCCF
- Fecha : JUEVES, 19 de junio del 2025
- Hora : 16:00 horas

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

[Signature]
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 619-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 06 de noviembre del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-14857 de fecha 11 de octubre del 2024, del **Bach. DIAZ QUISPE MARKO JOAO**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Economía y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach **DIAZ QUISPE MARKO JOAO**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – AGENCIA JULIACA PERIODO 2022 - 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N°473-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales, corroboro la propuesta del (a) ASESOR (a) Dra. **YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – AGENCIA JULIACA PERIODO 2022 - 2023**, presentado por el (la) Bachiller. **DIAZ QUISPE MARKO JOAO**, para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



RESOLUCIÓN N° 473 - 2024-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 20 de setiembre del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-12332 de fecha 06 de setiembre del 2024, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de investigación" que fue revisada por el Comité de investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. DIAZ QUISPE MARKO JOAO, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – AGENCIA JULIACA, PERIODO 2022 - 2023**, conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales, corrobora la propuesta del (a) ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – AGENCIA JULIACA, PERIODO 2022 - 2023**, presentado por el (la) Bachiller. DIAZ QUISPE MARKO JOAO, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR(a) al (a): Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
[Firma]
Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



JULIACA, PERIODO 2022 - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	10%	4%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Quispe Castro, Blas. "Efecto del proceso de adquisiciones menores o iguales a 8 UITs en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital de Capaso, periodos 2020-2022", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)	<1%

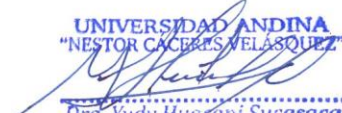


Metadatos complementarios - UANCV

GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – AGENCIA JULIACA, PERIODO 2022 - 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MARKO JOAO DIAZ QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70139034
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-2066-1215
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01213364
Datos de investigación	
Línea de investigación	ECONOMÍA SECTORIAL - P16



Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: san Román Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.490302321025917 Longitud: -70.12559603666548 https://maps.app.goo.gl/9YjeKhGxV61HNUF79</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	SEPTIEMBRE 2024 – JUNIO 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	<p>Negocios, Administración</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración</p> <p>http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
 "NESTOR CACERES VELASQUEZ"

 Dra. Yudy Huacani Sucasaca
 DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARKO JOAO DIAZ QUISPE, identificado con DNI
Nro. 70139034 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico
denominada:
GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD
ANÓNIMA CERRADA – AGENCIA JULIACA, PERIODO 2022 – 2023

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.


Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 31 de JULIO del 2025



Firma del Asesor
(obligatoria)



FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

En primer lugar, deseo transmitir mi profundo agradecimiento a lo divino por facilitarme el camino hasta este momento de mi vida. Reconozco la salud que me ha permitido perseguir y realizar mis aspiraciones, así como el amor y la compasión ilimitados que me han apoyado constantemente durante este proceso.



AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud por las bendiciones que me han otorgado mis padres y mi familia que me ha apoyado, quienes constantemente han demostrado una fe inquebrantable en mis habilidades. Me han inculcado los valores de superación personal, humildad y sacrificio, al mismo tiempo que fomentan el aprecio por los recursos y oportunidades que poseo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema principal	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación.	3
1.3.1. Justificación Teórica	3
1.3.2. Justificación Práctica	3
1.3.3. Justificación Metodológica	3
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Hipótesis	4
1.5.1. Hipótesis general	4
1.5.2. Hipótesis específica.....	4
1.6. Operacionalización de variables.....	7



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la Investigación 9

2.2. Bases teóricas..... 12

 2.2.1. Gestión de morosidad..... 12

 2.2.1.1. Concepto de gestión de morosidad 12

 2.2.2. Rentabilidad 16

 2.2.2.1. Concepto de rentabilidad 16

2.3. Definición de términos..... 19

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de Investigación 21

3.2. Ámbito de investigación 21

3.3. Enfoque de la Investigación 21

3.4. Tipo de Investigación 22

3.5. Nivel de la investigación..... 22

3.6. Diseño de la Investigación 22

3.7. Población y Muestra..... 22

 3.7.1. Población..... 22

 3.7.2. Muestra 23

3.8. Técnicas e Instrumentos 23

 3.8.1. Encuesta 23

 3.8.2. Instrumento 23

3.9. Diseño de Contrastación de Hipótesis..... 24

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados 25

 4.1.1. Dimensión: Riesgo crediticio..... 25



4.1.2.	Dimensión: Nivel de morosidad	28
4.1.3.	Dimensión: Rentabilidad sobre préstamos.....	33
4.1.4.	Dimensión: Rentabilidad sobre capital	37
4.2.	Prueba de hipótesis	41
4.2.1.	Prueba de normalidad	41
4.2.2.	Prueba de hipótesis general	42
4.2.3.	Hipótesis específica 1	43
4.2.4.	Hipótesis específica 2	44
4.3.	Discusión de resultados	44
CONCLUSIONES		47
RECOMENDACIONES.....		48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		49
ANEXOS.....		53
ANEXO 1. Matriz de consistencia		54
ANEXO 2. Instrumentos.....		55
ANEXO 3 Validez de Instrumentos		57
ANEXO 4. Coeficiente de correlación de R de Pearson.....		59



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	7
Tabla 2 Acceso al financiamiento.....	25
Tabla 3 Cartera de Crédito Vencida	27
Tabla 4 Calificación crediticia	29
Tabla 5 Historial crediticio	31
Tabla 6 Margen de Intermediación Financiera	33
Tabla 7 Rentabilidad sobre Cartera de Préstamos.....	35
Tabla 8 Rentabilidad sobre el Capital Invertido	37
Tabla 9 Apalancamiento Financiero	39
Tabla 10 Prueba de normalidad	41
Tabla 11 Pruebas hipótesis general	42
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 1	43
Tabla 13 Pruebas de hipótesis específica 2	44



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Acceso al financiamiento.....	26
Figura 2 Cartera de Crédito Vencida.....	27
Figura 3 Calificación crediticia.....	29
Figura 4 Historial crediticio.....	31
Figura 5 Margen de Intermediación Financiera.....	34
Figura 6 Rentabilidad sobre Cartera de Préstamos.....	36
Figura 7 Rentabilidad sobre el Capital Invertido.....	38
Figura 8 Apalancamiento Financiero.....	40



RESUMEN

La investigación denominada "GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – AGENCIA JULIACA, PERIODO 2022 - 2023", cuyo objetivo fue la determinación de relación de gestión de morosidad y la rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022- 2023. El estudio empleó el método cuantitativo, concretamente correlacional, aplicada, transversal e inductivo-deductivo, empleando la encuesta y empleando cuestionarios. El estudio incluyó una muestra de 18 trabajadores. El coef. Pearson fue 0.604, la gestión de morosidad esta relacionado de forma positiva alta con la rentabilidad, debido a la gestión de morosidad es deficiente para poder generar una rentabilidad satisfactoria de acuerdo a lo planificado, acorde al valor de Rho de Spearman de 0.008 que está más abajo del valor 0.05, significando entonces la gestión de morosidad tiene relación directa con la rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – agencia Juliaca, periodo 2022- 2023.

Palabras clave: Gestión de morosidad, rentabilidad, riesgo crediticio, nivel de morosidad, rentabilidad sobre préstamos.



ABSTRACT

The research called "DEBT MANAGEMENT AND PROFITABILITY OF FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA - AGENCIA JULIACA, PERIOD 2022 - 2023", has objective to determinate the relationships among delinquency management that profitabilities of Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada - Agencia Juliaca, period 2022- 2023. That methodology study is quantitative, correlational no-experimentals, deductive inductive. A surveys and questionnaires served. The study included a populations sample of 18 workers. As stated by Pearson's relationship coef. value 0.604, delinquency management is highly positively related to profitability, since delinquency management is deficient to be able to generate satisfactory profitability according to plan, as show Spearman's value's 0.008 which is belows 0.05, that mean delinquency management had relationship with profitability of the Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada - Agencia Juliaca, period 2022- 2023.

Key words: delinquency management, profitability, credit risk, delinquency level, profitability on loans.



INTRODUCCIÓN

En el contexto económico actual, la gestión de la morosidad se ha vuelto en una circunstancia crucial para las instituciones financieras, especialmente en un entorno marcado por la inestabilidad y los desafíos económicos. La Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada, con su Agencia en Juliaca, no es ajena a estos desafíos. Durante los periodos 2022 y 2023, la agencia ha enfrentado un entorno económico complejo que ha puesto a prueba su capacidad para mantener una cartera crediticia saludable mientras busca maximizar su rentabilidad.

La morosidad, definida como el incumplimiento por parte de los clientes de sus compromisos de pago a tiempo, impacta negativamente el flujo de caja de la institución y tiene implicaciones significativas para la rentabilidad. Este fenómeno aumenta los gastos operativos además que disminuye los ingresos previstos. En consecuencia, la gestión eficiente de los pagos atrasados es fundamental para garantizar la sostenibilidad financiera de la organización.

El propósito del actual estudio acerca de la morosidad en la Financiera Confianza SAC en su agencia de Juliaca durante los años 2022 y 2023. Para ello, se examinarán las estrategias implementadas por la agencia para controlar la morosidad y cómo estas han impactado en su rentabilidad. La importancia de este estudio radica en proporcionar comprensibilidad más a fondo de aspectos que contribuyen a la eficiencia operativa de las entidades financieras en contextos de alta incertidumbre económica.

Finalmente, esta investigación busca ofrecer recomendaciones que puedan ser útiles no solo para la Financiera Confianza SAC, así mismo para



distintas entidades parecidas, contribuyendo así al desarrollo de mejores prácticas.

La tesis se estructura sistemáticamente: posterior a la sección introductoria, se tiene una inspección exhaustiva que proporciona el marco conceptual. Posteriormente, se delinea el enfoque metodológico empleado en este estudio, luego siguen los resultados, también la conclusión del estudio, así mismo se presenta las recomendaciones prácticas acorde al resultado.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema

La relación entre morosidad y rentabilidad es directa y preocupante. En forma que se incrementa la morosidad, las entidades financieras se ven obligadas a incrementar sus provisiones para pérdidas crediticias, lo que reduce significativamente su rentabilidad. Además, los costos relacionados a la administración de morosidades, incluyendo la reestructuración de deuda y los procesos de cobranza, incrementan los gastos operativos, impactando aún más en la rentabilidad (Martínez & Sánchez, 2019). Esta situación es crítica, ya que la rentabilidad es esencial para que las instituciones financieras puedan continuar operando de manera sostenible, atraer inversión y cumplir con sus obligaciones regulatorias.

