

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

“El índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el periodo 2022-2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Ponte Yupanqui, Jeissy

ASESOR: Gargate Alvarado, Anthony Paolo

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la teoría contable

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76553809

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44764109

Grado/Título: Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública

Código ORCID: 0009-0003-0667-417X

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22510018	0000-0003-2906-9469
2	Muñoz Ordoñez, Gil Tony	Maestro en ciencias económicas, mención: proyectos de inversión	45433085	0000-0003-3753-1326
3	Villanueva Ruiz, Rafael	Maestro en gestión y negocios con mención en gestión de proyectos	22507277	0000-0001-6012-3422

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las 08:00 horas del día 09 del mes de mayo del año 2025, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mg. Juan Daniel Toledo Martínez

(Presidente)

Mtro. Gil Tony Muñoz Ordoñez

(Secretario)

Mtro. Rafael Villanueva Ruiz

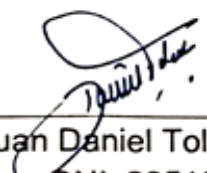
(Vocal)

Nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 2066-2024-D-FCOMP-PACF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE DURANTE EL PERIODO 2022-2023", presentada por la Bachiller, PONTE YUPANQUI, Jeissy; para optar el título Profesional de Contadora Pública.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 14 CATORCE y cualitativo de supiciente (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 08:40... horas del día 09 del mes de mayo del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mg. Juan Daniel Toledo Martínez
DNI: 22510018

Código ORCID: 0000-0003-2906-9469
PRESIDENTE



Mtro. Gil Tony Muñoz Ordoñez
DNI: 45433085
Código ORCID: 0000-0003-3753-1326
SECRETARIO



Mtro. Rafael Villanueva Ruiz
DNI: 22507277
Código ORCID: 0000-0001-6012-3422



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: JEISSY PONTE YUPANQUI, de la investigación titulada "El índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el periodo 2022-2023", con asesor(a) ANTHONY PAOLO GARGATE ALVARADO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 31 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

342. Ponte Yupanqui, Jeissy.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unas.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Mi tesis la ofrezco con todo cariño y aprecio a mis amados padres, ya que son mi fuente de inspiración de poder superarme día a día más y así poder luchar contra cualquier adversidad de la vida.

A mis hermanos que día a día con su presencia, respaldo y cariño me impulsaron para salir adelante, además de saber que mis logros también son los suyos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer al todo poderoso por haberme dado una familia maravillosa, ya que han creído en mí por siempre brindándome aliento día a día, gracias a la Universidad de Huánuco por permitirme convertirme en un gran experto en lo que me apasiona, gracias a cada profesor que me hizo parte de este proceso de mi carrera.

Y a todas aquellas personas que siempre estuvieron a mi lado en las buenas y malas apoyándome.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS OBJETIVOS	18
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	23
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	25
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.2.1. LA MOROSIDAD	26
2.2.2. LA RENTABILIDAD	36

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	41
2.4. HIPÓTESIS	42
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	42
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA	42
2.5. VARIABLES.....	42
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	42
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	43
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	44
CAPÍTULO III.....	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.1.1. ENFOQUE.....	46
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	46
3.1.3. DISEÑO.....	47
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.2.1. POBLACIÓN	47
3.2.2. MUESTRA.....	48
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	50
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	50
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	54
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	54
CAPÍTULO IV.....	56
RESULTADOS.....	56
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	56
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	77
CAPÍTULO V.....	80
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS.....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cartera morosa mensual por agencia - Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache (2023)	16
Tabla 2 Operacionalización de variables	44
Tabla 3 Distribución de trabajadores	48
Tabla 4 La cooperativa gestiona eficazmente la cartera de créditos corporativo	56
Tabla 5 Los créditos otorgados a grandes empresas son recuperados de manera oportuna.....	57
Tabla 6 Los créditos otorgados a medianas empresas representan un bajo nivel de morosidad	58
Tabla 7 La cooperativa tiene un buen control sobre los créditos vencidos en pequeñas empresas	59
Tabla 8 La morosidad en los créditos a microempresas está bien gestionada por la cooperativa	61
Tabla 9 La cooperativa gestiona adecuadamente los créditos de consumo no revolvente para reducir la morosidad	62
Tabla 10 Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados por la cooperativa tienen un buen control de morosidad	63
Tabla 11 La sucursal de Tocache tiene un control eficiente sobre su cartera de créditos	64
Tabla 12 La sucursal de Santa Lucía recupera los créditos vencidos de manera eficiente	65
Tabla 13 La sucursal de Tingo María gestiona adecuadamente la recuperación de créditos vencidos.....	66
Tabla 14 La sucursal de Nuevo Bambamarca tiene un control eficaz sobre los créditos otorgados.....	67
Tabla 15 La sucursal de Nuevo Progreso realiza una adecuada gestión de la morosidad	68
Tabla 16 La sucursal de Juanjuí ha implementado medidas efectivas para minimizar la morosidad	69
Tabla 17 La sucursal de Aucayacu cuenta con un buen control sobre los créditos vencidos	70

Tabla 18 La cooperativa utiliza eficientemente sus activos para maximizar la rentabilidad	71
Tabla 19 La rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa ha mejorado gracias a un adecuado manejo de los créditos vencidos	72
Tabla 20 La cooperativa mantiene márgenes de utilidad aceptables a pesar de la morosidad en los créditos	74
Tabla 21 Información de la cartera por créditos vencidos y créditos otorgados del año 2022 al 2023	75
Tabla 22 Información de la rentabilidad y el margen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache del año 2022 al 2023.....	76
Tabla 23 Prueba de normalidad.....	77
Tabla 24 Contrastación de la hipótesis general	77
Tabla 25 Contrastación de la hipótesis específica N°1	78
Tabla 26 Contrastación de la hipótesis específica N°2	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La cooperativa gestiona eficazmente la cartera de créditos corporativo	56
Figura 2 Los créditos otorgados a grandes empresas son recuperados de manera oportuna.....	57
Figura 3 Los créditos otorgados a medianas empresas representan un bajo nivel de morosidad	58
Figura 4 La cooperativa tiene un buen control sobre los créditos vencidos en pequeñas empresas	60
Figura 5 La morosidad en los créditos a microempresas está bien gestionada por la cooperativa	61
Figura 6 La cooperativa gestiona adecuadamente los créditos de consumo no revolvente para reducir la morosidad	62
Figura 7 Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados por la cooperativa tienen un buen control de morosidad	63
Figura 8 La sucursal de Tocache tiene un control eficiente sobre su cartera de créditos	64
Figura 9 La sucursal de Santa Lucía recupera los créditos vencidos de manera eficiente	65
Figura 10 La sucursal de Tingo María gestiona adecuadamente la recuperación de créditos vencidos.....	66
Figura 11 La sucursal de Nuevo Bambamarca tiene un control eficaz sobre los créditos otorgados	67
Figura 12 La sucursal de Nuevo Progreso realiza una adecuada gestión de la morosidad	69
Figura 13 La sucursal de Juanjuí ha implementado medidas efectivas para minimizar la morosidad	70
Figura 14 La sucursal de Aucayacu cuenta con un buen control sobre los créditos vencidos	71
Figura 15 La cooperativa utiliza eficientemente sus activos para maximizar la rentabilidad	72
Figura 16 La rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa ha mejorado gracias a un adecuado manejo de los créditos vencidos	73

Figura 17 La cooperativa mantiene márgenes de utilidad aceptables a pesar
de la morosidad en los créditos 74

RESUMEN

La tesis: El índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Tocache durante el periodo 2022-2023. Su objetivo principal fue determinar la relación de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.

La metodología del estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, alcance correlacional y de diseño correlacional no experimental de corte transversal. La población fue de 26 empleados y todos los documentos que contienen información sobre los saldos de moras y créditos vencidos, así como los estados financieros. La muestra fue de 26 colaboradores y del conjunto de reportes crediticios y estados financieros. Las técnicas fueron la encuesta y el análisis documental, mientras que como instrumento el cuestionario y los reportes de morosidad y estados financieros.

Se tuvo como resultado positivo por medio de una puntuación de la correlación de Rho de Spearman de 0.576 y una significancia de 0.000. Demostrando que la morosidad si se relaciona significativamente en la rentabilidad de la cooperativa del periodo 2022-2023.

Finalmente, se concluyó en que se determinó la relación de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023. A través de la correlación de Rho de Spearman, que arrojó un valor de 0.576 y una significancia de 0.000, se confirma una calificación positiva, lo que indica que la morosidad tiene un impacto significativo en la rentabilidad de la cooperativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis planteada.

Palabras claves: Morosidad, cooperativas, ahorros, rentabilidad, créditos.

ABSTRACT

The research work entitled: The delinquency rate in the profitability of the Tocache Savings and Credit Cooperative during the period 2022-2023. Its main objective was to determine the relationship of delinquency in the profitability of the Tocache Savings and Credit Cooperative during the period 2022-2023.

The methodology of the study was of the applied type, quantitative approach, correlational scope and non-experimental cross-sectional design. The population was 26 employees and all documents containing information on the balances of delinquencies and overdue credits, as well as financial statements. The sample was 26 collaborators and the set of credit reports and financial statements. The techniques were the survey and documentary analysis, while the questionnaire and the delinquency reports and financial statements were used as instruments.

A positive result was obtained through a Spearman Rho correlation score of 0.576 and a significance of 0.000. Demonstrating that delinquency is significantly related to the profitability of the cooperative in the period 2022-2023.

Finally, it was concluded that the relationship between delinquency and the profitability of the Tocache Savings and Credit Cooperative during the period 2022-2023 was determined. Through the Spearman Rho correlation, which yielded a value of 0.576 and a significance of 0.000, a positive rating is confirmed, indicating that delinquency has a significant impact on the profitability of the cooperative. Consequently, the hypothesis raised is accepted.

Keywords: Delinquency, cooperatives, savings, profitability, credits

INTRODUCCIÓN

El presente estudio: El índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Tocache durante el periodo 2022-2023, se centra en investigar cómo el nivel de morosidad impacta la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, identificando los elementos que ayudan a este problema y proponiendo habilidades para aminorar sus efectos.

La investigación se llevó a cabo siguiendo el reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco. El propósito del presente estudio es dar respuesta al problema general, el cual es ¿Cuál es la relación de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023?, para ello, se utilizó un instrumento de investigación relacionado con la variable de estudio. Este trabajo se presenta en cinco capítulos:

En el capítulo I, se abordó el problema de la investigación, influyendo su formulación del problema general y específica, los objetivos y las justificaciones teórica, práctica y metodológica. También se definen las limitaciones del estudio y se evalúa su viabilidad.

El capítulo II, se aborda el marco teórico, que abarca los antecedentes de escala internacional, nacional y local, respaldados por fundamentos teóricos. Además, se establecen la hipótesis general y las específicas, así como las definiciones conceptuales, la variable de estudio y su operacionalización mediante dimensiones e indicadores.

En el capítulo III, se especifica la metodología, describiendo el tipo de estudio, el enfoque, la población y la muestra, y la implementación de la encuesta como técnica de recolección de datos a través un cuestionario. En última instancia, se expondrán las técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo IV, se presentan los resultados de forma estadística, a través de tablas y gráficos, y se lleva a cabo la comprobación de la hipótesis.

Capítulo V, se discutieron los resultados, y se presentaron las conclusiones, recomendaciones y se incluyen las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La concesión de créditos es una actividad fundamental para las cooperativas de ahorro y crédito; sin embargo, conlleva un riesgo inherente: la morosidad. Esta se manifiesta cuando los socios incumplen sus compromisos financieros, lo que puede afectar significativamente la rentabilidad y estabilidad de la entidad. La gestión adecuada de este riesgo exige una evaluación integral de la calidad de la cartera y la implementación de estrategias que permitan prevenir un deterioro severo de los activos financieros.