A nivel internacional, las estrategias para gestionar la morosidad y proteger la rentabilidad varían, pero comparten ciertos principios comunes. Las integraciones de tecnología sofisticadas, incluida para predecir y gestionar el riesgo crediticio ha demostrado ser eficaz en diversas regiones (Gómez, 2020). No obstante, la eficiencia de alguna herramienta tiene que ver con la correcta adecuación y del contexto económico en el que se utilicen.

La morosidad en Perú fue incrementada por la desaceleración económica, que ha afectado la capacidad de pago de muchos prestatarios. Según un estudio realizado por García & López (2020), la caída en el poder adquisitivo y el incremento en los niveles



de endeudamiento de los hogares peruanos han llevado a deterioros en la cartera crediticia, especialmente en el sector de microfinanzas, donde el riesgo crediticio es inherentemente mayor.

La correlación de estas variables es particularmente preocupante en el ámbito peruano, donde muchas instituciones financieras dependen en gran medida de la cartera de microcréditos para sostener su rentabilidad. La morosidad no solo afecta directamente la rentabilidad al reducir el ingreso por interés, por lo tanto aumenta el costo operativo debido a las acciones de cobranza y renegociación de deudas (Castillo & Ramírez, 2021). Esto crea un círculo vicioso en el que el aumento de la morosidad deteriora la rentabilidad, lo que a su vez puede limitar la capacidad de la institución para ofrecer nuevos créditos y, eventualmente, afectar su sostenibilidad.

La morosidad en Juliaca ha mostrado una tendencia elevada, afectando a bancos, microfinancieras, entre otras. De acuerdo con un estudio de Paredes & Huanca (2021), la tasa de morosidad en las microfinancieras de Juliaca supera el promedio nacional, representando riesgos considerables de sostenibilidad de estas instituciones. Este incremento se ha visto exacerbado por aspectos que tiene que ver con la economía informal, la ausencia de educación financiera y las condiciones económicas adversas que afectan a los pequeños empresarios locales.

El factor principal del problema es la falta de una herramienta adecuada para administrar el riesgo crediticio en un entorno tan volátil como el de Juliaca. Según Mamani & Choque (2020), muchas instituciones financieras en la ciudad carecen de sistemas avanzados para la evaluación y seguimiento de la morosidad, lo que limita su capacidad para anticipar y mitigar los riesgos asociados. Las cosas están empeorando por la falta de programas efectivos de educación financiera que puedan mejorar la cultura de pago entre los prestatarios.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación de la gestión de morosidad y la rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada - ¿Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la gestión de morosidad con la rentabilidad sobre préstamos de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada - ¿Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023?

¿Cuál es la relación entre la gestión de morosidad y la rentabilidad sobre capital de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada - ¿Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023?

1.3. Justificación.

1.3.1. Justificación Teórica

El estudio evidencio problemas sobre la gestión de morosidad y rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.

1.3.2. Justificación Práctica

El estudio consigno la propuesta de solución ante el problema de la gestión de morosidad y rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.

1.3.3. Justificación Metodológica

El estudio genero plantear la metodología adecuada en la realización de este tema de gestión de morosidad y rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.



1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de morosidad y la rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Demostrar la relación entre la gestión de morosidad y la rentabilidad sobre préstamos de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.

Determinar la relación entre la gestión de morosidad y la rentabilidad sobre capital de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La gestión de morosidad tiene una relación directa con la rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.

1.5.2. Hipótesis específica

La gestión de morosidad tiene una relación significativa con la rentabilidad sobre préstamos de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.

La gestión de morosidad se relaciona directamente con la rentabilidad sobre capital de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.



1.6. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Definición	Dimensiones	Indicadores	T. V.	E. M
Gestión de morosidad	Corresponde a las estrategias empleadas en la administración de las cuentas por cobrar, encaminadas a mitigar el riesgo de morosidad.	En cuanto a la evasión fiscal, se recogen las opiniones de la gestión de morosidad.	✓ Riesgo crediticio ✓ Nivel de morosidad	✓ Acceso al financiamiento ✓ Cartera de Crédito Vencida ✓ Calificación crediticia ✓ Historial crediticio	Cuantitativo	Ordinal
Rentabilidad	La rentabilidad se refiere a las ventajas o ganancias que se han obtenido o que potencialmente pueden derivarse de una inversión.	Encuesta y obteniendo información sobre la Rentabilidad.	✓ Rentabilidad sobre préstamos ✓ Rentabilidad sobre capital	✓ Margen de Intermediación Financiera ✓ Rentabilidad sobre Cartera de Préstamos ✓ Rentabilidad sobre el Capital Invertido ✓ Apalancamiento Financiero	Cuantitativo	Ordinal



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacional

Salán (2023), Se puede concluir que a marzo de 2020, las Organizaciones de Base Comunitaria de Protección a la Juventud presentan variación notable en las tendencias económicas. En consecuencia, a medida que aumentan las tasas de morosidad, los niveles de liquidez disminuyen. Esta relación sugiere que, en última instancia, estas dinámicas pueden impactar negativamente el desempeño. Como resultado, estas entidades están experimentando un aumento en la cartera de préstamos morosos, lo que al mismo tiempo conduce a pérdidas financieras sustanciales.

Vidal (2020), este estudio analizó cómo la morosidad afecta la rentabilidad en el sistema bancario chileno, enfocándose en los principales bancos comerciales. Se utilizó un análisis estadístico sobre la correlación de tasas de morosidad, siendo indicador de ROE y ROA. e concluyó que una mayor morosidad reduce significativamente la rentabilidad, destacándose que los bancos que implementaron políticas más estrictas de control de crédito lograron mitigar esta caída. Además, se recomendó la diversificación de los ingresos como una estrategia para el mejoramiento de estabilidad financiera.



2.1.2. Nacional

Melgar (2024), analiza la relación entre la morosidad y la rentabilidad BCR 2020, usando correlaciones estadísticas de Pearson. Se identificó que las carteras de créditos corporativos y para pequeñas y medianas empresas tienen una fuerte relación con los indicadores de rentabilidad (ROE y ROA). Se encontró que un aumento en la morosidad, particularmente en créditos a microempresas y de consumo, reduce significativamente la rentabilidad del banco. Se sugiere mejorar las políticas de evaluación crediticia y gestión de riesgos.

Rodríguez (2024), este estudio investiga el impacto de las morosidades en el ámbito de problemas económicos originada por la pandemia. Se analizaron factores macro y microeconómicos, así como su influencia en la rentabilidad. Determinando correlación de morosidad y la rentabilidad, afectando negativamente los márgenes financieros de las empresas. Se recomienda fortalecer la estrategia de administración de crédito para minimizar el riesgo de morosidades.

Chávez (2020), el artículo cuyo objeto es analizar los impactos de morosidades en las rentabilidades, empleando una metodología cuantitativa y no experimental. Los resultados de la investigación indican que las morosidades ejercen impactos de forma perjudicial sobre las rentabilidades de una empresa, con un efecto particularmente pronunciado observado en el contexto de los préstamos al consumo. Se ha aconsejado que se emprendan estrategias más eficientes de cobranza y refinanciación de deudas para mejorar la rentabilidad general.



2.1.3. Local

Fuentes & Mancilla (2022) , en su artículo referido al tema menciona la correlación significativa de las variables estudiadas dentro de la institución de estudio. El estadístico Spearman arroja-0.710, indicando relación negativa. Esto indica la existencia de correlación inversa entre estas variables. Los hallazgos indican una relación de tipo negativo de la tasa de morosidad y la rentabilidad, lo que sugiere que mayores tasas de morosidad están asociadas con menores niveles de rentabilidad. La literatura actual indica que la baja rentabilidad, se ve significativamente afectada por una alta tasa de morosidad de los clientes. Este fenómeno se volvió cada vez más pronunciado en el período pospandemia de 2022, hasta el punto de que la urgencia de la situación para las empresas ha disminuido, en gran medida debido a las limitaciones impuestas al dinamismo económico por la pandemia. En consecuencia, los clientes optaron predominantemente por ignorar el asunto o sugirieron saldar sus deudas pendientes.

Flores (2021), La tesis explora cómo las morosidades en el portafolio crediticio impacta negativamente en las rentabilidades de la Caja Rural Los Andes. El enfoque correlacional se utilizó para medir la influencia de los créditos morosos en los principales indicadores financieros. Se concluyó que la morosidad afecta directamente los niveles de rentabilidad, por lo que se sugieren estrategias más estrictas de evaluación crediticia para reducir los riesgos.



2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de morosidad

2.2.1.1. Concepto de gestión de morosidad

La gestión de morosidad es un elemento importante en la administración de instituciones financieras, ya que implica el conjunto de políticas, procedimientos y estrategias destinadas a prevenir, controlar y reducir los niveles de morosidad en la cartera crediticia. Según Rodríguez & Jiménez (2020), la morosidad se refiere a los incumplimientos de obligación en los pagos de prestatarios, lo que genera un riesgo crediticio significativo para las entidades financieras. Este riesgo, si no se maneja adecuadamente, puede tener impactos negativos acerca de liquidez, rentabilidad y estabilidad financiera de la organización.

La gestión efectiva de la morosidad requiere un enfoque proactivo, que incluye la evaluación constante del riesgo crediticio, la implementación de estrategias de cobranza efectivas y la restructuración de deudas cuando sea necesario (García, 2019). Es esencial que las instituciones financieras desarrollen sistemas de alerta temprana para identificar señales de deterioros en las capacidades de pagos de prestatarios, lo que les permite actuar antes de que las cuentas caigan en mora.

2.2.1.2. Estrategias para el Control de Morosidad

Como estrategia de tipo efectivas para controlar la morosidad es crucial en las instituciones financieras. Pérez (2021) destaca que una de las estrategias más comunes es la utilización de alguna herramienta tecnológica avanzada, como sistemas de scoring crediticio y algoritmos predictivos, que permiten anticipar comportamientos de morosidad y tomar medidas preventivas. Además,



las estrategias de reestructuración de deuda y la negociación con los clientes para ajustar los plazos o montos de los pagos también son prácticas habituales en la gestión de la morosidad (García, 2019).