A nivel global, diversas cooperativas han experimentado un crecimiento sostenido en número de miembros y activos, pero también han enfrentado un aumento preocupante en los niveles de morosidad. Por ejemplo, en Estados Unidos, la tasa de morosidad de las cooperativas federales aseguradas alcanzó los 63 puntos básicos en el segundo trimestre de 2023, reflejando un incremento del 31% respecto al año anterior. De igual forma, se observaron aumentos relevantes en los préstamos de consumo, como tarjetas de crédito y préstamos vehiculares (America Credit Unions, 2024). Según la WOCCU, esta tendencia también ha impactado negativamente la rentabilidad de estas entidades (WOCCU, 2023).

En el caso peruano, la situación no ha sido diferente. Durante 2021, el sistema financiero nacional presentó una tasa promedio de morosidad de 6.2%, siendo las medianas empresas y los sectores de comercio y servicios los más afectados, especialmente aquellos con créditos reprogramados (BCRP, 2021). Programas como Reactiva Perú contribuyeron temporalmente a contener este fenómeno, reduciendo la morosidad en las MYPE a un 2.7%, aunque su efecto fue limitado en el tiempo. Para abril de 2024, la morosidad alcanzó el nivel más alto en dos décadas: 4.84%, afectando especialmente a los sectores de construcción (10.9%), comercio (8.1%) y agropecuario (6.7%).

La región San Martín, donde opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, registró una tasa de morosidad del 8.79%, evidenciando un impacto significativo en las entidades locales (INFOBAE, 2024).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache desempeña un papel esencial en la inclusión financiera de su región, ofreciendo productos como créditos personales, hipotecarios y empresariales. No obstante, durante el periodo 2022-2023, ha enfrentado un incremento progresivo en la morosidad de sus socios, lo cual ha afectado directamente su rentabilidad. Este fenómeno repercute negativamente en indicadores financieros clave como el Retorno sobre Activos (ROA) y el Retorno sobre Patrimonio (ROE), ya que obliga a destinar mayores provisiones para créditos incobrables, reduciendo los ingresos netos y debilitando la capacidad operativa de la cooperativa.

Una gestión inadecuada de este riesgo compromete tanto la liquidez como la sostenibilidad a mediano y largo plazo de la entidad. Además, incrementa los costos operativos relacionados con la recuperación de créditos y limita la capacidad de otorgar nuevos préstamos, obstaculizando su crecimiento financiero.

A fin de comprender con mayor detalle la evolución del índice de morosidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, se presenta a continuación la información mensual desagregada por agencia correspondiente al año 2023.

Esta tabla permite observar el comportamiento de la cartera morosa en cada una de las agencias que conforman la cooperativa, identificando patrones de incremento, estabilidad o disminución en los diferentes puntos de atención financiera. El análisis de estos datos facilita la identificación de las zonas con mayor incidencia de morosidad y proporciona una base objetiva para evaluar su impacto en la rentabilidad institucional.

Tabla 1

Cartera morosa mensual por agencia - Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache (2023)

CARTERA MOROSA 2022 - 2023									
Mes	Tocache	Uchiza	Santa Lucia	Tingo Maria	Bamba marca	Progreso	Juanjui	Aucayacu	Consolidado
DIC-2022	2,469,317.43	512,543.58	297,544.37	557,628.86	358,741.78	351,420.39	592,018.19	203,256.92	5,342,471.52
Enero	2,572,771.53	542,308.95	289,533.80	493,813.57	389,004.21	363,526.47	638,760.81	208,537.63	5,498,256.97
Febre-ro	2,599,846.48	595,059.03	333,157.10	551,874.80	402,126.02	402,204.92	665,082.70	209,318.57	5,758,669.62
Marzo	2,633,300.87	590,635.72	330,736.01	561,248.32	473,153.53	410,235.01	696,529.75	220,871.34	5,916,710.55
Abril	2,703,535.90	609,869.32	356,040.50	606,480.09	411,363.46	414,201.25	767,532.22	223,145.02	6,092,167.76
Mayo	2,416,529.87	599,534.24	356,800.45	621,808.51	422,301.55	418,618.90	761,587.40	307,362.61	5,904,543.53
Junio	2,429,194.40	664,094.00	351,225.60	640,883.94	411,127.87	430,440.38	859,814.59	318,480.94	6,105,261.72
Julio	2,433,881.92	709,550.96	364,790.34	683,799.65	440,689.60	458,297.24	938,107.03	321,405.11	6,350,521.85
Agosto	2,503,210.30	646,709.33	357,251.15	741,380.32	466,257.33	453,910.68	1,026,110.96	334,400.23	6,529,230.30
Setiembre	2,571,350.23	766,032.54	356,391.96	716,756.98	468,587.93	432,083.54	978,525.68	359,324.40	6,649,053.26
Octubre	2,660,993.20	771,974.14	326,623.31	723,585.77	473,612.50	441,513.06	999,977.50	356,635.90	6,754,915.38
Noviembre	2,642,631.24	753,956.77	326,790.72	775,620.42	488,418.59	444,102.09	1,012,851.49	347,394.81	6,791,766.13
Diciembre	2,569,378.80	722,849.80	281,872.92	614,444.24	448,657.42	318,791.81	913,471.80	267,095.70	6,136,562.49

Nota. Información obtenida de la base de datos recogida en la COOPAC Tocache

Interpretación de la tabla

Durante el año 2022 - 2023, la cartera morosa consolidada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache mostró una tendencia al alza, alcanzando su punto máximo en noviembre con S/ 6,791,766.13, para luego disminuir ligeramente en diciembre.

Este comportamiento refleja una presión constante sobre la gestión del riesgo crediticio. A nivel de agencias, se observan diferencias notables:

- Tocache es consistentemente la agencia con la mayor cartera morosa, superando los S/ 2.6 millones en varios meses. Esto podría deberse a su tamaño, volumen de operaciones o deficiencias específicas en evaluación crediticia.
- Juanjuí ha mostrado un crecimiento sostenido, superando el millón de soles en morosidad desde agosto, posicionándose como la segunda agencia más problemática en este aspecto.
- Agencias como Aucayacu y Santa Lucía tienen carteras morosas significativamente menores, lo que podría indicar un mejor control crediticio o menor volumen de colocaciones.

Estos datos evidencian que el problema de morosidad no es homogéneo entre agencias. Por tanto, la cooperativa debe analizar las causas particulares en cada sede y adoptar estrategias diferenciadas de gestión del riesgo crediticio, considerando factores como ubicación geográfica, perfil socioeconómico de los socios y políticas internas de crédito.

Por ello, resulta imprescindible analizar cómo el índice de morosidad ha afectado la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache en el periodo 2022-2023. Esta investigación busca identificar los factores que inciden en el incremento de la morosidad y proponer estrategias que permitan mitigar su impacto, fortaleciendo la gestión del riesgo crediticio y asegurando la estabilidad financiera de la entidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación de la morosidad con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023?

1.2.2. PROBLEMAS OBJETIVOS

- ¿Cuál es la relación de la morosidad por tipo de crédito con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023?
- ¿Cuál la relación de la morosidad por sucursal con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación de la morosidad con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación de la morosidad por tipo de crédito con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.
- Determinar la relación de la morosidad por sucursal con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Según Bernal (2010), la justificación de una investigación es la sección que sostiene la validez del estudio, en la que se explican las razones fundamentales que motivan la realización del trabajo, destacando su relevancia y la necesidad de llevarlo a cabo.

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Esta investigación se justifica teóricamente en la necesidad de profundizar en la relación entre el índice de morosidad y los indicadores de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, como el

ROA (Return on Assets) y el ROE (Return on Equity). Este estudio contribuye al conocimiento académico al proporcionar un análisis detallado sobre cómo la morosidad puede afectar el desempeño financiero de las cooperativas, basándose en teorías y enfoques previamente establecidos, y estimulando la discusión en el ámbito académico.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La justificación de este estudio se fundamenta en la necesidad de entender cómo el índice de morosidad impacta directamente en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, tal como la Cooperativa Tocache, en un escenario económico marcado por fluctuaciones en la capacidad de pago de los miembros. Su propósito fue analizar la relación entre ambos factores, aportando datos significativos para la formulación de decisiones estratégicas. Adicionalmente, los hallazgos favorecieron el fortalecimiento de la administración financiera de la cooperativa.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La justificación metodológica se fundamentó en la elección de un enfoque cuantitativo que permitió un análisis riguroso y objetivo de los datos históricos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el periodo 2022-2023. Mediante la revisión documental y el análisis estadístico de los indicadores de morosidad y rentabilidad, esta metodología facilitó la obtención de resultados precisos que permitieron evaluar el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la cooperativa.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Una de las limitaciones del estudio fue la dificultad inicial para aplicar las encuestas a los gerentes de las distintas agencias de la COOPACT Tocache, debido a sus limitaciones de tiempo y carga laboral. Sin embargo, esta situación fue superada mediante la coordinación oportuna y el establecimiento

de acuerdos previos sobre fechas y horarios, lo que permitió obtener la información requerida sin comprometer la validez del proceso investigativo.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación resultó viable debido a la disponibilidad de métodos de análisis estadístico adecuados para el tratamiento de los datos. Asimismo, la COOPACT Tocache facilitó la información necesaria para el desarrollo del estudio. Los recursos técnicos y económicos requeridos estuvieron al alcance, lo que permitió llevar a cabo el trabajo sin contratiempos significativos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Barboza et al. (2023), Frecuencia de la morosidad sobre la renta en una entidad microfinanciera de costa rica: propuesta de un modelo financiero donde el objetivo de la investigación fue analizar el efecto de la morosidad en las carteras de crédito sobre la rentabilidad de una Institución microfinanciera. Se empleó la proyección de estados financieros, la sensibilización del indicador de rentabilidad y la formulación de escenarios macroeconómicos con incrementos en el costo del financiamiento de los créditos como metodología de estudio. Como instrumento de recolección de datos, se utilizó el análisis de datos financieros y se aplicaron técnicas de proyección y sensibilización. La población de estudio consistió en la Institución Microfinanciera en cuestión y se tomaron muestras representativas de las carteras de crédito analizadas. Los principales resultados revelaron un efecto contraproducente en la rentabilidad debido a los altos índices de morosidad. Sin embargo, se observó que el modelo de negocio de la empresa era lo suficientemente sólido como para hacer frente a aumentos persistentes en la morosidad. Como conclusión, se recomendó fortalecer las estrategias operativas y promover la investigación en la industria microfinanciera costarricense y latinoamericana para mejorar el desempeño y facilitar la inclusión financiera.

Caranqui (2023), El impacto de la morosidad en una de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno durante el período 2016-2021 en Ecuador, el objetivo de la investigación fue medir el impacto de la morosidad en la situación económica financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Se utilizó

una metodología cuantitativa y cualitativa, incluyendo entrevistas a profundidad a los jefes de agencia, lo que permitió la recolección de datos necesarios para analizar e interpretar la problemática. La investigación se caracterizó por ser descriptiva y correlacional causal. Para el análisis de los datos de la encuesta, se empleó la Prueba Chi cuadrada y la Correlación de Pearson utilizando el programa estadístico SPSS, y para la información obtenida de las entrevistas se realizó un análisis deductivo de lo general a lo particular mediante la herramienta Atlas/ti. Además, se propuso el uso del modelo PERLAS, una herramienta diseñada específicamente para cooperativas de ahorro. Los principales resultados revelaron que la morosidad afecta negativamente la liquidez de la cooperativa, obligándola a mantener una alta liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo. También se encontró que la morosidad tiene una relación inversamente proporcional y significativa con la rentabilidad, indicando que un aumento en la morosidad reduce los rendimientos ROA y ROE. Finalmente, se concluyó que la crisis de COVID-19 impactó adversamente a la cooperativa, incrementando el riesgo de crédito y liquidez.

Morocho (2022), en su tesis La gestión financiera y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga LTDA, durante el periodo 2019-2020, el objetivo de la investigación fue analizar la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. en Riobamba durante el periodo 2019-2020. Se aplicó la metodología hipotético-deductiva con un enfoque en la investigación descriptiva de diseño no experimental. Como instrumento de recolección de datos, se utilizaron entrevistas y observaciones, y la técnica empleada fue el análisis de contenido en los estados financieros. La población fueron los estados financieros, mientras que la muestra incluyó dos representantes de la cooperativa. Los resultados principales de la investigación mostraron problemas de liquidez, una gestión ineficaz de los activos y gastos innecesarios en la cooperativa, lo que llevó a una rentabilidad baja. Como conclusión, se sugirió adoptar un modelo de Gestión Financiera Integral para mejorar la rentabilidad y asegurar una

administración más eficiente de los recursos.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Valdivia y Verastegui (2023), La morosidad y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rondesa, Cajamarca - 2021. El objetivo de la investigación fue determinar cómo la morosidad afecta la rentabilidad de la Coopac Rondesa en Cajamarca durante el año 2021. Fue de diseño descriptivo, basado en datos obtenidos de eventos reales. La metodología empleada incluyó una guía de análisis documental. Los resultados señalaron un incremento en las provisiones y sanciones, lo cual, consecuentemente, provocó una disminución considerable en los indicadores de rentabilidad, ROE y ROA, al cierre del año. Esta circunstancia resultó en una reducción significativa en la rentabilidad de la cooperativa, se llegó a la conclusión de que diversos elementos contribuyeron al elevado índice de morosidad, entre los que se incluyen la pandemia de COVID-19, la evaluación crediticia insuficiente y la ausencia de monitoreo de los créditos.

Ramírez y Torres (2022), Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda., Tarapoto, 2019 - 2021, cuyo objetivo principal de la investigación fue determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda, en Tarapoto, durante los años 2019 a 2021. Se llevó a cabo un estudio aplicado con un diseño no experimental de tipo correlacional. La población estudiada comprendió los estados financieros de los períodos 2019, 2020 y 2021, mientras que la muestra consistió en 18 informes financieros bimestrales seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se empleó el análisis documental como técnica y la ficha de registro como instrumento. Los resultados mostraron que, aunque el nivel de morosidad en los años evaluados varió, estas fluctuaciones se atribuyeron a las medidas estatales peruanas en respuesta a la COVID-19. También se observó una reducción en la rentabilidad de los activos

y un incremento en los gastos administrativos y financieros. Finalmente, a través de la correlación de Pearson, se estableció una relación inversa entre el índice de morosidad y la rentabilidad, con un valor p de 0,03 ($p > 0,05$), lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula. El coeficiente de correlación fue de -0,512, indicando una relación negativa media.

Bravo (2021), La morosidad y su influencia en la rentabilidad de las Cooperativas de ahorro y crédito que operan en la Ciudad de Andahuaylas, 2020, donde el propósito de este estudio fue analizar comparativamente la relación entre la morosidad y la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito que operan en la ciudad de Andahuaylas durante el año 2020. La investigación, de tipo básica teórica y cuantitativa, se enfocó en un nivel descriptivo relacional. Se consideró como población a las cooperativas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros, seleccionando como muestra a 3 funcionarios clave de cada una de las 7 cooperativas existentes, sumando un total de 21 funcionarios. Los resultados obtenidos mediante el estadístico chi-cuadrado de Pearson, con un valor de 0.029 y una significancia bilateral máxima de 0.05, evidenciaron que la morosidad influye significativamente en la rentabilidad de estas cooperativas. Por tanto, se concluye que existe una relación directa entre la morosidad y la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito de Andahuaylas, y que la categorización de la morosidad (Cpp, deficiente, dudoso, perdida) indica que, a menor categoría, mayor es el impacto negativo en la rentabilidad de las cooperativas.

Córdova (2020), en su tesis de grado Análisis de la morosidad en la Coopac Nuestra Señora Del Rosario – Agencia Cajabamba, 2018, donde el objetivo de esta investigación fue analizar la morosidad en la agencia de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Cajabamba durante el año 2018. Se adoptó un diseño de investigación no experimental y transversal, dado que la variable de morosidad no fue modificada y se midió en un período específico. Este estudio es de tipo descriptivo, enfocado en describir la variable de morosidad a través de

la revisión de documentos como el balance general, estado de resultados, y reportes de créditos vigentes y morosos. Para el análisis de los datos, se utilizó Excel para elaborar tablas de los créditos morosos. Se llegó a la conclusión de que la morosidad en la agencia cooperativa ha disminuido los ingresos financieros, ejerciendo un impacto negativo en la liquidez disponible para depósitos y en la proporción de liquidez del conjunto de activos.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Ramírez (2023), La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli Sucursal, Tingo María, tuvo como objetivo general determinar el nivel de influencia entre las variables de estudio. Fue aplicada, donde participaron 18 unidades trabajadoras. Se efectuó mediante encuestas anónimas, revisión bibliográfica y entrevistas. Los resultados mostraron un indicador de relación negativa alta (-0.749) entre las variables. Atendiendo al primer objetivo específico, se observó una correlación positiva alta (0.791), indicando que a medida que aumentan los incumplimientos de pago, la morosidad también aumenta considerablemente. El segundo objetivo específico reveló una correlación negativa alta (-0.711), sugiriendo que una mejor evaluación del crédito antes de su desembolso podría reducir significativamente la morosidad. Finalmente, para el tercer objetivo específico, se encontró una correlación negativa alta (-0.793), lo que implica que, si la Coopac Andreli enfatiza en la recuperación crediticia, la morosidad disminuirá sustancialmente, evitando así el aumento de una cartera morosa y minimizando los riesgos, lo que a su vez permite ahorrar recursos económicos y mejorar la confianza entre los asociados de la cooperativa.

Córdova y Sobrado (2021), en su tesis Incidencia de los factores económicos y sociales en la morosidad de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca, año 2019, cuyo propósito de esta investigación fue determinar la incidencia de factores económicos y sociales en la morosidad de los clientes de la caja Huancayo, agencia Pillco Marca,

durante el período 2019. Se empleó un diseño de estudio correlacional y no experimental. La recolección de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario de 10 preguntas aplicado a una muestra de 84 clientes morosos de dicha agencia. Los resultados destacaron cómo factores sociales y económicos afectan la morosidad de los pagos de créditos. Se encontró que problemas como el bajo nivel educativo, la carga familiar, enfermedades, el empleo y la inseguridad influyen significativamente en la capacidad de pago.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. LA MOROSIDAD

Según Guillén (2001), es uno de los indicadores primordiales de alarma ante crisis financieras. Adicionalmente, se sostiene que las dificultades de rentabilidad se intensifican cuando la entidad financiera observa un aumento en su cartera de créditos sin cobrar, lo que conduce a una reducción en las ganancias.

Chiriboga (2005), define la morosidad como el incumplimiento en el pago de la deuda principal y los intereses. Esta situación es consecuencia de una mala calificación crediticia, que abarca problemas en la información, garantías y administración deficiente.

La morosidad se refiere comúnmente a la falta de pago tanto del capital de la deuda como de los intereses. Se denomina morosos a los clientes que no cumplen con el pago de sus facturas después de la fecha de vencimiento contractual, así como a los deudores que no pueden pagar definitivamente, cuyas deudas son registradas como pérdidas en la contabilidad a través de las cuentas correspondientes. En el contexto del sistema micro financiero, la morosidad se considera como el incumplimiento o el retraso en los pagos de los créditos otorgados en su fecha de vencimiento, los cuales están destinados al crecimiento y desarrollo empresarial de pequeños y microempresarios (Sánchez, s.f.).

Las instituciones financieras enfrentan pérdidas cuando sus

prestatarios no cumplen con sus compromisos de pago; esto se denomina riesgo crediticio. En esta entrada de blog, exploraremos cómo segmentar las estadísticas de morosidad para manejarla de manera más efectiva (Quispe, 2023).

2.2.1.1. TIPOS DE MOROSIDAD

Estos son: la cartera atrasada, que mide la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales; la cartera de alto riesgo, que incluye colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; y la cartera pesada, que considera las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas. (Aguilar y Camargo, 2003).

- a) Cartera atrasada** Este indicador se define como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales (Aguilar y Camargo, 2003).
- b) Cartera de alto riesgo** Es una ratio de calidad de activos que incluye en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; y el denominador son las colocaciones totales (Aguilar y Camargo, 2003).
- c) Cartera pesada** Se define como la ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales (Aguilar y Camargo, 2003).

2.2.1.2. MEDICIÓN DE LA MOROSIDAD

Para calcular el grado moroso, el indicador usual compara el total de distribuciones que ya vencieron y en proceso de cobranza judicial con el total de colocaciones. Sin embargo, al examinar la recuperación, se observa que las colocaciones con más de 90 días de vencimiento son las menos probables de ser recuperadas. La normativa de la SBS requiere que, al alcanzar este nivel de mora o atraso, se considere toda la cartera como vencida, es decir, se

debe sumar el total del crédito a las cuotas vencidas de más de 90 días. Por este motivo, en la gestión del riesgo crediticio, es común segmentar las estadísticas de morosidad considerando tres factores: los días de atraso (30, 60 y 90 días), el tipo de crédito y el tipo de cliente (Quispe, 2023).

Los índices de morosidad se utilizan para medir el porcentaje de la cartera de créditos que no está generando ingresos en comparación con el total de la cartera. Estas ratios se calculan tanto para la cartera bruta total como para cada línea de negocio específica. Los índices de morosidad son indicadores que cuantifican el porcentaje de créditos que no están generando ingresos dentro de la cartera total de una entidad financiera. Estos índices se determinan comparando la cantidad de créditos improductivos con el total de la cartera de créditos, y pueden ser calculados tanto para la cartera bruta en su totalidad como desglosados por cada línea de negocio (Razo et al., 2022).

Según Sánchez (s.f.) El índice de morosidad (IMOR) se refiere a la proporción de la cartera de crédito vencida en relación con el total de la cartera de crédito de una entidad financiera. Este índice es una medida importante del riesgo asociado a la cartera crediticia. La fórmula utilizada para calcular el IMOR es:

$$\text{Índice de morosidad} = (\text{Créditos vencidos} / \text{Total crédito}) \times 100$$

El índice de morosidad (IMOR) se calcula como la proporción de la cartera de crédito vencida frente al total de la cartera de crédito (Sánchez, s.f.).

2.2.1.3. IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

La morosidad afecta gravemente a las microfinancieras al aumentar los costos operativos y reducir los ingresos, ya que se

requieren más recursos para gestionar los créditos impagos y se deben hacer provisiones para cubrir los créditos incobrables. Además, la morosidad deteriora las relaciones con los clientes, fomentando una cultura de impago y limitando el crecimiento y expansión de la entidad (Aguilar y Camargo, 2003).

2.2.1.4. GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Es clave para las instituciones financieras, ya que busca evaluar y reducir las pérdidas por incumplimiento de los prestatarios, analizando su comportamiento y capacidad de pago. En Colombia, se basa en tres pilares: requisitos de capital, supervisión de riesgos y disciplina de mercado, con el objetivo de fortalecer la estabilidad financiera. La implementación de sistemas informáticos y metodologías adecuadas, junto con políticas claras, es esencial para garantizar la transparencia y confianza en el sector (Castillo y Pérez, 2008).

Para gestionarlo, se utilizan herramientas como los modelos de score crediticio y los métodos de calificación interna (IRB), que ayudan a evaluar y predecir el comportamiento crediticio de los prestatarios, facilitando decisiones informadas (Chavarin, 2015).

- **Modelos de Score Crediticio.** El score crediticio constituye un instrumento estadístico que categoriza a los solicitantes de crédito en categorías de riesgo. El cálculo de la probabilidad de incumplimiento se fundamenta en datos históricos y características del prestatario. Estos modelos son fundamentales para la identificación de patrones y la predicción de comportamientos futuros, facilitando a las entidades financieras una gestión más eficiente de su cartera de créditos.
- **Modelos Estructurales.** Se fundamentan en la teoría de opciones financieras y evalúan el valor de los activos empresariales y la probabilidad de que dicho valor se reduzca por debajo del valor de la deuda corporativa. Estos modelos

demandan una serie de presupuestos, tales como la transacción de activos en mercados desprovistos de fricciones y con tasas de interés invariables.

- **Modelos en Forma Reducida.** Los modelos en forma reducida superan algunas limitaciones de los modelos estructurales al no requerir la negociación de todos los activos de la empresa. Estos modelos son útiles para evaluar el riesgo en situaciones donde los datos completos sobre los activos no están disponibles (Chavarin , 2015).