2.2.1.3. Prevención de la Morosidad

Hernández (2018) menciona acerca de este tema en la morosidad. La prevención del riesgo crediticio puede facilitarse eficazmente mediante la capacitación continua del personal responsable de la evaluación del riesgo crediticio, junto con la implementación de algún programa económico dirigido a clientes. La educación financiera busca mejorar las comprensiones de personas sobre administrar la finanza, con el objetivo de la disminución la probabilidad de incumplimientos de sus deberes financieras. El autor postula que un grupo demográfico de consumidores con conocimientos financieros es menos propenso a incumplir sus obligaciones crediticias.

2.2.1.4. Impacto de la Tecnología en la Gestión de Morosidad

El uso de tecnologías avanzadas ha revolucionado las entidades de economía en la administración de la morosidad. Pérez (2021) explica que los sistemas de información crediticia, junto con herramientas de inteligencia artificial, permiten a las entidades el monitoreo de los prestatarios y prever riesgos de incumplimiento. La automatización de procesos de cobranza y la integración de plataformas digitales para la renegociación de deudas han mejorado la eficiencia en la gestión de morosidad, facilitando una mejor toma de decisiones.

2.2.1.5. Regulación en la Gestión de Morosidad

Las normativas vigentes tienen una parte principal en el establecimiento en la política y procedimiento de administración de créditos en mora. López



(2020) señala que la regulación del crédito moroso busca proteger tanto a las instituciones financieras como a los prestatarios, garantizando que los procesos de cobranza sean transparentes y justos. Además, la regulación impone obligaciones a las instituciones para que mantengan controles internos efectivos y reporten periódicamente los niveles de morosidad a las autoridades competentes.

2.2.1.6. Factores que afectan la morosidad

a) Factores Económicos

Las variables macroeconómicas, incluidas la inflación, el desempleo y la recesión económica, tiene impactos de tipo directo en los deudores. En tiempos de crisis económica, tanto los individuos como las corporaciones a menudo enfrentan una disminución de sus ingresos, lo que aumenta la probabilidad de incumplimiento. (Morales, 2019). Asimismo, varía en la tasa de interés también influye en los pagos del deudor, ya que los costos de financiación aumentan, especialmente en préstamos a largo plazo.

b) Factores Socioeconómicos

El nivel educativo, el tipo de empleo, los ingresos del deudor y la estabilidad laboral son factores determinantes en la capacidad de una persona para el cumplimiento en la obligación de crédito (P. Jiménez & Torres, 2020). Las personas con empleos temporales o informales suelen tener un mayor riesgo de caer en morosidad debido a la inestabilidad en sus ingresos. Además, el cambio en las estructuras familiares, siendo incremento del número de dependientes, pueden generar mayores presiones financieras, incrementando el riesgo de incumplimiento.



c) Factores Psicológicos y Conductuales

Los comportamientos del deudor, como la propensión al riesgo y la planificación financiera personal, también influyen en la morosidad. Las personas con una baja capacidad para gestionar sus finanzas personales tienden a endeudarse independientemente de sus posibilidades económicas, lo que lleva a incumplimientos en sus compromisos financieros (García & Salazar, 2021). La percepción de la deuda y el manejo inadecuado del crédito incrementan las probabilidades de incurrir en morosidad.

d) Factores Institucionales

La política crediticia en las instituciones financieras cumple un principal rol en la morosidad. Políticas laxas en la concesión de créditos, como la falta de un análisis riguroso de la capacidad de pago del solicitante, aumentan el riesgo de que los clientes no puedan cumplir con sus compromisos (L. Vargas, 2018). Por otro lado, la falta de sistemas eficientes de seguimiento y gestión de cobranza también puede conducir a una acumulación de créditos morosos.

e) Factores Culturales

La cultura financiera de una región o país también puede influir en la morosidad. En sociedades donde existe una menor cultura de ahorro o de planeación financiera, es común que las personas se endeuden más y tengan dificultades para cumplir con sus pagos (R. Mejía, 2020). Además, en algunos contextos, puede haber una mayor tolerancia social hacia el incumplimiento de deudas, lo que agrava el problema.

f) Factores Personales

Las características individuales del deudor, como su edad, género, nivel de estudios y experiencia financiera previa, pueden influir en el riesgo de



morosidad. Los estudios indican que los jóvenes y las personas con menos experiencia en el manejo del crédito tienen mayores probabilidades de caer en morosidad, mientras que las personas mayores con más experiencia crediticia suelen ser más cautelosas en la gestión de sus deudas (Romero & Castillo, 2021).

2.2.2. Rentabilidad

2.2.2.1. Concepto de rentabilidad

Sirve como una métrica financiera crítica que evalúa las capacidades de una organización para la generación ganancias a través de su recurso disponible. Según Cano & Herrera (2018), se puede definir, correlación del ingreso generados y el costo asociados, sirviendo así como indicadores de eficiencias de organización utilizandi su activo para la generacion de ganancias. La rentabilidad es esencial para la sostenibilidad y expansión de cualquier organización, ya que sirve como medida del éxito económico alcanzado durante un período de tiempo específico.

2.2.2.2. Tipos de Rentabilidad

Se emplean varias formas de métricas de rentabilidad:

a) Rentabilidad Económica (ROA):

La rentabilidad económica, comúnmente conocida como rendimiento de los activos (ROA), sirve como indicador de la eficiencia generar ganancias. Martínez (2019) señala que el ROA es un indicador clave que brinda una perspectiva definida del rendimiento operativo de la organización, independientemente de su estructura financiera.



b) Rentabilidad Financiera (ROE)

La rentabilidad financiera, o retorno sobre el patrimonio (ROE), evalúa la capacidad para generar beneficios utilizando los fondos propios de los accionistas. Según Jiménez & Castro, (2020), el ROE es especialmente importante para los inversores, ya que refleja el rendimiento que obtienen sobre su inversión en la empresa.

c) Rentabilidad sobre Ventas (ROS):

Se refiere al margen de beneficio neto que obtiene una empresa en relación con sus ventas totales. García (2019) explica que el ROS siendo de los indicadores de eficacia con la que una entidad convierte su ingreso en beneficios netos, y es esencial para evaluar la rentabilidad operativa.

2.2.2.3. Análisis de Rentabilidad

En la rentabilidad constituye un proceso vital en la formulación de decisiones estratégicas dentro de una organización. García (2019) Este análisis se realiza para evaluar el indicador financiero mencionados anteriormente, permitiendo identificar áreas que requieren mejora y desarrollo de cierta estrategia diseñadas para el optimizamiento la rentabilidad. Además, el análisis es muy importante ser muy importante en el plan financiero y la distribución de recursos de manera efectiva.

2.2.2.4. Rentabilidad y Sostenibilidad Financiera

La sostenibilidad depende predominantemente de su capacidad para alcanzar y mantener consistentemente niveles suficientes de rentabilidad durante un período prolongado. Jiménez & Castro, (2020) Se postula que la rentabilidad sostenida es esencial para ser viable en el tiempo de una corporación. Dicha rentabilidad permite a la organización enfrentar eficazmente

los desafíos económicos, financiar sus actividades operativas y cumplir con sus obligaciones financieras. La sostenibilidad financiera requiere no sólo la consecución de la rentabilidad sino también su perseverancia en un entorno competitivo y en continua evolución.

2.2.2.5. Rentabilidad sobre Préstamos

El rendimiento de los préstamos sirve como indicador con la que una institución financiera utiliza los préstamos que ha otorgado para generar ingresos y ganancias. Sirve como una métrica crítica en el análisis de capacidades de entidades para convertir capital en ganancias mediante la provisión de crédito Mejía (2019). A través de este indicador, las instituciones financieras pueden evaluar qué tan efectivas son sus políticas de crédito y cobranza en términos de generar ingresos.

2.2.2.6. Factores que Influyen en la Rentabilidad sobre Préstamos

Varios factores afectan la rentabilidad sobre préstamos. Entre los más importantes están las tasas de morosidades, de intereses y los costos operativos. Las altas tasas de morosidad disminuyen la rentabilidad, ya que las instituciones deben destinar recursos a la provisión de préstamos incobrables (Gutiérrez & Flores, 2020). Así mismo, el nivel de intereses aplicados al préstamo afecta directamente los ingresos generados, mientras que el costo operativo derivados de la administración del crédito también influyen en el margen de rentabilidad.

2.2.2.7. Indicadores de Rentabilidad sobre Préstamos

Existen varios indicadores financieros utilizados para medir la rentabilidad de los préstamos. Entre ellos, destacan el Margen Financiero Neto (la diferencia entre el ingreso por interés de préstamos y costo a nivel financieros), el (ROA) y



el (ROE), que mide las capacidades de institución para la generación de utilidad a través de sus préstamos y el capital invertido (García, 2021). Estos indicadores son fundamentales para el análisis de desempeño en instituciones bancarias y cooperativas de crédito.

2.2.2.8. Estrategias para Mejorar la Rentabilidad sobre Préstamos

Para mejorar la rentabilidad sobre préstamos, las instituciones financieras deben implementar estrategias efectivas de gestión de créditos. Esto incluye una evaluación más rigurosa de los solicitantes de crédito, políticas más estrictas de otorgamiento y herramientas tecnológicas para los monitoreos continuos del portafolio de préstamos. Además, al implementar algún programa de enseñanza crediticia, y para el cliente ha demostrado eficacia como enfoque estratégico para reducir las morosidades y mejorar las rentabilidades (Vargas & Alarcón, 2020).

2.3. Definición de términos

Riesgo crediticio

El riesgo de crédito, comúnmente conocido como riesgo de incumplimiento, representa la pérdida potencial ocasionada por el incumplimiento del prestatario de sus obligaciones financieras acorde a estipulado.

Nivel de morosidad

Parte de los préstamos de una entidad clasificados como dudosos en relación con el total de préstamos.



Cartera de Crédito Vencida

El término "cartera vencida" denota específicamente cuentas por cobrar, créditos o préstamos que se encuentran vencidos y cuyos deudores aún no han efectuado el pago.

Calificación crediticia

Una calificación crediticia constituye una evaluación informada como la posibilidad de que una empresa cumpla con sus compromisos financieros dentro de los plazos estipulados.

Historial crediticio

El historial crediticio abarca los comportamientos financieros de un individuo, incluidos los patrones de gasto, la utilización del crédito, la cantidad de tarjetas de crédito y préstamos mantenidos y el cumplimiento del pago oportuno de las facturas.