2.2.1.4.1. COMPONENTES DEL RIESGO

- **Probabilidad de Incumplimiento (PI).** Estima la probabilidad de que un deudor no cumpla sus obligaciones.
- **Pérdida Dada el Incumplimiento (PDI).** Calcula la pérdida que una entidad financiera asumiría en caso de incumplimiento, considerando el valor de las garantías.
- **Exposición al Momento del Incumplimiento (E).** Define el monto total comprometido por el deudor en el momento del incumplimiento.
- **Maduración (M).** Representa el plazo residual de la operación crediticia, importante para calcular el riesgo a lo largo del tiempo (Vargas & Mostajo, 2014).

2.2.1.5. CAUSAS DE LA MOROSIDAD

En los usuarios de créditos, que afecta a las instituciones financieras y la economía, está influenciada por factores macroeconómicos como las recesiones, crisis financieras, tasas de interés elevadas y altos niveles de endeudamiento. Asimismo, factores microeconómicos como políticas de crédito agresivas, eficiencia en la supervisión y recuperación de créditos, y la solvencia de las instituciones financieras también juegan un papel crucial (Chavarin , 2015).

2.2.1.5.1. FACTORES MACROECONÓMICOS

Las recesiones económicas disminuyen los ingresos de empresas y familias, dificultando el pago de deudas. Crisis financiera internacionales, como la crisis asiática y la crisis rusa, restringieron el acceso al crédito, reduciendo la liquidez y aumentando la morosidad. Factores como el desempleo y la recesión económica afectan significativamente esta capacidad (Aguilar y Camargo, 2003). El desempleo reduce los ingresos, dificultando el pago de créditos, y las recesiones amplifican este problema, ya que afectan tanto a individuos como a empresas. Las políticas gubernamentales también juegan un papel importante, ya que cambios fiscales o monetarios pueden afectar la estabilidad económica y la capacidad de pago de las personas y empresas (Castillo y Pérez, 2008).

2.2.1.5.2. FACTORES MICROECONÓMICOS

Las políticas de crédito agresivas pueden resultar en una selección adversa de clientes, concentrando préstamos en sectores de alto riesgo como el agropecuario, lo que aumenta la morosidad. La eficiencia en la supervisión y recuperación de créditos es clave para reducir este riesgo. Las garantías, aunque útiles, pueden disminuir el incentivo de las instituciones para monitorear adecuadamente los préstamos, y la solvencia de la entidad financiera afecta su política crediticia y exposición a morosidad (Aguilar y Camargo, 2003).

A nivel microeconómico, la mala gestión financiera y la falta de planificación adecuada pueden llevar a los prestatarios a sobreestimar su capacidad de pago y asumir deudas que no pueden manejar. La educación financiera deficiente contribuye a decisiones de crédito erróneas, lo que

también aumenta el riesgo de morosidad. Además, eventos personales o sociales inesperados, como enfermedades o cambios en la familia, pueden afectar la capacidad de los individuos para cumplir con sus pagos (Castillo y Pérez, 2008).

2.2.1.6. SEGMENTACIÓN DE LA MOROSIDAD

Su objetivo es identificar patrones de riesgo y morosidad, facilitando la gestión y decisiones para reducir el incumplimiento (SBS, 2014).

Aguilar et al. (2024) afirman que la segmentación de la morosidad consiste en dividir la cartera de créditos impagos en categorías según ciertos criterios para comprender mejor sus características y aplicar estrategias de gestión efectivas.

Los criterios de segmentación son los siguientes:

- a) Días de Atraso.** Categorización fundamentada en la duración transcurrida desde la fecha de vencimiento del crédito.
 - Categorías Comunes. 30 días, 60 días, 90 días y más de 90 días de atraso.
 - Propósito. Facilita la identificación de los créditos en diversas fases de morosidad y la implementación de estrategias particulares de recuperación.
- b) Tipo de Crédito.** Clasificación según la naturaleza del crédito otorgado.
 - Categorías Comunes. Créditos destinados al consumo, préstamos hipotecarios, préstamos a la microempresa y préstamos comerciales.
 - Propósito. Ayuda a analizar el riesgo asociado a diferentes tipos de crédito y ajustar las políticas crediticias en consecuencia.
- c) Tipo de Cliente.** Clasificación basada en las características del cliente.

- Categorías Comunes. Clientes individuales, pequeñas y medianas empresas (pymes), grandes empresas.
- Propósito. Permite evaluar el perfil de riesgo de diferentes segmentos de clientes y personalizar las estrategias de gestión de morosidad.

La segmentación de la morosidad es una herramienta esencial para la gestión efectiva del riesgo crediticio en las instituciones financieras. Al clasificar la cartera de créditos impagos según criterios específicos, las instituciones pueden implementar estrategias más precisas y eficientes para la recuperación de créditos, optimizar el uso de recursos y tomar decisiones informadas que mejoren la calidad de su cartera crediticia (Aguilar et al., 2004).

2.2.1.7. NORMATIVAS Y REGULACIONES

El marco normativo y las regulaciones que rigen las operaciones y la gestión de la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito en Perú están diseñados para asegurar la estabilidad del sistema financiero, proteger a los depositantes y promover prácticas prudentes en la administración del riesgo crediticio. Estas normativas son establecidas y supervisadas principalmente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), las principales leyes y regulaciones son las siguientes:

- a) **Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N.º 26702).** Esta ley establece los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento de las instituciones financieras que operan en el país.
- b) **Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones (Resolución SBS N.º 11356-2008).** Este reglamento establece las normativas para la

evaluación y clasificación de deudores, así como las exigencias de provisiones. También se establece la necesidad de provisiones procíclicas para créditos en categoría normal.

c) Decreto Ley N.º 25612 y Decreto Legislativo N.º 770. El Decreto Ley Número 25612 instauró el sistema de las cajas rurales de ahorro y crédito, cuyo objetivo primordial era la intermediación financiera en zonas rurales. El Decreto Legislativo N.º 770 enriquece esta regulación estipulando las operaciones autorizadas para estas entidades.

d) Resolución SBS N.º 1455-2003. Regula la administración holística de riesgos en las instituciones financieras bajo supervisión, incorporando el riesgo crediticio en particular. Fomenta un ambiente interno apropiado para la detección, valoración, gestión y control de riesgos.

e) Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). La implementación de las NIIF es crucial en la regulación del sistema financiero peruano, garantizando la transparencia y comparabilidad de los estados financieros de las cooperativas y otras instituciones financieras. Estas normas contables, emitidas por el IASB (International Accounting Standards Board), son adoptadas globalmente para asegurar la calidad de la información financiera y son aplicadas en Perú bajo la supervisión de la SBS.

- **NIC 1 - Presentación de Estados Financieros.** Define los estándares generales para la presentación de los estados financieros y ofrece orientaciones sobre su estructura.
- **NIIF 7 - Instrumentos Financieros. Información a Revelar.** Complementa la NIIF 9 incorpora la exigencia de que las entidades proporcionen información exhaustiva acerca de sus instrumentos financieros, abarcando su exposición al riesgo crediticio y su estrategia de gestión de dicho riesgo.

- **NIIF 9 - Instrumentos Financieros.** Regula la categorización, cuantificación y desgaste de los instrumentos financieros.
- **NIC 37 - Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes.** Ofrece pautas para el reconocimiento, cuantificación y divulgación de provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes.

2.2.1.8. MOROSIDAD EN EL CONTEXTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Es importante que las cooperativas evalúen correctamente la capacidad de pago de sus socios y promuevan la educación financiera, ya que aquellos con mayor conocimiento financiero manejan mejor sus deudas. Las cooperativas, al atraer a socios de sectores vulnerables, deben implementar estrategias efectivas de gestión de riesgos, como programas de educación financiera y políticas de seguimiento y cobranza, para reducir la morosidad y asegurar su estabilidad financiera y la de sus socios (Mamani y otros, 2021).

2.2.1.9. DIMENSIONES DE LA MOROSIDAD

Una publicación sobre la morosidad en entidades financieras señala que este fenómeno está vinculado a la ineficiencia en la gestión de activos y a una gestión de recursos deficiente, factores que pueden derivar en una adversidad financiera si no se gestionan de manera adecuada (Chavarin, 2015).

Autores como Freixas, Hevia e Inurrieta (1994) y Delgado y Saurina (2004) han detallado cómo los modelos estadísticos consiguen prever los horizontes de morosidad y perfeccionar las políticas crediticias para aminorar el riesgo (Guilén y Peñafiel, 2018).

Por lo establecido la morosidad se subdivide o dimensiona en

los siguiente:

A. Por tipo de crédito

Desiguales tipos de crédito (corporativo, hipotecario, microempresas, etc.) muestran diferentes niveles de riesgo de morosidad. Un estudio de Beck, Jakubik y Pilou (2013) sobre morosidad en 75 naciones, incluida Perú, manifiesta que la expansión del crédito a deudores de pequeña calidad puede acrecentar el riesgo de incumplimiento en tiempos de recesión (Farias y Portocarrero, 2020)

En todo lo que a microempresas y pequeñas empresas refiere, la inexactitud de instrumentales tecnificados para agenciar el riesgo puede acrecentar la morosidad en este tipo de créditos (Guilén y Peñafiel, 2018).

B. Por sucursal

La morosidad varía asimismo por colocación geográfica. Las sucursales en áreas menos desarrolladas o con pequeño acceso a tecnología y caudales financieros suelen poseer ascendentes índices de morosidad. Esto se debe a la inexactitud de dispositivos adecuados para pronosticar y agenciar los riesgos (Guilén y Peñafiel, 2018).

El artículo de Messai y Jouini (2013) expone de qué modo los contextos macroeconómicos y bancarios específicos consiguen ser capaz de afectar los niveles de morosidad en disímiles sucursales (Farias y Portocarrero, 2020).

2.2.2. LA RENTABILIDAD

En relación con la variable dependiente, la rentabilidad, esta se describe como el grado de retorno o beneficio que un negocio obtiene después de realizar sus operaciones durante el periodo analizado. Para entender mejor este concepto, se tomaron en cuenta las definiciones de

varios autores destacados en el campo.

Al comparar la rentabilidad en diferentes periodos, una cooperativa puede identificar tendencias, evaluar políticas financieras y ajustar estrategias para mejorar sus resultados (Villasmil et al., 2020).

El análisis de las ratios de rentabilidad muestra los beneficios alcanzados o posibles tras realizar una inversión. Estas ratios se dividen en rentabilidad económica, que evalúa los beneficios en relación con los activos, y rentabilidad financiera, que compara los beneficios con el capital propio. Ambas son esenciales para entender la eficiencia de la gestión de la empresa, si está cubriendo sus costos operativos y generando retornos adecuados. El análisis de estas ratios no solo evalúa el desempeño actual, sino que también ayuda a prever el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo, siendo crucial para la toma de decisiones estratégicas (Roldan, 2019).

2.2.2.1. TIPOS DE RENTABILIDAD

- **Nivel de rentabilidad económica o del activo**, en el que se correlaciona un concepto de resultado conocido o anticipado, previo a los intereses, con la totalidad de los capitales económicos utilizados para su adquisición, sin considerar la financiación o procedencia de los mismos (Roldan, 2019).
- **Nivel de rentabilidad financiera**, en el que se confronta un concepto de resultado conocido o anticipado, después de intereses, con los fondos propios de la organización, que simboliza el rendimiento correspondiente a dichos fondos. (Roldan, 2019).

En un análisis presentado se explora la importancia de una gestión estratégica de costos y su impacto en distintos tipos de rentabilidad para las empresas manufactureras del plástico. A continuación, se definen los diferentes tipos de rentabilidad (Villasmil et al., 2020).