Margen de Intermediación Financiera

Este margen sirve como medida de los gastos asociados con la conversión de depósitos en fondos prestables. Este margen resulta en última instancia de las interacciones de oferta y demanda de crédito, la eficiencia operativa de las instituciones bancarias y el marco regulatorio establecido por la autoridad monetaria.

Apalancamiento Financiero

Es la estrategia de emplear el fondo prestado y facilitar las actividades de inversión y lo emplean comúnmente tanto corporaciones como individuos. La adopción de este sistema de inversión está experimentando un crecimiento importante entre los inversores.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de Investigación

inductivo - deductivo

Definen el método inductivo como aquel que se utiliza para generar teorías a partir de datos observacionales. Por otro lado, el método deductivo busca probar estas teorías a través de la aplicación de razonamientos lógicos. La combinación de ambos métodos permite a los investigadores avanzar en el conocimiento y validar hipótesis por medio de observar y analizar (González & López, 2018).

3.2. Ámbito de investigación

Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023

3.3. Enfoque de la Investigación

Cuantitativo

Enfoque caracterizado por la medición y análisis de variables por medio del empleo de valores de tipo numérica. Esta metodología facilita la identificación de relaciones causales y basado en recopilar de forma sistemática de datos estructurados por medio de instrumentos como encuestas y diseños experimentales.



3.4. Tipo de Investigación

Aplicada

Acorde a Sampieri et al. (2014):

Aseguran que este tipo de estudio caracterizado en la práctica, donde los resultados obtenidos se utilizan para hacer recomendaciones y mejorar procesos. Este tipo de investigación busca generar cambios positivos en contextos reales, basándose en evidencias empíricas.

3.5. Nivel de la investigación

Correlacional

Acorde a Cáceres & Rivas (2016). Definen este nivel como un enfoque que examina la correlación de variables con el objetivo de determinar la correlacionalidad. Este tipo de investigación proporciona información valiosa sobre cómo se interrelacionan los fenómenos en el contexto social.

3.6. Diseño de la Investigación

Transversal

Este tipo de estudio no experimental exhiben la característica transversal y delinear un caso particular en el que se origina las recopilaciones de información. Asimismo Hernández et al. (2010) indica que busca delinear los límites que diferencian las variables bajo examen y explorar su existencia e interrelaciones dentro de un contexto temporal específico.

3.7. Población y Muestra

3.7.1. Población

Se ha trabajado con una población de 18 trabajadores de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.



3.7.2. Muestra

Muestra no probabilística no se rige por principios probabilísticos, sino más bien por las características asociadas con el muestreador o el contexto de investigación específico. Por el contrario, las muestras probabilísticas se seleccionan mediante un proceso aleatorio. (Hernández et al. 2010, p.176).

Se ha tomado a 18 trabajadores de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.

3.8. Técnicas e Instrumentos

3.8.1. Encuesta

García (2016), Una encuesta está estructurada sistemáticamente para obteniendo respuesta a una serie predefinida de preguntas dentro del contexto de la investigación científica. La planificación sistemática, junto con la asignación de esfuerzo y tiempo, es esencial garantizando que una pregunta de los cuestionarios esté formulada adecuadamente, porque deben cumplir con el criterio establecidos. (p.95)

3.8.2. Instrumento

Daniel (2008) indica el cuestionario constituye un conjunto sistemático de consultas relativas a estos elementos.

Por ello el cuestionario se realizó a 18 trabajadores de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.



3.9. Diseño de Contrastación de Hipótesis

Se utilizó esta prueba para calcular el valor de Shapiro-Wilk. La Tabla 10 indica el valor p de acuerdo a 4 variables por demás al 5 %. Por lo tanto, se acepta H_0 , ya que las variables siguen una distribución normal. Posteriormente, se aplica la prueba de Pearson.

Hipótesis nula

H_0 : La gestión de morosidad no tiene una relación directa con la rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.

Hipótesis alterna

H_a : La gestión de morosidad tiene una relación directa con la rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Dimensión: Riesgo crediticio

a) Acceso al financiamiento

Tabla 2

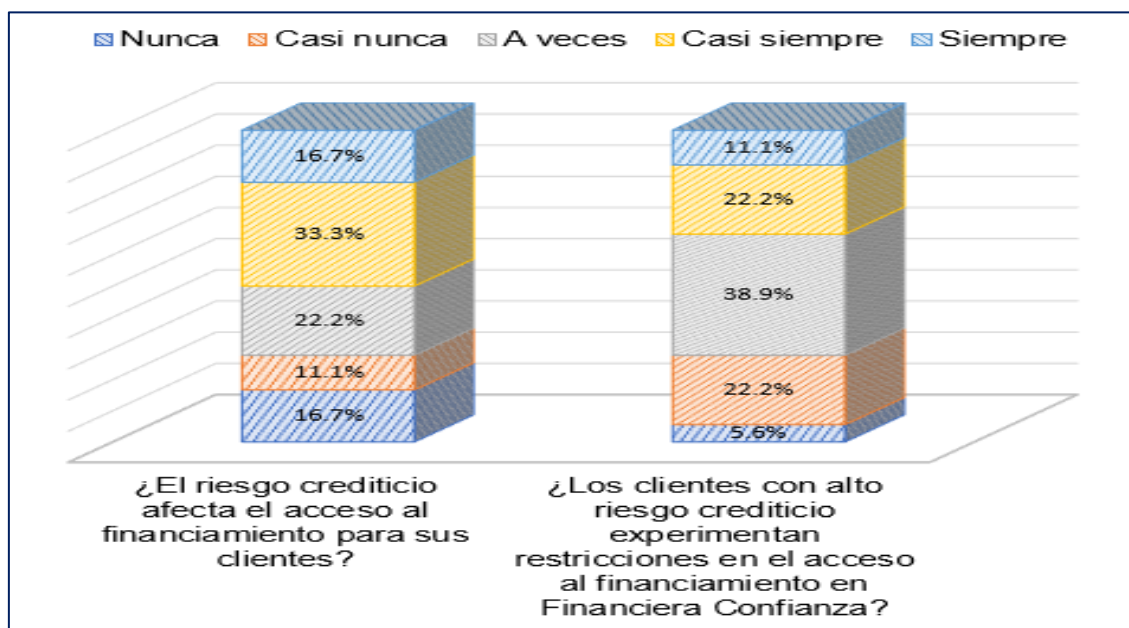
Acceso al financiamiento

	¿El riesgo crediticio afecta el acceso al financiamiento para sus clientes?		¿Los clientes con alto riesgo crediticio experimentan restricciones en el acceso al financiamiento en Financiera Confianza?	
	Recuento	%	Recuento	%
Nunca	3	16,7%	1	5,6%
Casi nunca	2	11,1%	4	22,2%
A veces	4	22,2%	7	38,9%
Casi siempre	6	33,3%	4	22,2%
Siempre	3	16,7%	2	11,1%
Total	18	100,0%	18	100,0%

Nota: Sobre el acceso al financiamiento

Figura 1

Acceso al financiamiento



Según esta tabla 2, figura 1, acerca del acceso al financiamiento.

Referente al riesgo crediticio afecta el acceso al financiamiento para sus clientes, donde se indica en un 16,7% Nunca, 11,1% Casi nunca, 22,2% A veces, 33,3% Casi siempre, y 16,7% Siempre.

Acerca los clientes con alto riesgo crediticio experimentan restricciones en el acceso al financiamiento en Financiera Confianza, donde se indica en un 5,6% Nunca, después el 22,2% Casi nunca, 38,9% A veces, 22,2% Casi siempre, y 11,1% Siempre.

b) Cartera de Crédito Vencida

Tabla 3

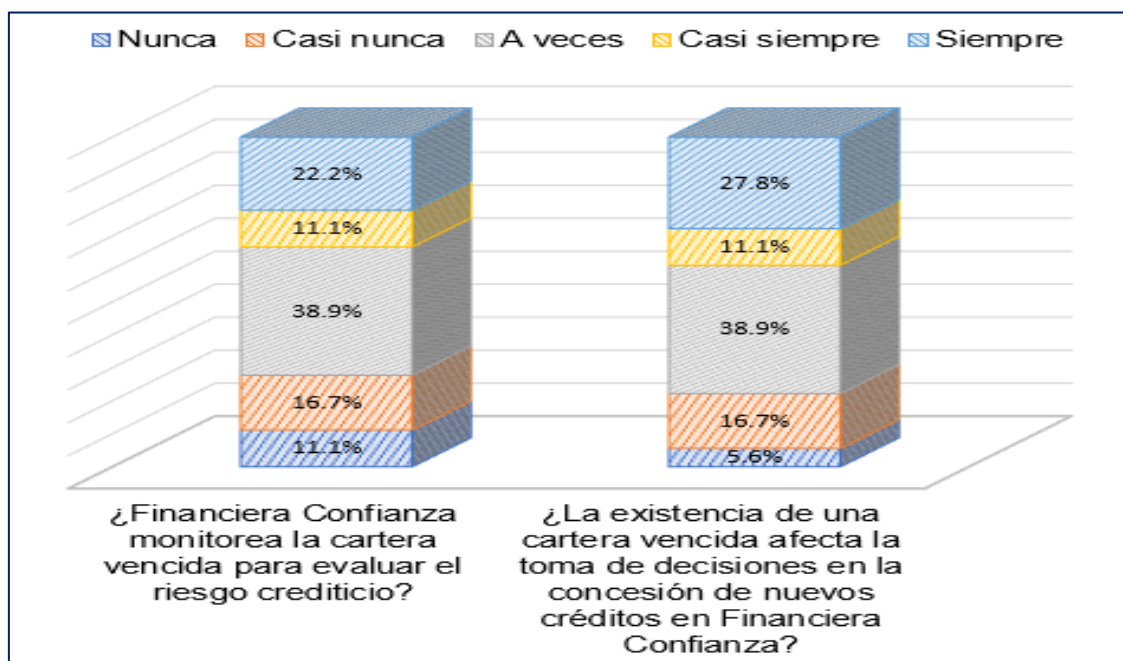
Cartera de Crédito Vencida

	¿Financiera Confianza monitorea la cartera vencida para evaluar el riesgo crediticio?		¿La existencia de una cartera vencida afecta la toma de decisiones en la concesión de nuevos créditos en Financiera Confianza?	
	Recuento	%	Recuento	%
Nunca	2	11,1%	1	5,6%
Casi nunca	3	16,7%	3	16,7%
A veces	7	38,9%	7	38,9%
Casi siempre	2	11,1%	2	11,1%
Siempre	4	22,2%	5	27,8%
Total	18	100,0%	18	100,0%

Nota: Sobre la cartera de Crédito Vencida

Figura 2

Cartera de Crédito Vencida





Según esta tabla 3, figura 2, sobre la cartera de Crédito Vencida

Referente al monitoreo de la cartera vencida para evaluar el riesgo crediticio, los encuestados respondieron con el 11,1% Nunca, después el 16,7% Casi nunca, 38,9% A veces, 11,1% Casi siempre, y 22,2% Siempre.