- a) Rentabilidad Económica.** Se caracteriza como el porcentaje mediante el cual la organización compensa la totalidad de los recursos empleados en su operación, evaluando la capacidad del activo corporativo para la generación de beneficios.
- b) Rentabilidad Financiera.** También denominada Return on equity (ROE), cuantifica el rendimiento de los capitales propios durante un periodo de tiempo específico. Esta modalidad de rentabilidad se enfoca en la habilidad de la empresa para compensar a sus accionistas a través de la distribución de dividendos o la retención de beneficios, lo que resulta en un incremento en el patrimonio.
- c) Rentabilidad Social.** Se refiere al beneficio que obtiene la sociedad como resultado de las actividades de una empresa. Este tipo de rentabilidad incluye aspectos como la generación de empleo, ingresos, minimización de costos sociales y mejora de la calidad de vida de los individuos. Es una medida de los beneficios sociales resultantes de proyectos de inversión y acciones empresariales que impactan positivamente en la comunidad (Villasmil et al., 2020).

2.2.2.2. DIMENSIONES DE LA RENTABILIDAD

Las fundamentales dimensiones de la rentabilidad son el ROA, que calcula la eficiencia en el uso de los activos; el ROE, que valora la rentabilidad que envuelve el patrimonio de los accionistas y el margen de utilidad, que da a conocer la capacidad de transformar ingresos en ganancias (Gutierrez y Tapia, 2020).

A. ROA (Retorno sobre Activos). Según DeYoung y Roland (2001), un ROA incrementado evidencia una gestión de capitales financieros optimizada. Colectivamente, Dietrich y Wanzenried (2014) sostienen que ROA representa un hito crucial en la rentabilidad de las entidades bancarias comerciales, dado que evidencia la manera en que las

instituciones gestionan sus activos con el objetivo de generar beneficios (Sinitin y Socol, 2020).

$$\text{Rentabilidad económica} = \text{Utilidad neta} / \text{Activos totales}$$

B. ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio). El ROE cuantifica la capacidad de una organización para generar beneficios a partir de los fondos propios de los accionistas. Iannotta et al. (2007) argumentan que el ROE constituye un indicador de relevancia, particularmente en el sector bancario, dado que revela la expansión del valor de las inversiones de los accionistas. Un ROE elevado evidencia una rentabilidad incrementada para los asociados (Sinitin y Socol, 2020).

$$\text{Rentabilidad financiera} = \text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio neto}$$

C. Margen de Utilidad. Elsas et al. (2010) enfatizan la importancia de este indicador para el análisis de la estructura de costos y la eficiencia operativa de una entidad financiera. Un margen de beneficio más significativo implica una comisión más eficiente de los costos operativos y una eficiencia incrementada en la generación de ingresos (Munteanu y Ilie, 2021).

2.2.2.3. IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD

$$\text{Margen de utilidad bruta} = (\text{Utilidad bruta} / \text{Ingresos totales}) \times 100$$

Se caracteriza como la falta de pago de los créditos concedidos por las entidades financieras. Este incumplimiento incide negativamente en la rentabilidad financiera de dichas entidades. El problema se intensifica cuando la entidad debe aumentar sus provisiones para cubrir los créditos impagos, lo que impacta negativamente en sus utilidades (Romero y San Martín, 2015).

a) Factores que Contribuyen al Impacto Negativo

- **Aumento de Provisiones.** Las entidades financieras están obligadas a instaurar provisiones suplementarias para compensar los créditos no abonados, lo cual disminuye las ganancias documentadas en el Estado de Rentabilidad y Pérdidas. Estas provisiones ajustan el valor de la cartera de créditos en función del riesgo del deudor, afectando negativamente la rentabilidad.
- **Disminución de la Calidad de la Cartera Crediticia.** Un aumento en la morosidad refleja una mayor cantidad de créditos clasificados como de alto riesgo, lo que limita la capacidad de la entidad para otorgar nuevos préstamos y generar ingresos.
- **Incremento de Gastos Operativos.** Los esfuerzos para recuperar créditos impagos generan costos adicionales, como gastos legales y administrativos, que aumentan los gastos operativos de la institución y reducen aún más su rentabilidad.
- **Reducción de la Liquidez.** La morosidad afecta la liquidez de la institución, ya que los fondos no recuperados no pueden ser reinvertidos en nuevos créditos o utilizados para cubrir otras obligaciones financieras, lo que puede llevar a problemas de solvencia a largo plazo.
- **Falta de Identificación Oportuna de Riesgos Microeconómicos.** La incapacidad para identificar y gestionar adecuadamente los riesgos microeconómicos, como el riesgo de mercado, operativo y crediticio, contribuye al deterioro de la cartera crediticia y, por ende, a una mayor morosidad (Romero y San Martín, 2015).

El incremento de la morosidad crediticia amenaza la rentabilidad financiera de las instituciones financieras debido a la necesidad de aumentar las provisiones, la disminución de la calidad de la cartera crediticia, el incremento de los gastos operativos y la reducción de la liquidez. La identificación y gestión adecuada de los riesgos microeconómicos son esenciales para mitigar estos efectos

negativos y mejorar la rentabilidad financiera de la institución (Romero y San Martín, 2015).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) **Capital.** Los recursos financieros propios y las reservas de una cooperativa se emplean para financiar operaciones y conceder préstamos. Constituye la base financiera para el crecimiento y la sostenibilidad de la entidad (Morocho, 2022).
- b) **Cartera de Créditos:** La organización de esta cartera evidencia la solidez financiera de la entidad (Córdova y Sobrado, 2021).
- c) **Costo de Oportunidad.** Pérdida potencial de beneficio al seleccionar una inversión por encima de otra. Es relevante cuando los fondos están inmovilizados en créditos morosos, afectando otras oportunidades de inversión (Guillén, 2001).
- d) **Crédito Hipotecario.** Préstamo a largo plazo consentido por la cooperativa, defendido por una propiedad inmueble como garantía. Se usa primariamente para la compra o edificación de viviendas (Córdova y Sobrado, 2021).
- e) **Garantía.** Bien o derecho que un deudor desembolsa a la cooperativa para afirmar el acatamiento de una obligación. En caso de inobservancia, la mutualidad puede ejecutar la garantía para rescatar el crédito (SBS, 2014).
- f) **Política Crediticia.** Directrices y criterios que regulan la concesión, seguimiento y recuperación de créditos. Aseguran una gestión prudente y eficiente del riesgo crediticio (Guillén, 2001).
- g) **Provisiones.** Son esenciales para mantener la solvencia y preparar a la cooperativa ante eventuales impagos (Vargas y Mostajo, 2014).
- h) **Riesgo Crediticio.** Afecta negativamente la rentabilidad y requiere una gestión cuidadosa para minimizar pérdidas (Quispe, 2023).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: La morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.

Ho: La morosidad no se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- La morosidad por tipo de crédito se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.
- La morosidad por sucursal se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

X= Morosidad

Dimensiones e indicadores

X1=Por tipo de crédito

- Corporativos
- Grandes empresas
- Medianas empresas
- Pequeñas empresas
- Microempresas
- Consumo no – revolvente
- Hipotecarios para vivienda

X2=Por sucursal

- Tocache
- Santa Lucia
- Tingo María
- Nuevo Bambamarca
- Nuevo progreso
- Juanjuí
- Aucayacu

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Y= Rentabilidad

Dimensiones e indicadores**Y1= Retorno sobre activos**

- Utilidad Neta
- Activos Totales

Y2= Rentabilidad sobre el patrimonio

- Utilidad neta
- Patrimonio

Y3= Margen de utilidad

- Utilidad neta
- Ingresos totales

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS ENCUESTA	ITEMS
Independiente: Morosidad	Por tipo de crédito	- Corporativos	1. La cooperativa gestiona eficazmente la cartera de créditos corporativo	- Cartera por tipo crédito otorgado
		- Grandes empresas	2. Los créditos otorgados a grandes empresas son recuperados de manera oportuna	- Cartera por tipo de créditos vencidos
		- Medianas empresas	3. Los créditos otorgados a medianas empresas representan un bajo nivel de morosidad	
		- Pequeñas empresas	4. La cooperativa tiene un buen control sobre los créditos vencidos en pequeñas empresas	
		- Microempresas	5. La morosidad en los créditos a microempresas está bien gestionada por la cooperativa	
		- Consumo no - revolvente	6. La cooperativa gestiona adecuadamente los créditos de consumo no revolvente para reducir la morosidad	
	Por sucursal	- Hipotecarios para vivienda	7. Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados por la cooperativa tienen un buen control de morosidad	
		- Tocache	8. La sucursal de Tocache tiene un control eficiente sobre su cartera de créditos	- Cartera de créditos otorgados por agencia
		- Santa Lucia	9. La sucursal de Santa Lucía recupera los créditos vencidos de manera eficiente	- Cartera de créditos vencidos por agencia
		- Tingo María	10. La sucursal de Tingo María gestiona adecuadamente la recuperación de créditos vencidos	
		- Nuevo Bambamarca	11. La sucursal de Nuevo Bambamarca tiene un control eficaz sobre los créditos otorgados	
		- Nuevo progreso	12. La sucursal de Nuevo Progreso realiza una adecuada gestión de la morosidad	

Dependiente: Rentabilidad		- Juanjuí	13. La sucursal de Juanjuí ha implementado medidas efectivas para minimizar la morosidad	
		- Aucayacu	14. La sucursal de Aucayacu cuenta con un buen control sobre los créditos vencidos	
	ROA (Retorno sobre Activos)	- Utilidad Neta	15. La cooperativa utiliza eficientemente sus activos para maximizar la rentabilidad	Utilidad neta / Patrimonio
		- Activos Totales		
	ROE (Rentabilidad sobre el patrimonio)	- Utilidad neta	16. La rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa ha mejorado gracias a un adecuado manejo de los créditos vencidos	Utilidad neta /patrimonio
		- Patrimonio		
	Margen de utilidad	- Utilidad neta	17. La cooperativa mantiene márgenes de utilidad aceptables a pesar de la morosidad en los créditos	Utilidad neta /Ingresos totales
		- Ingresos totales		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación aplicada se caracteriza por utilizar conocimientos teóricos ya establecidos para abordar y resolver problemas concretos en contextos reales, con el propósito de generar soluciones prácticas y efectivas (Hernández et al., 2014).

En ese sentido, el estudio se enmarcó dentro de este tipo de investigación, ya que se orientó a analizar el impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, con el objetivo de proponer alternativas de mejora basadas en información empírica y fundamentos teóricos previamente validados.

3.1.1. ENFOQUE

Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección y el análisis de datos numéricos con el propósito de probar hipótesis, identificar patrones y establecer relaciones entre variables. En esta investigación se adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se buscó medir y analizar, de forma objetiva, los índices de morosidad y los indicadores financieros proporcionados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache.

Este enfoque permitió evaluar con precisión el impacto del nivel de morosidad en la rentabilidad, a través del uso de ratios financieros específicos, lo que facilitó una comprensión clara y fundamentada del fenómeno estudiado.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la investigación correlacional tiene como propósito principal determinar el grado de asociación o relación entre dos o más variables, sin manipularlas. En

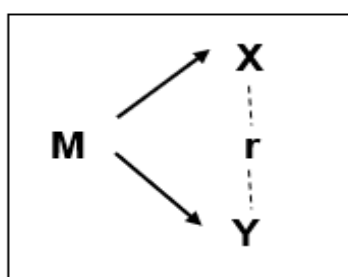
este estudio, el alcance fue correlacional, ya que se orientó a identificar y analizar la relación existente entre el índice de morosidad y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache.

Más allá de describir el comportamiento de estas variables, se buscó explicar cómo se vinculan entre sí y en qué medida el nivel de morosidad influye en los indicadores de rentabilidad, evidenciando así el carácter relacional del estudio.

3.1.3. DISEÑO

Según Hernández et al. (2014), el diseño no experimental se caracteriza por observar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, sin manipular deliberadamente las variables. En este estudio se adoptó un diseño no experimental de tipo longitudinal, ya que se analizaron datos correspondientes a dos años consecutivos (2022 y 2023), permitiendo observar la evolución de las variables a lo largo del tiempo.

Este diseño fue adecuado para describir y analizar la relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, sin intervenir directamente en los datos ni en las condiciones en que ocurrieron.



Donde:

M= Muestra.

X= Morosidad.

Y= Rentabilidad.

r = Relación entre las variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández et al. (2014), la población es determinada como el conjunto total de elementos o individuos que intervienen con ciertas particularidades que son distinguidas para la investigación. Estos

elementos componen el universo sobre el cual se acomete realizar un estudio. El investigador busca lograr obtener información acerca de la integridad de este conjunto.

Es significativo que la población esté bien determinada, de modo que se contengan solo aquellos compendios que realmente correspondan con los objetivos de la investigación (Hernández et al., 2014, p. 174).

Para la investigación se tomó como elementos de estudios a 2 poblaciones definidas de la siguiente manera:

Población 1. Gestión de la morosidad y la rentabilidad. La población de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache estuvo compuesta por 26 empleados distribuidos en disímiles áreas clave que advierten en la gestión de créditos y recuperación de morosidad. Estos trabajadores fueron encuestados para examinar la gestión de la morosidad y la rentabilidad en la cooperativa.

Tabla 3

Distribución de trabajadores

Área	Número de trabajadores
Área de Créditos	10
Área de Recuperaciones	8
Gerencia de Sucursales (6 sucursales)	8
26	

Fuente. Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache.

Población 2. Estados financieros de la Cooperativa. La población de esta investigación estuvo compuesta por todos los documentos que contienen información sobre los saldos de moras y créditos vencidos, así como los estados financieros de los años 2022 y 2023.

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2014) manifiestan que la muestra es un subgrupo de la población que se elige cuidadosamente para representar al universo total. La muestra debe tener particularidades similares a la

población, lo que admite derivar los resultados del estudio al conjunto de esta.

Su selección es clave para conseguir datos precisos y fiables, ya que una muestra conformemente diseñada garantiza la validez y generalidad de los resultados derivados a través del asunto investigativo (Hernández et al., 2014).

Muestra 1. Trabajadores de la Cooperativa

De acuerdo con Sampieri (2010), el muestreo no probabilístico por criterio o intencional se describe como la selección intencionada de individuos que efectúan con ciertas particularidades o criterios determinados que son distinguidos para el estudio. Este tipo de muestreo es ventajoso cuando el investigador quiere obtener información de individuos que poseen conocimientos o prácticas clave para el progreso de la investigación.

En el asunto de esta investigación, se aplicó un muestreo intencional para interrogar a los 26 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache que están derechamente implicados en la gestión de créditos y la liberación de la morosidad. Estos trabajadores fueron escogidos porque su conocimiento y experiencia en estas áreas fueron primordiales para valorar la gestión de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa.

La segunda muestra quedó desarrollada por los 26 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache que laboran en áreas clave como la comisión de créditos y la recuperación de la morosidad. Estos trabajadores fueron interrogados para lograr obtener información sobre su discernimiento respecto a la gestión de la morosidad y cómo esta influye en la rentabilidad de la cooperativa. El objetivo fue conseguir una visión interna y práctica de la conducción operativa de los créditos.

Muestra 2. Documentos Financieros y Crediticios

Según Hernández et al. (2014), el muestreo no probabilístico por

provecho se maneja cuando el investigador distingue los casos que están más colindantes o son más asequibles, sin alcanzar un proceso de aleatoriedad. Este tipo de muestreo es ventajoso cuando se demanda obtener datos apresuradamente o cuando los elementos a seleccionar son condicionados en función del propósito de la investigación.

En esta investigación el muestreo por conveniencia fue manejado para elegir los reportes crediticios y estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache proporcionadas en los años 2022 y 2023. Se distinguieron los documentos más notables y accesibles, que contenían los datos necesarios sobre los saldos de moras y los créditos rendidos. Este muestreo condescendió en examinar de manera íntegra los datos financieros aprovechables en el período de estudio.

Esta muestra estuvo compuesta por un conjunto de reportes crediticios y estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache proporcionados durante los años 2022 y 2023. Los documentos seleccionados incluyeron información detallada sobre los saldos de moras y los créditos vencidos, con el objetivo de examinar la evolución de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa. La muestra permitió realizar un análisis cuantitativo basado en los datos financieros disponibles.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de información se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario estructurado y con respuestas en la escala de Likert, del mismo modo se realizará una revisión exhaustiva de los documentos administrativos, específicamente los reportes de saldos de moras y créditos vencidos, y los estados financieros comparativos de los años 2022 y 2023. Esta revisión permitió extraer los datos necesarios sobre la morosidad y los indicadores de rentabilidad.

- **TÉCNICA**

Encuesta

De acuerdo con Kerlinger y Lee (2002) la encuesta es una técnica de acopio de datos que se maneja para conseguir información inmediata de las personas mediante la diligencia de un cuestionario.

Este instrumento consiente recopilar datos constituidos de una muestra específica y es principalmente útil para estudios de percepción y opinión, ya que los encuestados reconocen a preguntas prefijadas bajo disímiles escalas de respuesta (Kerlinger y Lee, 2001).

Para la población 1, se aplicó una encuesta a los 26 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache. El objetivo es conseguir datos acerca de su percepción del manejo de la morosidad y rentabilidad internamente de la cooperativa. Esta técnica permite captar las opiniones del personal clave implicado en la gestión de créditos y la recuperación de la morosidad.

- **Población.** La población para la encuesta está concertada por los trabajadores de la cooperativa, especialmente aquellos implicados en la gestión financiera y de créditos.
- **Muestra.** La muestra fue un grupo de colaboradores seleccionados a través del muestreo por conveniencia, conducentes en aquellos con experiencia en la gestión de morosidad y rentabilidad.

Variables

- Morosidad. Interrogaciones relacionadas con la percepción de la morosidad por tipo de crédito y sucursal.
- Rentabilidad. Cuestiones sobre la percepción de cómo la morosidad influye en la rentabilidad de la cooperativa.

Análisis Documental

Según Tamayo y Tamayo (2004) el análisis documental es una

técnica manejada para extraer y catalogar información relevante contenida en documentos oficiales, tales como informes, registros financieros, reportes administrativos, entre otros. Esta técnica consiente al investigador emparejar patrones, hacer cotejos y obtener datos valiosos sin interponerse derechamente en el proceso que generó dicha información.

Para la población 2, la técnica principal utilizada en esta investigación fue la revisión documental. En este estudio, la revisión documental es la técnica elegida porque se analizaron registros existentes sobre saldos de moras y créditos vencidos, así como estados financieros comparativos. Esta técnica permitió obtener una visión precisa y objetiva del nivel de morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache.

- **Población.** La población para el estudio documental estuvo preparada por los reportes financieros y estados de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, correspondientes al período 2022-2023.
- **Muestra.** La muestra estuvo compuesta por los estados financieros trimestrales y los reportes de morosidad por tipo de crédito y sucursal, de las diferentes sucursales de la cooperativa. Estos documentos sujetan información minuciosa sobre la morosidad y la rentabilidad.

Variables

- Morosidad. Datos sobre los tipos de crédito, sucursales, y el nivel de morosidad.
- Rentabilidad. Datos financieros que indican la rentabilidad.

• INSTRUMENTO

Cuestionario

Según Likert (1932) el cuestionario con escala de Likert es un instrumento de cosecha de datos que condesciende calcular el grado de acuerdo o desacuerdo de los sondeados con relación a una serie de

afirmaciones, manejando una escala ordinal. Esta herramienta es útil para captar las percepciones de los participantes sobre desemejantes temas.

En esta investigación, se manejó un cuestionario de 17 preguntas con una escala de Likert que va a partir totalmente de acuerdo hasta incluso totalmente en desacuerdo. El cuestionario tuvo 14 preguntas conexas con la morosidad y 3 interrogaciones sobre la rentabilidad, lo que hizo posible medir las orientaciones y percepciones de los colaboradores que laboran en la cooperativa acerca de la gestión de ambas variables.

- **Población.** Los directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache que se encuentran involucrados en la gestión de créditos y finanzas.
- **Muestra.** Un grupo de 10 a 20 directivos y empleados seleccionados mediante muestreo por conveniencia.

Variables

- Morosidad. Interrogaciones del cuestionario que se enfocan en la gestión y percepción de la morosidad.
- Rentabilidad. Cuestiones que recogen la percepción sobre el impacto de la morosidad en la rentabilidad.

Guía o Ficha

Según Sierra Bravo (1994), una guía de análisis documental es un instrumento de recogida de datos que se manipula para examinar de manera estructurada los documentos y extraer la información significativa para la investigación. Este instrumento radica en una serie de discernimientos predefinidos que admiten a organizar y clasificar los datos.

La guía de análisis documental detalló los criterios y procedimientos específicos para revisar y evaluar los reportes

administrativos de saldos de moras y créditos vencidos. La guía ayudó a identificar los niveles de morosidad y las tendencias de incumplimiento de los prestatarios. Del mismo modo se calcularon las fórmulas y métodos necesarios para calcular y analizar diversos ratios financieros, como el índice de morosidad, el ROE (Return on Equity), el ROA (Return on Assets) y el margen de utilidad. La guía facilitó una evaluación sistemática y comparativa de la rentabilidad de la cooperativa.

- **Población.** Los reportes de morosidad y estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache.
- **Muestra.** Los estados financieros trimestrales y reportes de morosidad por sucursal y tipo de crédito para el período 2022-2023.

Variables

- Morosidad. Datos extraídos de los reportes sobre el nivel de morosidad.
- Rentabilidad. Datos extraídos de los estados financieros relacionados con la rentabilidad de la cooperativa.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Para el proceso de datos se usó, lo siguiente:

- Se utilizó el software Excel como herramienta de apoyo para la presentación y diseño de barras.
- Software SPSS: Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la conexión entre las variables. Se recopilaron datos de cuestionarios con respuestas basadas en la escala de Likert, lo que permitió analizar y describir las variables según sus influencias y orígenes.
- WORD: Para procesar la información y la redacción del estudio.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para la recopilación de datos, primero se obtuvo la carta de aprobación correspondiente. También se verificó la confiabilidad del

instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y su validez a través de la evaluación de expertos. Posteriormente, se administró el instrumento a la muestra seleccionada. Los datos recogidos fueron analizados tanto de forma descriptiva como inferencial, lo cual permitió realizar interpretaciones y llegar a conclusiones. Los datos fueron representados inicialmente en Microsoft Excel y luego procesados en SPSS para generar tablas y gráficos que ilustraran los resultados. Finalmente, el análisis y las interpretaciones de estos datos se realizaron en Microsoft Word, donde se detallaron los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

➤ Análisis descriptivo

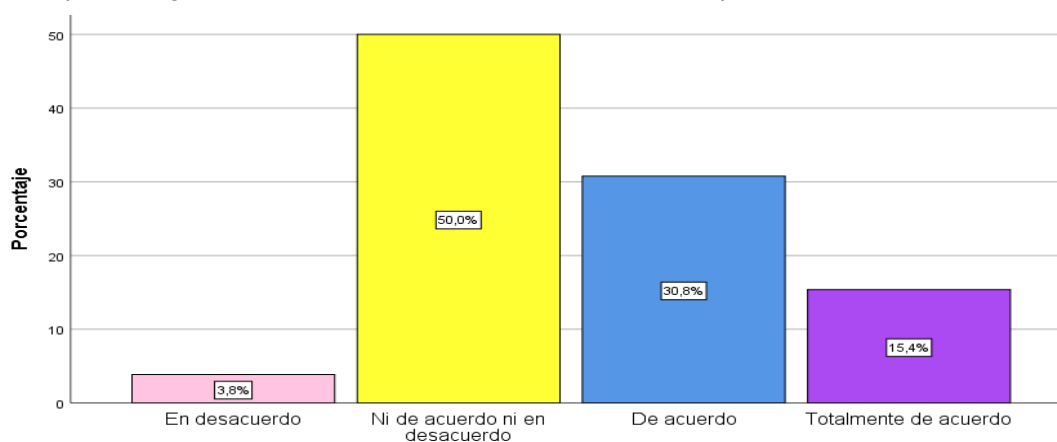
Tabla 4

La cooperativa gestiona eficazmente la cartera de créditos corporativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	50,0	50,0	53,8
	De acuerdo	8	30,8	30,8	84,6
	Totalmente de acuerdo	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 1

La cooperativa gestiona eficazmente la cartera de créditos corporativo



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

En los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados en un 50% adoptó una postura neutral al afirmar que ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación sobre la gestión eficaz de la cartera de créditos corporativos. Esto indica que un gran número de miembros de la cooperativa no tienen una percepción clara o definida sobre la gestión, lo que podría indicar incertidumbre o falta de información suficiente sobre el tema. Sin embargo, un