Sobre la existencia de una cartera vencida afecta la toma de decisiones en la concesión de nuevos créditos en Financiera Confianza, donde se indica en un 5,6% Nunca, después el 16,7% Casi nunca, 38,9% A veces, 11,1% Casi siempre, y 27,8% Siempre.

4.1.2. Dimensión: Nivel de morosidad

a) Calificación crediticia

Tabla 4

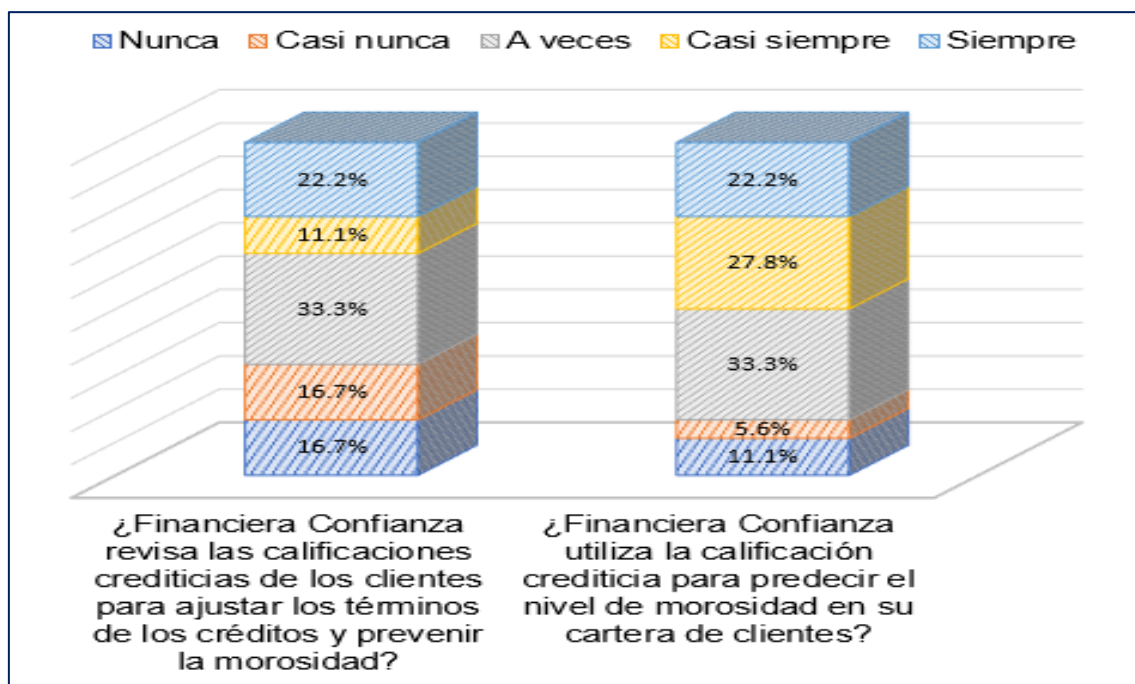
Calificación crediticia

	¿Financiera Confianza revisa las calificaciones crediticias de los clientes para ajustar los términos de los créditos y prevenir la morosidad?		¿Financiera Confianza utiliza la calificación crediticia para predecir el nivel de morosidad en su cartera de clientes?	
	Recuento	%	Recuento	%
Nunca	3	16,7%	2	11,1%
Casi nunca	3	16,7%	1	5,6%
A veces	6	33,3%	6	33,3%
Casi siempre	2	11,1%	5	27,8%
Siempre	4	22,2%	4	22,2%
Total	18	100,0%	18	100,0%

Nota. La calificación crediticia

Figura 3

Calificación crediticia





Según esta tabla 4, figura 3, sobre la calificación crediticia, se tiene lo siguiente:

Referente a la revisión de las calificaciones crediticias de los clientes para ajustar los términos de los créditos y prevenir la morosidad, los encuestados respondieron con el 16,7% Nunca, después el 16,7% Casi nunca, 33,3% A veces, 11,1% Casi siempre, y 22,2% Siempre.

Sobre la calificación crediticia para predecir el nivel de morosidad en su cartera de clientes, donde se indica en un 11,1% Nunca, 5,6% Casi nunca, 33,3% A veces, 27,8% Casi siempre, y 22,2% Siempre.

b) Historial crediticio

Tabla 5

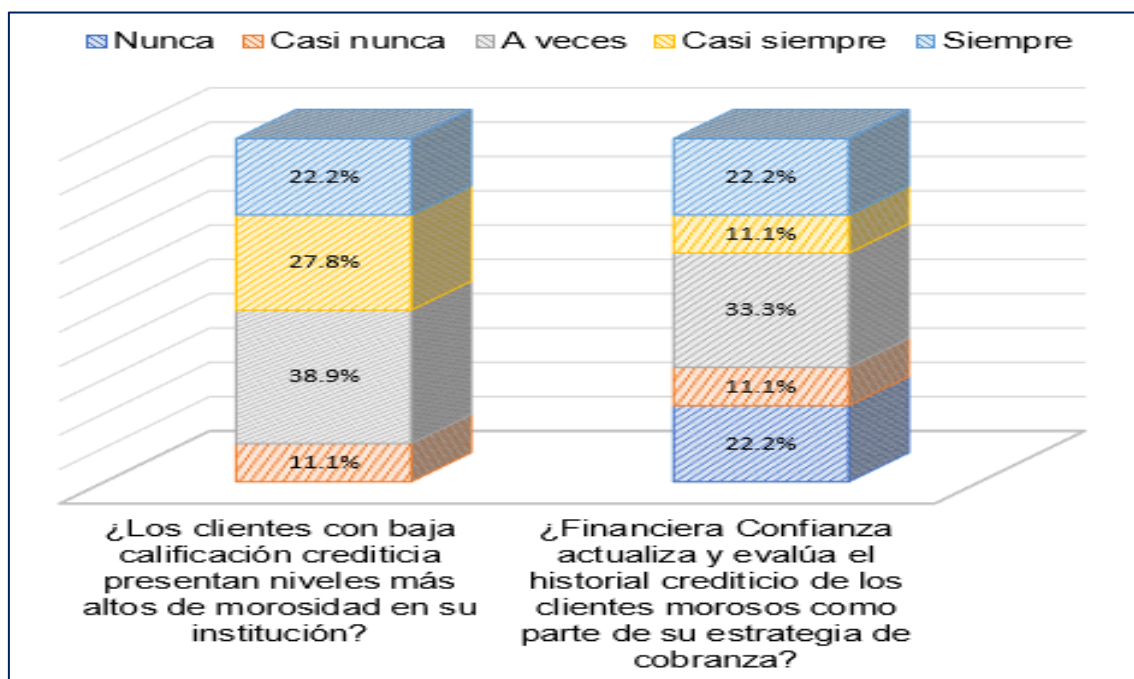
Historial crediticio

	¿Los clientes con baja calificación crediticia presentan niveles más altos de morosidad en su institución?		¿Financiera Confianza actualiza y evalúa el historial crediticio de los clientes morosos como parte de su estrategia de cobranza?	
	Recuento	%	Recuento	%
Nunca	0	0,0%	4	22,2%
Casi nunca	2	11,1%	2	11,1%
A veces	7	38,9%	6	33,3%
Casi siempre	5	27,8%	2	11,1%
Siempre	4	22,2%	4	22,2%
Total	18	100,0%	18	100,0%

Nota. Se describe el historial crediticio

Figura 4

Historial crediticio





Según esta tabla 5, figura 4, sobre el historial crediticio

Referente a los clientes con baja calificación crediticia presentan niveles más altos de morosidad en su institución, los encuestados respondieron con el 0,0% Nunca, después el 11,1% Casi nunca, 38,9% A veces, 27,8% Casi siempre, y 22,2% Siempre.

Sobre la actualización y evaluación del historial crediticio de los clientes morosos como parte de su estrategia de cobranza, donde se indica en un 22,2% Nunca, 11,1% Casi nunca, 33,3% A veces, 11,1% Casi siempre, y 22,2% Siempre.

4.1.3. Dimensión: Rentabilidad sobre préstamos

a) Margen de Intermediación Financiera

Tabla 6

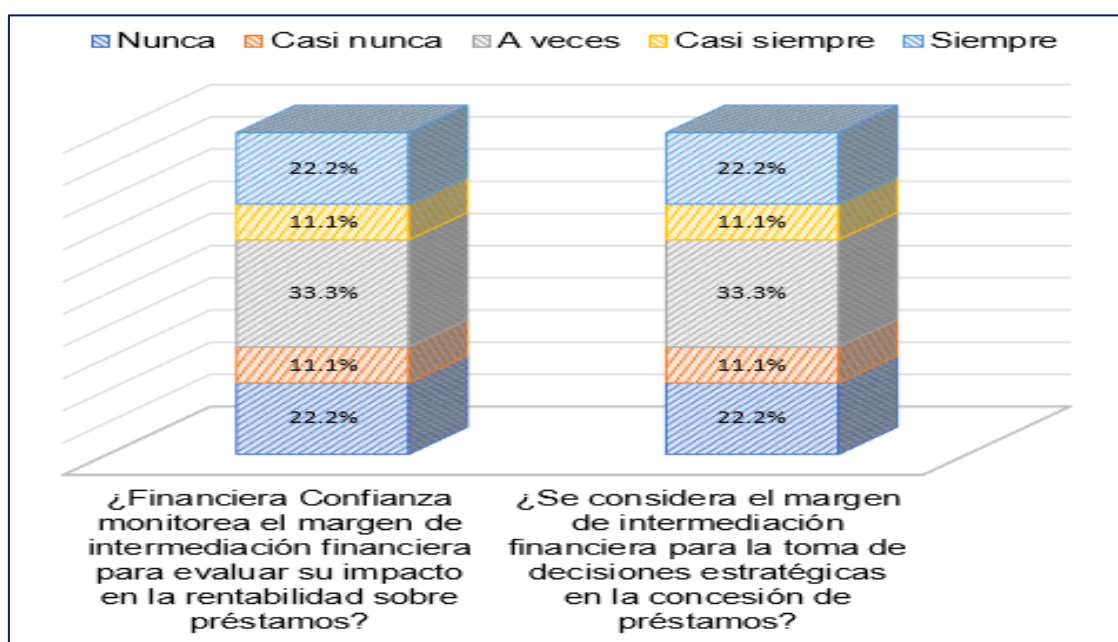
Margen de Intermediación Financiera

	¿Financiera Confianza monitorea el margen de intermediación financiera para evaluar su impacto en la rentabilidad sobre préstamos?		¿Se considera el margen de intermediación financiera para la toma de decisiones estratégicas en la concesión de préstamos?	
	Recuento	%	Recuento	%
Nunca	4	22,2%	4	22,2%
Casi nunca	2	11,1%	2	11,1%
A veces	6	33,3%	6	33,3%
Casi siempre	2	11,1%	2	11,1%
Siempre	4	22,2%	4	22,2%
Total	18	100,0%	18	100,0%

Nota. Se muestra el margen de Intermediación Financiera

Figura 5

Margen de Intermediación Financiera



Según esta tabla 6, figura 5, sobre el margen de Intermediación Financiera.

Referente al monitoreo del margen de intermediación financiera para evaluar su impacto en la rentabilidad sobre préstamos, los encuestados respondieron con el 22,2% Nunca, después el 11,1% Casi nunca, 33,3% A veces, 11,1% Casi siempre, y 22,2% Siempre.

Sobre el margen de intermediación financiera para la toma de decisiones estratégicas en la concesión de préstamos, donde se indica en un 22,2% Nunca, 11,1% Casi nunca, 33,3% A veces, 11,1% Casi siempre, y 22,2% Siempre.

b) Rentabilidad sobre Cartera de Préstamos



Tabla 7

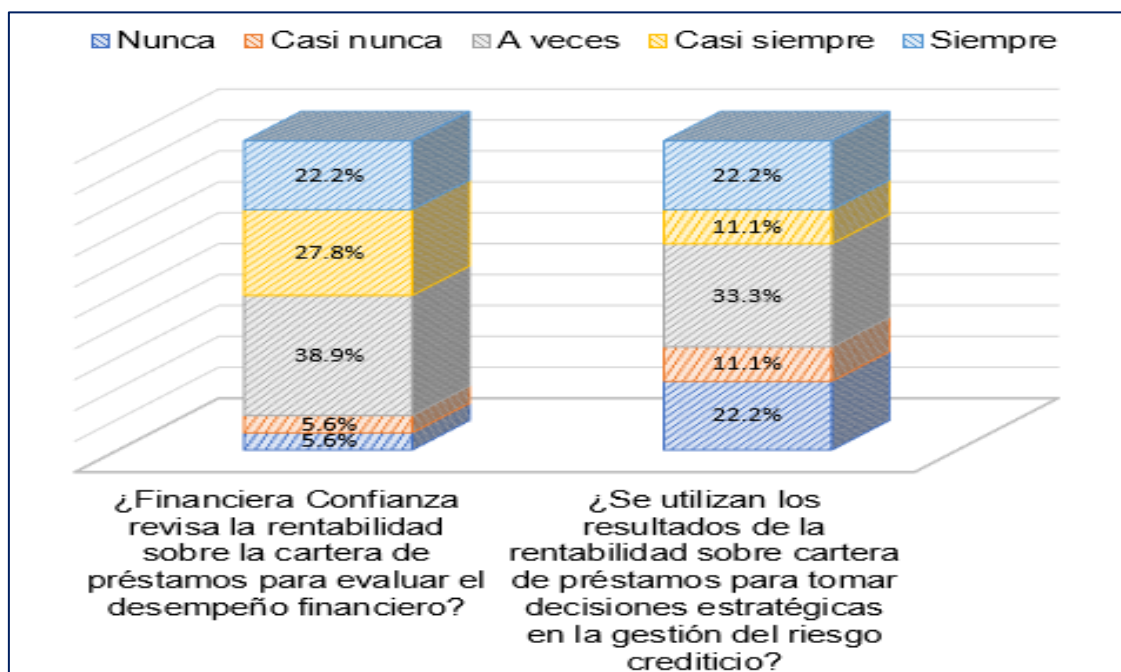
Rentabilidad sobre Cartera de Préstamos

	¿Financiera Confianza revisa la rentabilidad sobre la cartera de préstamos para evaluar el desempeño financiero?		¿Se utilizan los resultados de la rentabilidad sobre cartera de préstamos para tomar decisiones estratégicas en la gestión del riesgo crediticio?	
	Recuento	%	Recuento	%
Nunca	1	5,6%	4	22,2%
Casi nunca	1	5,6%	2	11,1%
A veces	7	38,9%	6	33,3%
Casi siempre	5	27,8%	2	11,1%
Siempre	4	22,2%	4	22,2%
Total	18	100,0%	18	100,0%

Nota: La rentabilidad sobre Cartera de Préstamos

Figura 6

Rentabilidad sobre Cartera de Préstamos



Según esta tabla 7, figura 6, sobre la rentabilidad sobre Cartera de Préstamos.

Referente a esta revisión de la rentabilidad sobre la cartera de préstamos para evaluar el desempeño financiero, donde se indica en un 5,6% Nunca, 5,6% Casi nunca, 38,9% A veces, 27,8% Casi siempre, y 22,2% Siempre.

Los resultados de la rentabilidad sobre cartera de préstamos para tomar decisiones estratégicas en la gestión del riesgo crediticio, donde se indica en un 22,2% Nunca, 11,1% Casi nunca, 33,3% A veces, 11,1% Casi siempre, y 22,2% Siempre.



4.1.4. Dimensión: Rentabilidad sobre capital

a) Rentabilidad sobre el Capital Invertido

Tabla 8

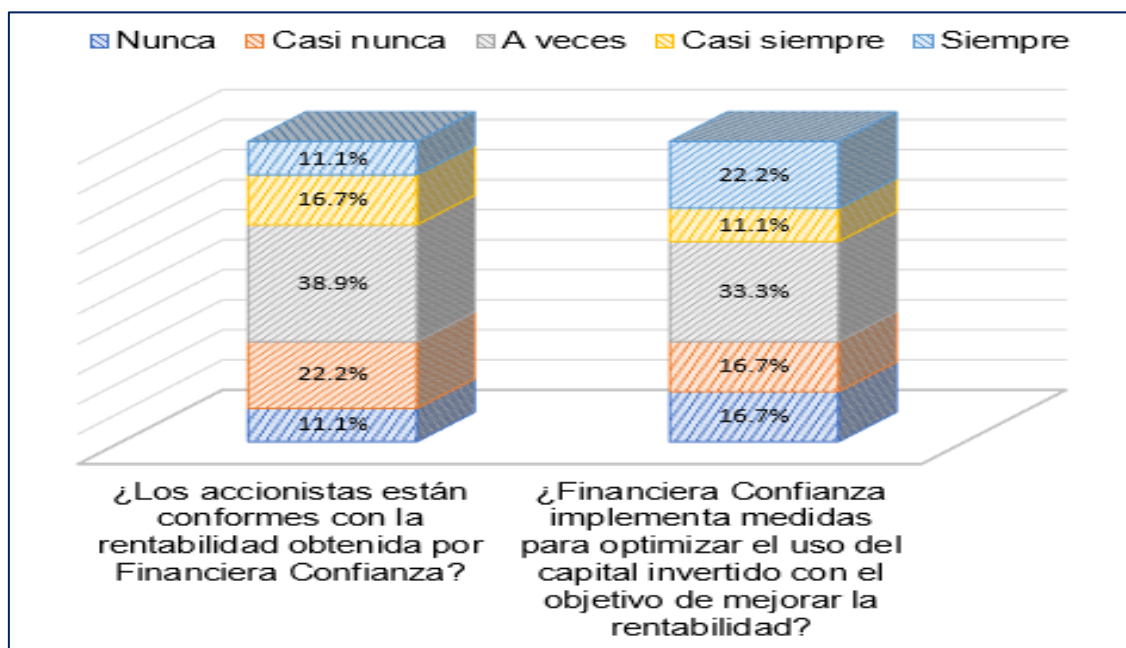
Rentabilidad sobre el Capital Invertido

	¿Los accionistas están conformes con la rentabilidad obtenida por Financiera Confianza?		¿Financiera Confianza implementa medidas para optimizar el uso del capital invertido con el objetivo de mejorar la rentabilidad?	
	Recuento	%	Recuento	%
Nunca	2	11,1%	3	16,7%
Casi nunca	4	22,2%	3	16,7%
A veces	7	38,9%	6	33,3%
Casi siempre	3	16,7%	2	11,1%
Siempre	2	11,1%	4	22,2%
Total	18	100,0%	18	100,0%

Nota. Capital Invertido

Figura 7

Rentabilidad sobre el Capital Invertido



Según esta tabla 8, figura 7, sobre la rentabilidad sobre el Capital Invertido.

Referente a la conformidad de los accionistas sobre la rentabilidad obtenida por Financiera Confianza, donde se indica en un 11,1% Nunca, 22,2% Casi nunca, 38,9% A veces, 16,7% Casi siempre, y 11,1% Siempre.