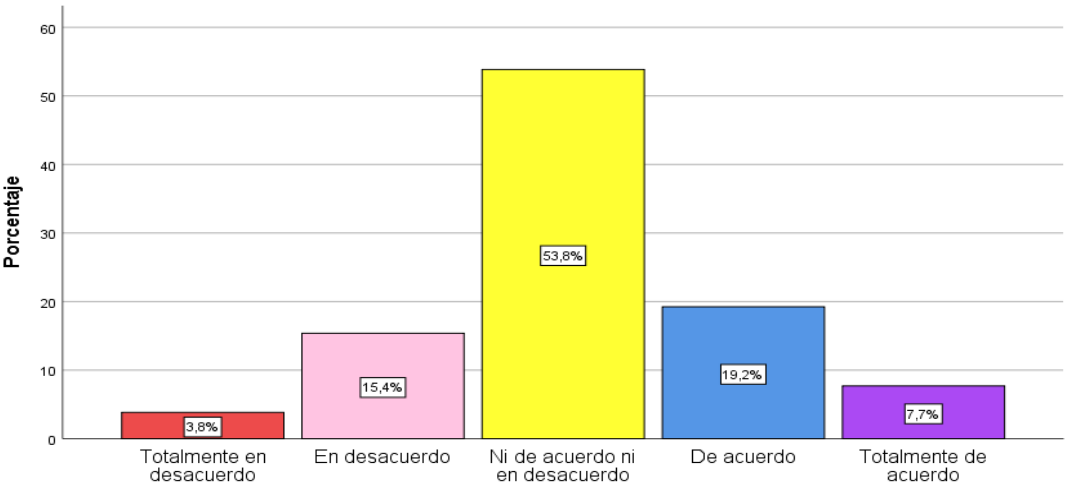
46,2% de los encuestados indican estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la cooperativa gestiona de manera eficaz su cartera de créditos, lo que refleja una valoración positiva respecto a la gestión corporativa. Por otro lado, la baja cantidad de respuestas en desacuerdo en un 3,8% refleja que no existen preocupaciones significativas acerca de una gestión deficiente. Estos resultados son favorables en el sentido de que, aunque la mayoría se muestra neutral, un porcentaje considerable valora positivamente la eficiencia de la gestión de créditos, lo cual es un factor importante al analizar el impacto del índice de morosidad sobre la rentabilidad de la cooperativa.

Tabla 5
Los créditos otorgados a grandes empresas son recuperados de manera oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	4	15,4	15,4	19,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	53,8	53,8	73,1
	De acuerdo	5	19,2	19,2	92,3
	Totalmente de acuerdo	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024.

Figura 2
Los créditos otorgados a grandes empresas son recuperados de manera oportuna



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Se visualiza en que la gran cantidad de los encuestados en un 53,8%

adoptaron una postura neutral, al indicar que ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación sobre la recuperación oportuna de los créditos otorgados a grandes empresas. Esto podría indicar que los miembros de la cooperativa no tienen una percepción clara sobre la puntualidad de la recuperación de dichos créditos o bien no cuentan con suficiente información para formar una opinión definida al respecto. Por otro lado, un 24,9% de los encuestados indican estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo expresando una postura negativa, donde una parte de los miembros considera que la recuperación de los créditos a grandes empresas no es oportuna. En contraste, un 26,9% de los encuestados indican estar de acuerdo y totalmente de acuerdo sobre la recuperación oportuna de estos créditos, lo cual refleja que hay un sector que considera que la cooperativa está manejando adecuadamente la cobranza de grandes empresas.

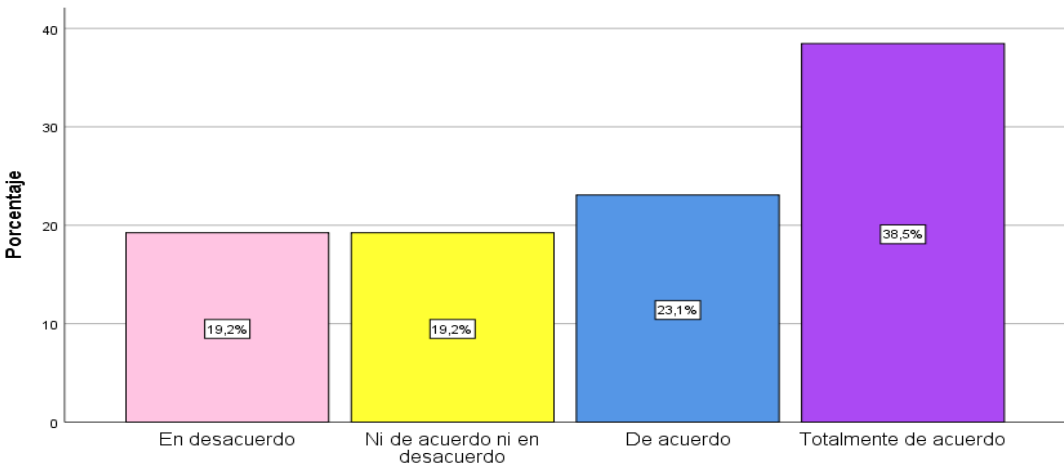
Tabla 6

Los créditos otorgados a medianas empresas representan un bajo nivel de morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	19,2	19,2	19,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19,2	19,2	38,5
	De acuerdo	6	23,1	23,1	61,5
	Totalmente de acuerdo	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 3

Los créditos otorgados a medianas empresas representan un bajo nivel de morosidad



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

En los resultados obtenidos, se observa que una proporción significativa de los encuestados en 38,5% está completamente de acuerdo en que los créditos otorgados a medianas empresas que representan un bajo nivel de morosidad. Esto puede indicar que una parte considerable de los miembros de la cooperativa percibe una gestión eficiente en este segmento de crédito. Sin embargo, un 19,2% de los encuestados se mostró en desacuerdo con esta afirmación, lo que indica que hay colaboradores que considera que la morosidad en los créditos a medianas empresas podría ser un problema relevante. Además, otro 19,2% se mostró neutral, indicando que no tienen una opinión clara o definida al respecto, lo que podría reflejar incertidumbre sobre el tema. A pesar de las posturas negativas, el hecho de que un 61,5% que indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo valoran positivamente el bajo nivel de morosidad en este segmento es un indicio favorable. No obstante, la discrepancia entre las opiniones resalta la importancia de investigar más a fondo los factores que influyen en la morosidad de los créditos a medianas empresas para mejorar la toma de decisiones en la gestión de riesgos.

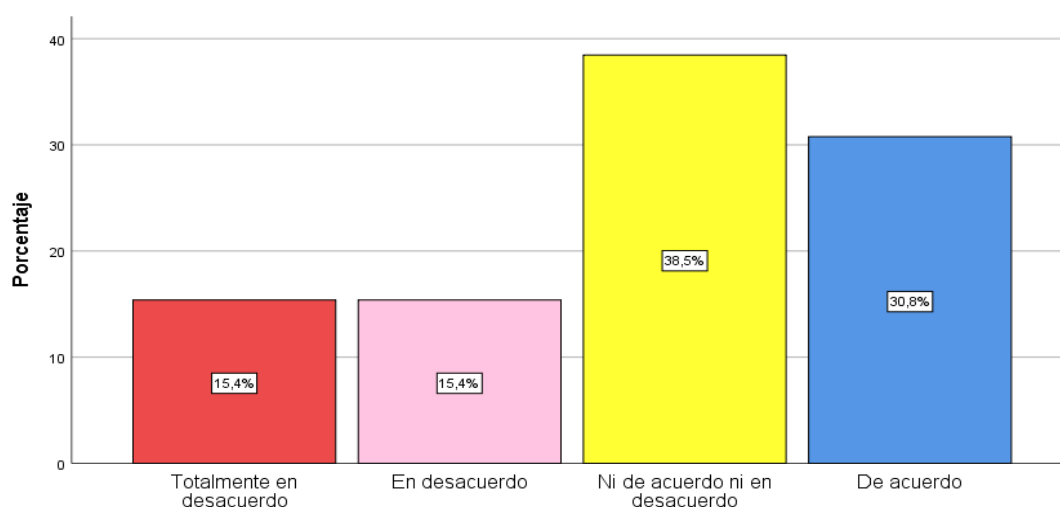
Tabla 7

La cooperativa tiene un buen control sobre los créditos vencidos en pequeñas empresas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	15,4	15,4	15,4
	En desacuerdo	4	15,4	15,4	30,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	38,5	38,5	69,2
	De acuerdo	8	30,8	30,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 4

La cooperativa tiene un buen control sobre los créditos vencidos en pequeñas empresas



Interpretación

Los resultados muestran una distribución mixta sobre el control de los créditos vencidos en pequeñas empresas por parte de la cooperativa. El 15,4% de los encuestados estuvo completamente en desacuerdo y otro 15,4% en desacuerdo con la afirmación, lo que sugiere que una parte de los miembros siente que la cooperativa no tiene un control adecuado sobre los créditos vencidos en el segmento de empresas. Esto podría indicar inquietudes respecto a la gestión de los cobros o que posiblemente no existen estrategias eficaces para mitigar la morosidad en este sector. No obstante, un 30,8% de encuestados sostiene que la cooperativa mantiene un control efectivo de los créditos vencidos en las pequeñas empresas, lo que sugiere que existen individuos que perciben una administración eficiente en este ámbito. Además, un 38,5% se mantuvo neutral, lo que podría indicar una carencia de información o una experiencia personal insuficiente respecto al tema. En términos generales, a pesar del reconocimiento de cierto control en este campo, también se reconocen áreas de mejora en la administración de los créditos vencidos, un elemento crucial para la evaluación de la cooperativa.

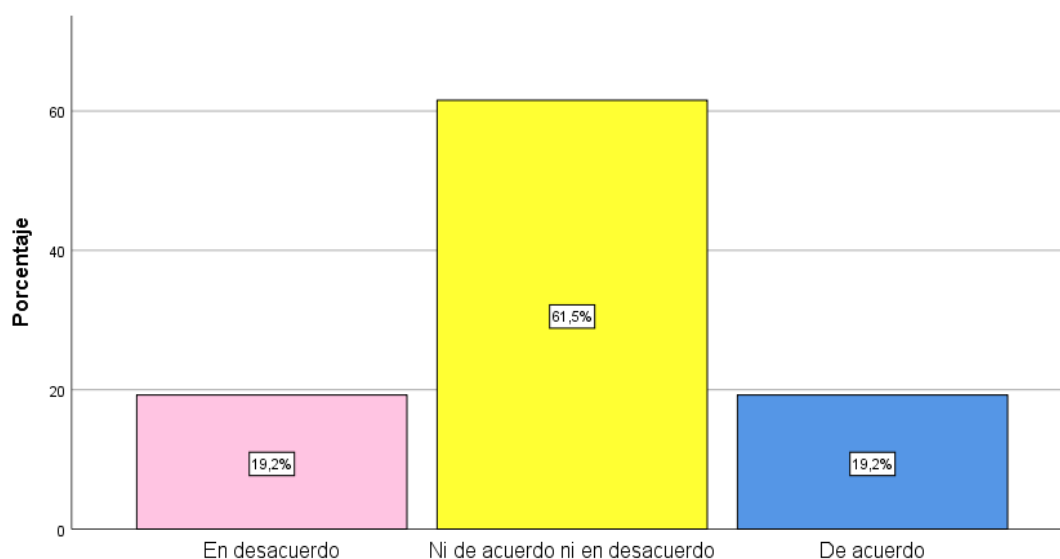
Tabla 8

La morosidad en los créditos a microempresas está bien gestionada por la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	19,2	19,2	19,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	61,5	61,5	80,8
	De acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 5

La morosidad en los créditos a microempresas está bien gestionada por la cooperativa



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

En su mayoría con un 61,5% adoptaron una postura neutral respecto a la afirmación de que la morosidad en los créditos a microempresas está bien gestionada por la cooperativa. Esto podría reflejar incertidumbre o falta de información suficiente sobre la efectividad de la gestión de la morosidad, lo que indica que no tienen una visión clara sobre las acciones que la cooperativa toma en relación. Por otro lado, un 19,2% expresó estar en desacuerdo, ya que considera que la gestión de la morosidad en los créditos a microempresas no es adecuada. Es decir, existen dificultades en la recuperación de los créditos ya que la gestión de riesgos no es eficaz, lo cual podría afectar la rentabilidad de la cooperativa. Y, un 19,2% de los encuestados está de acuerdo, lo que refleja que una parte de los miembros considera que la cooperativa maneja bien la morosidad en los créditos a microempresas. Sin

embargo, la cooperativa podría mejorar la comunicación y las estrategias de gestión de la morosidad en este sector para lograr una mayor claridad y eficacia, y así reducir los riesgos de impacto negativo en la rentabilidad.