Acerca de la implementación de medidas para optimizar el uso del capital invertido con el objetivo de mejorar la rentabilidad, donde se indica en un 16,7% Nunca, 16,7% Casi nunca, 33,3% A veces, 11,1% Casi siempre, y 22,2% Siempre.

b) Apalancamiento Financiero

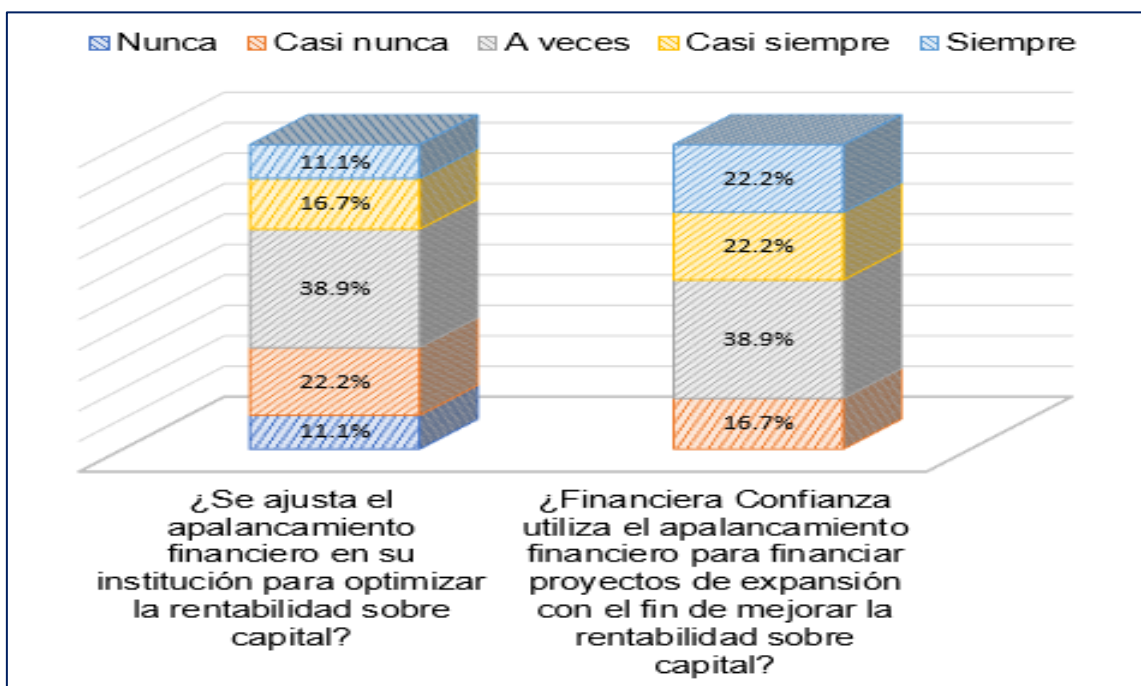
Tabla 9*Apalancamiento Financiero*

		¿Se ajusta el apalancamiento financiero en su institución para optimizar la rentabilidad sobre capital?		¿Financiera Confianza utiliza el apalancamiento financiero para financiar proyectos de expansión con el fin de mejorar la rentabilidad sobre capital?	
	Recuento	%		Recuento	%
Nunca	2	11,1%		0	0,0%
Casi nunca	4	22,2%		3	16,7%
A veces	7	38,9%		7	38,9%
Casi siempre	3	16,7%		4	22,2%
Siempre	2	11,1%		4	22,2%
Total	18	100,0%		18	100,0%

Nota. Se describe en la tabla el apalancamiento Financiero

Figura 8

Apalancamiento Financiero



Según esta tabla 9, figura 8, sobre el apalancamiento Financiero, se tiene lo siguiente:

Referente al ajuste del apalancamiento financiero en su institución para optimizar la rentabilidad sobre capital, donde se indica en un 11,1% Nunca, 22,2% Casi nunca, 38,9% A veces, 16,7% Casi siempre, y 11,1% Siempre.

Acerca de utilizar del apalancamiento financiero para financiar proyectos de expansión con el fin de mejorar la rentabilidad sobre capital, donde se indica en un 0,0% Nunca, después el 16,7% Casi nunca, 38,9% A veces, 22,2% Casi siempre, y 22,2% Siempre.



4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Si la muestra sea menor de 50, se deberá utilizar la prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de morosidad	,921	18	,137
Rentabilidad	,945	18	,350
Rentabilidad sobre préstamos	,913	18	,098
Rentabilidad sobre capital	,969	18	,782

La prueba de normalidad, el valor p para cada una de las cuatro variables supera el umbral del 5%. En consecuencia, se puede concluir que estas variables siguen una distribución normal. En el resultado, se acepta la hipótesis nula (H0) y posteriormente se emplea la prueba del coeficiente de correlación de Pearson.



4.2.2. Prueba de hipótesis general

Tabla 11

Pruebas hipótesis general

		Gestión de	
		morosidad	Rentabilidad
Gestión de morosidad	Correlación de Pearson	1	,604**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	18	18
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,604**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	18	18

Nota: significativa 0,01 (bilateral).

Según esta tabla 11, se aprecia que $p = 0.008 < 0.05$. Por tanto, se procede a aceptar la hipótesis alterna (H_a). El coeficiente R de Pearson es de 0.604 como relación positiva alta, lo que significa que la gestión de morosidad tiene una relación directa con la rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022- 2023.

4.2.3. Hipótesis específica 1

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 1

		Rentabilidad	
		Gestión de morosidad	sobre préstamos
Gestión de morosidad	Correlación de Pearson	1	,498*
	Sig. (bilateral)		,036
	N	18	18
Rentabilidad sobre préstamos	Correlación de Pearson	,498*	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	18	18

Nota: significativo nivel 0,05 (bilateral).

Según esta tabla 12, el resultado de p valor es $0.036 < 0.05$ de alfa. Por consiguiente, se ejecuta la hipótesis alterna (H_a). El coeficiente R de Pearson es de 0.498 como relación positiva moderada, lo que significa que la gestión de morosidad tiene una relación significativa con la rentabilidad sobre préstamos de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022- 2023.

4.2.4. Hipótesis específica 2

Tabla 13

Pruebas de hipótesis específica 2

		Gestión de morosidad	Rentabilidad sobre capital
Gestión de morosidad	Correlación de Pearson	1	,498*
	Sig. (bilateral)		,036
	N	18	18
Rentabilidad sobre capital	Correlación de Pearson	,498*	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	18	18

Nota: significativa 0,05 (bilateral).

Los datos obtenidos, indican que el valor de $p = 0,036 < 0,05$ de alfa. Por consiguiente, se ejecuta la hipótesis alterna (H_a). El coeficiente R de Pearson es de 0.498 como relación positiva moderada, lo que significa que la gestión de morosidad se relaciona directamente con la rentabilidad sobre capital de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022- 2023.

4.3. Discusión de resultados

El riesgo crediticio restringe el acceso al financiamiento, aunque no se evalúa de manera completa. Por lo general, se supervisa en algunos clientes la cartera morosa y se emplean tanto la calificación crediticia como el historial crediticio y para otros no se realiza.



En ocasiones, el margen de intermediación financiera se considera en las decisiones de gestión; sin embargo, la rentabilidad sobre la cartera de préstamos y el capital invertido recibe escasa atención, y el uso del apalancamiento financiero es muy limitado.

De acuerdo con lo que manifiesta Salán (2023), a medida que aumentan las tasas de morosidad, los niveles de liquidez disminuyen; en consecuencia, se puede inferir que esta interacción afectará en última instancia el desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. En consecuencia, las instituciones financieras experimentan un aumento en la cartera de préstamos morosos, lo que al mismo tiempo resulta en pérdidas financieras considerables.

Igualmente Vidal (2020), concluye que una mayor morosidad reduce significativamente la rentabilidad, destacándose que los bancos que implementaron políticas más estrictas de control de crédito lograron mitigar esta caída. Además, se recomendó la diversificación de los ingresos como una estrategia para mejorar la estabilidad financiera.

En el mismo sentido Melgar (2024), encontró que un aumento en la morosidad, particularmente en créditos a microempresas y de consumo, reduce significativamente la rentabilidad del banco. Se sugiere mejorar las políticas de evaluación crediticia y gestión de riesgos.

De acuerdo a Rodríguez (2024), determinó que existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad, afectando negativamente los márgenes financieros de las empresas. Se recomienda fortalecer las estrategias de gestión de crédito para minimizar el riesgo de morosidad.

Coincido con Chávez (2020), en donde determina que la morosidad influye negativamente en la rentabilidad de la empresa, especialmente en los préstamos



de consumo. Se recomendó implementar estrategias más eficientes de cobranza y refinanciamiento de deuda para mejorar la rentabilidad.

De la misma forma Fuentes & Mancilla (2022), los hallazgos indican una correlación negativa significativa entre las variables de morosidad y rentabilidad dentro de la institución financiera Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes. Los hallazgos indican una correlación negativa entre los niveles de morosidad y la rentabilidad, lo que sugiere que un aumento en el comportamiento moroso está asociado con una disminución de la rentabilidad. Lo mismo Flores (2021), concluye que la morosidad afecta directamente los niveles de rentabilidad, por lo que se sugieren estrategias más estrictas de evaluación crediticia para reducir los riesgos.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se determinó la relación de la gestión de morosidad y la rentabilidad de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023, de acuerdo a los resultados de Pearson de 0.604, la gestión de morosidad se relaciona de manera positiva alta con la rentabilidad, ya que la gestión de morosidad es deficiente para poder generar una rentabilidad satisfactoria de acuerdo a lo planificado.
- SEGUNDA:** Se demostró la relación entre la gestión de morosidad y la rentabilidad sobre préstamos de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023, de acuerdo a los resultados, falta mejorar la gestión de morosidad para tener una rentabilidad sobre préstamos de forma aceptable, ya que es mínima la rentabilidad.
- TERCERA:** Se determinó la relación entre la gestión de morosidad y la rentabilidad sobre capital de la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca, periodo 2022 - 2023, según los resultados la gestión de morosidad tiene puntos débiles, que debe ser mejorada para una rentabilidad sobre capital de la Financiera de forma satisfactoria.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda implementar estrategias más rigurosas de evaluación crediticia, establecer controles más eficientes de seguimiento de deudores, y optimizar las políticas de cobranza, lo cual permitirá aumentar la liquidez y mejorar los márgenes de rentabilidad planificadas por la Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca.
- SEGUNDA:** Se recomienda mejorar los procesos de gestión de morosidad, optimizando la evaluación y recuperación de créditos, para alcanzar una rentabilidad aceptable sobre los préstamos efectuados y alineada con los objetivos financieros planificados.
- TERCERA:** Se recomienda fortalecer las estrategias de recuperación de crédito y mejorar el seguimiento de la cartera morosa para optimizar la rentabilidad sobre el capital invertido por Financiera Confianza Sociedad Anónima Cerrada – Agencia Juliaca.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta Edi). Pearson Educación de Colombia S.A.S.
- Cáceres, R., & Rivas, L. (2016). *Métodos de investigación: Teoría y práctica*. Editorial Síntesis.
- Cano, L., & Herrera, J. (2018). *Fundamentos de la rentabilidad empresarial*. Editorial Financiera.
- Castillo, M., & Ramírez, J. (2021). *Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad en las microfinancieras peruanas*.
- Chávez, M. (2020). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad de la empresa financiera Credimás, periodo 2019-2020* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe>
- Daniel, B. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom 2008. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/h>
- Flores, J. (2021). *Relación entre morosidad y rentabilidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., sede Juliaca, periodo 2020-2021* [Universidad Nacional del Altiplano Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe>
- Fuentes, B., & Mancilla, N. (2022). *La morosidad y su relación con la rentabilidad de la Caja los Andes, Puno 2022* [Universidad César vallejo]. https://repositi500.12692/103488/Fuentes_MB-Mancilla_SN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, A., & Salazar, R. (2021). *Psicología financiera y su impacto en el cumplimiento de obligaciones crediticias*. Editorial Universitaria.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administración*. Ediciones de la U.



- García, L., & López, M. (2020). *Endeudamiento y morosidad en el sector microfinanciero en Perú*. Editorial Economía y Sociedad.
- García, M. (2019). *Estrategias para la gestión del riesgo crediticio en instituciones financieras*. Editorial Financiera.
- García, P. (2019). *Análisis financiero: Enfoque en la rentabilidad*. Editorial Economía y Gestión.
- García, P. (2021). *Indicadores financieros en la evaluación de préstamos*. Editorial Financiera.
- Gómez, A. (2020). *Big data y la inteligencia artificial en la gestión del riesgo financiero*. Editorial Innovación Tecnológica.
- González, J., & López, M. (2018). *Métodos de investigación: Teoría y práctica*. Editorial Síntesis.
- Gutiérrez, M., & Flores, A. (2020). *Determinantes de la rentabilidad en las instituciones financieras*. Editorial Universitaria.
- Hernández, L. (2018). *Educación financiera y su impacto en la morosidad bancaria*. Editorial Economía y Finanzas.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2010). Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación* (McGRAW-HIL). McGRAW-HIL. <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Jiménez, A., & Castro, M. (2020). *Estrategias de crecimiento y rentabilidad en empresas*. Editorial Empresarial.
- Jiménez, P., & Torres, M. (2020). *Factores socioeconómicos y su relación con la*



morosidad en los créditos de consumo. Universidad del Rosario.

López, J. (2020). *La regulación del crédito en mora: Un enfoque práctico*.

Editorial Jurídica.

Mamani, E., & Choque, L. (2020). *Evaluación del riesgo crediticio en contextos de alta informalidad: El caso de Juliaca*. Editorial Financiera Regional.

Martínez, R. (2019). *Indicadores financieros y su aplicación práctica*. Editorial Gestión Financiera.

Martínez, R., & Sánchez, D. (2019). *Provisiones para pérdidas crediticias y su impacto en la rentabilidad bancaria*. Editorial Gestión Financiera.

Mejía, J. (2019). *Análisis de la rentabilidad en el sector financiero*. Editorial Económico.

Mejía, R. (2020). *Cultura financiera y su relación con los índices de morosidad en América Latina*. Fondo Editorial Económico.

Melgar, S. (2024). *Morosidad y Rentabilidad en el Banco de Crédito del Perú, periodo 2019-2020* [Universidad Continental].
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/15362>

Morales, J. (2019). *Impacto de los factores macroeconómicos en la morosidad de las instituciones financieras*. Editorial Financiera.

Paredes, A., & Huanca, R. (2021). La morosidad en las microfinancieras de Juliaca: Causas y efectos. *Revista de Economía y Finanzas*, 10(2), 45-58.

Pérez, S. (2021). *Innovación tecnológica en la gestión de créditos y morosidad*. Editorial Innovación Financiera.

Rodríguez, A. (2024). *La morosidad y su relación con la rentabilidad de las Empresas Financieras peruanas, años 2020-2021* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/673365>



- Rodríguez, A., & Jiménez, P. (2020). *Riesgo crediticio y morosidad en las instituciones financieras*. Editorial Gestión Empresarial.
- Romero, J., & Castillo, A. (2021). *La morosidad desde una perspectiva individual: Un análisis de los factores personales*. Universidad de Chile.
- Salán, C. (2023). *Gestión financiera y morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en la provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37853/1/T5756i.pdf>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Vargas, L. (2018). *Estrategias de mitigación del riesgo de morosidad en las instituciones financieras*. Universidad de San Francisco de Quito.
- Vargas, M., & Alarcón, S. (2020). *Estrategias de mejora en la gestión de préstamos*. Editorial Universitaria.
- Vidal, P. (2020). *Morosidad y rentabilidad en el sistema bancario de Chile*. Universidad de Chile [Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl>



ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Independiente X	Enfoque Cuantitativo Tipo Aplicada Nivel Correlacional Diseño No experimental transeccional o transversal Método Inductivo – deductivo Población 18 trabajadores Muestra 18 trabajadores Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
¿Cuál es la relación de la gestión de morosidad y la rentabilidad de la financiera confianza sociedad anónima cerrada – agencia Juliaca, periodo 2022- 2023?	Determinar la relación de la gestión de morosidad y la rentabilidad de la financiera confianza sociedad anónima cerrada – agencia Juliaca, periodo 2022- 2023.	La gestión de morosidad tiene una relación directa con la rentabilidad de la financiera confianza sociedad anónima cerrada – agencia Juliaca, periodo 2022- 2023.	Gestión de morosidad	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente Y	
¿Cómo se relaciona la gestión de morosidad con la rentabilidad sobre préstamos de la financiera confianza sociedad anónima cerrada – agencia Juliaca, periodo 2022- 2023?	Demostrar la relación entre la gestión de morosidad y la rentabilidad sobre préstamos de la financiera confianza sociedad anónima cerrada – agencia Juliaca, periodo 2022- 2023.	La gestión de morosidad tiene una relación significativa con la rentabilidad sobre préstamos de la financiera confianza sociedad anónima cerrada – agencia Juliaca, periodo 2022- 2023.	Rentabilidad	
¿Cuál es la relación entre la gestión de morosidad y la rentabilidad sobre capital de la financiera confianza sociedad anónima cerrada – agencia Juliaca, periodo 2022- 2023?	Determinar la relación entre la gestión de morosidad y la rentabilidad sobre capital de la financiera confianza sociedad anónima cerrada – agencia Juliaca, periodo 2022- 2023.	La gestión de morosidad se relaciona directamente con la rentabilidad sobre capital de la financiera confianza sociedad anónima cerrada – agencia Juliaca, periodo 2022- 2023.		

ANEXO 2. INSTRUMENTOS

Cuestionario

Instrucciones: Seleccione una de las alternativas que se muestra a continuación por cada pregunta, tal como se señala en la leyenda siguiente:

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Variable Independiente: Gestión de morosidad Dimensión: Riesgo crediticio	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿El riesgo crediticio afecta el acceso al financiamiento para sus clientes?					
2	¿Los clientes con alto riesgo crediticio experimentan restricciones en el acceso al financiamiento en Financiera Confianza?					
3	¿Financiera Confianza monitorea la cartera vencida para evaluar el riesgo crediticio?					
4	¿La existencia de una cartera vencida afecta la toma de decisiones en la concesión de nuevos créditos en Financiera Confianza?					
	Dimensión: Nivel de morosidad					
5	¿Financiera Confianza revisa las calificaciones crediticias de los clientes para ajustar los términos de los créditos y prevenir la morosidad?					
6	¿Financiera Confianza utiliza la calificación crediticia para predecir el nivel de morosidad en su cartera de clientes?					
7	¿Los clientes con baja calificación crediticia presentan niveles más altos de morosidad en su institución?					
8	¿Financiera Confianza actualiza y evalúa el historial crediticio de los clientes morosos como parte de su estrategia de cobranza?					
	Variable dependiente: Rentabilidad Dimensión: Rentabilidad sobre préstamos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Financiera Confianza monitorea el margen de intermediación financiera para evaluar su impacto en la rentabilidad sobre préstamos?					



2	¿Se considera el margen de intermediación financiera para la toma de decisiones estratégicas en la concesión de préstamos?					
3	¿Financiera Confianza revisa la rentabilidad sobre la cartera de préstamos para evaluar el desempeño financiero?					
4	¿Se utilizan los resultados de la rentabilidad sobre cartera de préstamos para tomar decisiones estratégicas en la gestión del riesgo crediticio?					
	Dimensión: Rentabilidad sobre capital					
5	¿Los accionistas están conformes con la rentabilidad obtenida por Financiera Confianza?					
6	¿Financiera Confianza implementa medidas para optimizar el uso del capital invertido con el objetivo de mejorar la rentabilidad?					
7	¿Se ajusta el apalancamiento financiero en su institución para optimizar la rentabilidad sobre capital?					
8	¿Financiera Confianza utiliza el apalancamiento financiero para financiar proyectos de expansión con el fin de mejorar la rentabilidad sobre capital?					

ANEXO 3 VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: CONDORI GUTIERREZ FIDEL BELTRAN
2. Cargo e institución donde labora: MUNICIPALIDAD PORVINCIAL DE MELGAR
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: MARKO JOAO DIAZ QUISPE

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lugar y fecha: Juliaca, 04 09, 2024

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR - AYAVIRI

Fidel B. Condori Gutiérrez
SUB GERENTE DE LOGÍSTICA

Firma del experto

DNI N°:

Cel.:



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: CONDORI GUTIERREZ FIDEL BELTRAN
2. Cargo e institución donde labora: MUNICIPALIDAD PORVINCIAL DE MELGAR
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: MARKO JOAO DIAZ QUISPE

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lugar y fecha: Juliaca, 04 09, 2024

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR - AYAVIRI

Fidel B. Condori Gutiérrez
SUB GERENTE DE LOGÍSTICA

Firma del experto

DNI N°:

Cel.:



ANEXO 4. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE R DE PEARSON

Valor	Decisión
-1	Relación negativa perfecta
-0.8 a 0.99	Relación negativa muy alta
-0.6 a - 0.79	Relación negativa alta
-0.4 a - 0.59	Relación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Relación negativa baja
-0.01 a -0.19	Relación negativa muy baja
0	Relación nula
0.01 a 0.19	Relación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Relación positiva baja
0.4 a 0.59	Relación positiva moderada
0.6 a 0.79	Relación positiva alta
0.8 a 0.99	Relación positiva muy alta
+1	Relación positiva perfecta



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 31 - 07 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARKO JOAO DIAZ QUISPE

Dirección: Jr. Guardia civil

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70139034

Teléfono: 917462148 email: markojoaod@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: _____

GESTIÓN DE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – AGENCIA JULIACA, PERIODO 2022 – 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión de morosidad, rentabilidad, riesgo crediticio.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ECONOMÍA SECTORIAL - P16



Firma de Autor



huella digital

31 - 07 - 2025

Fecha