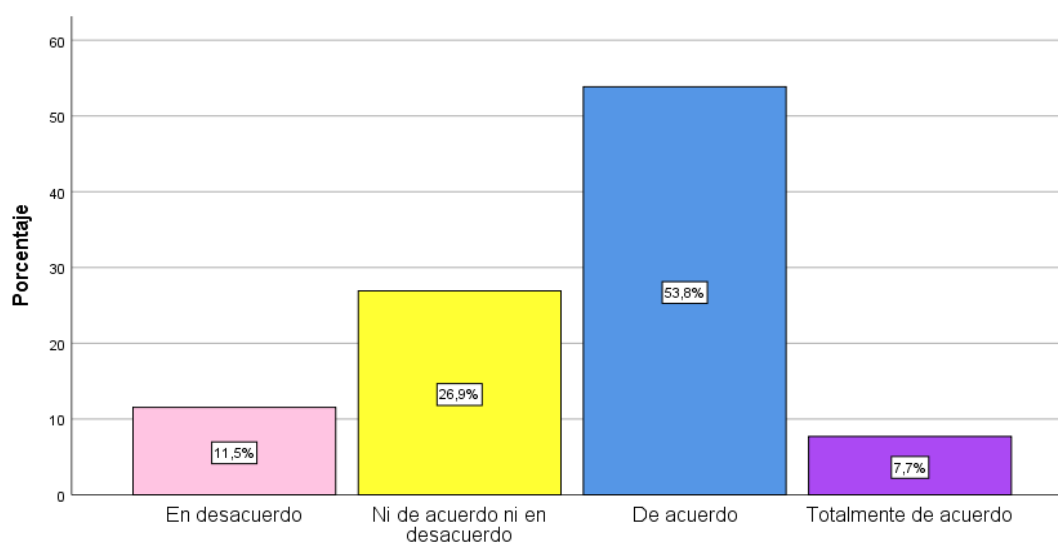
Tabla 9

La cooperativa gestiona adecuadamente los créditos de consumo no revolving para reducir la morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	11,5	11,5	11,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	26,9	26,9	38,5
De acuerdo	14	53,8	53,8	92,3
Totalmente de acuerdo	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Figura 6

La cooperativa gestiona adecuadamente los créditos de consumo no revolving para reducir la morosidad



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Los resultados obtenidos indican una valoración mayoritariamente positiva sobre el interrogante planteado, donde un 53,8% considera que la cooperativa gestiona adecuadamente estos créditos, lo que refleja una

percepción favorable sobre la eficacia de las estrategias. Además, un 7,7% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 11,5% expresó estar en desacuerdo, lo que indica que se percibe que las estrategias de gestión no son suficientes, lo que podría generar un riesgo de morosidad en este tipo de créditos. Por otro lado, un 26,9% se mantuvo neutral, indicando que no tienen una postura clara al respecto, posiblemente debido a la falta de información.

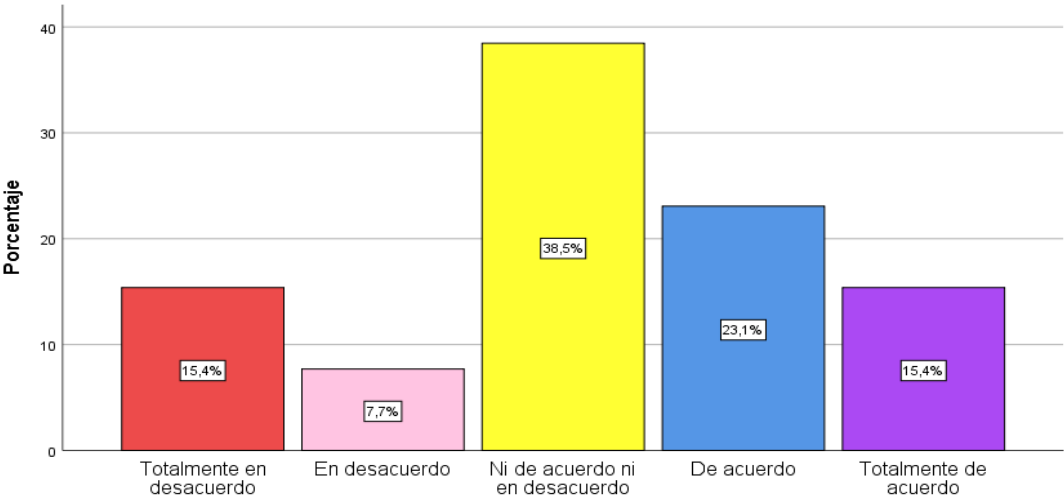
Tabla 10

Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados por la cooperativa tienen un buen control de morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	15,4	15,4	15,4
	En desacuerdo	2	7,7	7,7	23,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	38,5	38,5	61,5
	De acuerdo	6	23,1	23,1	84,6
	Totalmente de acuerdo	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 7

Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados por la cooperativa tienen un buen control de morosidad



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

En los resultados obtenidos, se refleja una división sobre el interrogante planteado sobre las percepciones donde un 15,4% está totalmente en

desacuerdo y un 7,7% está en desacuerdo, lo que indica que los miembros consideran que la cooperativa no tiene un buen control sobre la morosidad en los créditos hipotecarios. Por otro lado, un 23,1% está de acuerdo y otro 15,4% está totalmente de acuerdo, lo que indica que los miembros valoran positivamente la gestión de la morosidad. Adicionalmente, un 38,5% adoptó una postura neutral, lo que podría reflejar falta de información sobre el manejo de los créditos hipotecarios por parte de la cooperativa. Es decir, que la cooperativa podría mejorar sus estrategias de control y cobrar mayor claridad en la percepción de los miembros sobre la gestión de estos créditos.

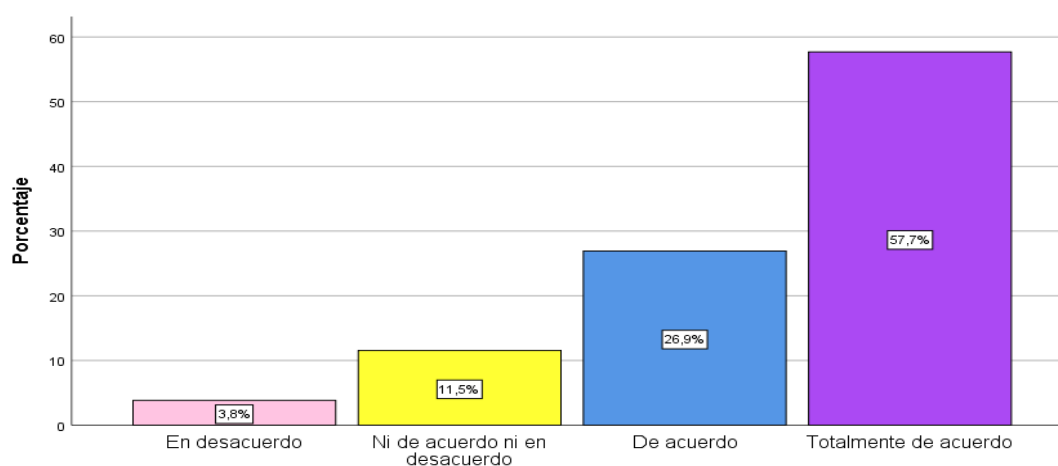
Tabla 11

La sucursal de Tocache tiene un control eficiente sobre su cartera de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,5	11,5	15,4
	De acuerdo	7	26,9	26,9	42,3
	Totalmente de acuerdo	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 8

La sucursal de Tocache tiene un control eficiente sobre su cartera de créditos



Interpretación

Se evidencia que en un 57,7% considera que la sucursal de Tocache tiene un control eficiente sobre su cartera de créditos, lo que refleja una percepción muy positiva sobre la gestión de los créditos en esta sucursal. Lo

que los miembros de la cooperativa confían en la capacidad de la sucursal para gestionar adecuadamente los créditos y reducir el riesgo de morosidad. Además, un 26,9% está de acuerdo con la afirmación, lo que refuerza la percepción favorable sobre la eficiencia del control de la cartera de créditos en esta sucursal. Sin embargo, un 11,5% adoptó una postura neutral, lo que puede indicar que algunos miembros no tienen una opinión clara. Por último, solo un 3,8% expresó estar en desacuerdo, lo que indica que no existen grandes preocupaciones sobre la eficiencia en el control de los créditos en esta sucursal. En ese sentido, los miembros confían en el control eficiente de la cartera, lo cual es clave para reducir la morosidad.

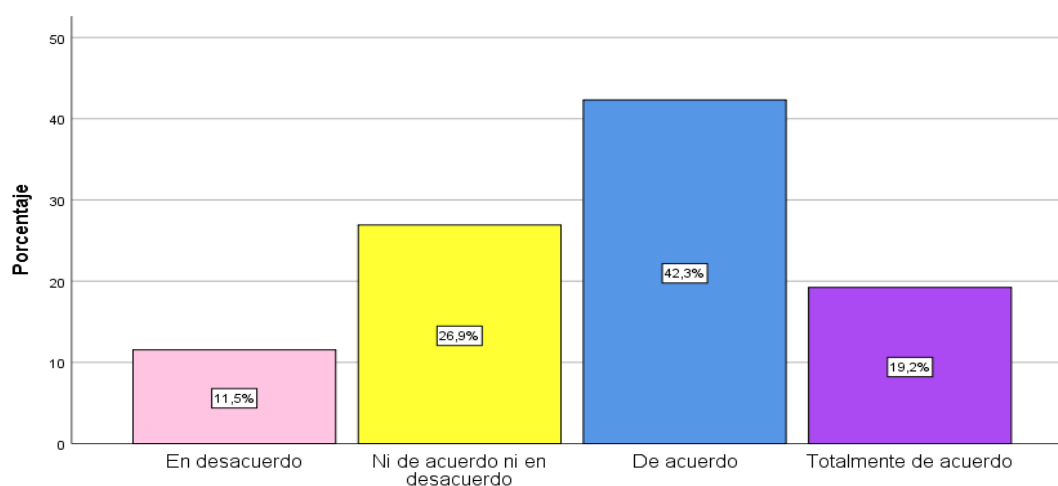
Tabla 12

La sucursal de Santa Lucía recupera los créditos vencidos de manera eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	11,5	11,5	11,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	26,9	26,9	38,5
	De acuerdo	11	42,3	42,3	80,8
	Totalmente de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 9

La sucursal de Santa Lucía recupera los créditos vencidos de manera eficiente



Interpretación

Los resultados muestran una tendencia positiva sobre el interrogante planteado donde un 42,3% de los encuestados considera que está de acuerdo

que la sucursal recupera los créditos vencidos de manera eficiente. Además, un 19,2% está totalmente de acuerdo, lo que indica que hay una gestión positiva en este aspecto. Sin embargo, un 26,9% adoptó una postura neutral, lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados no tiene una opinión clara sobre la eficiencia de la recuperación de créditos vencidos, posiblemente por falta de información. Por otro lado, un 11,5% expresó estar en desacuerdo con la afirmación, lo que indica que hay miembros que considera que la sucursal no gestiona adecuadamente la recuperación de los créditos vencidos. En ese sentido, la mayoría de los encuestados tiene una visión positiva sobre la eficiencia de la recuperación de créditos vencidos en la sucursal de Santa Lucía.

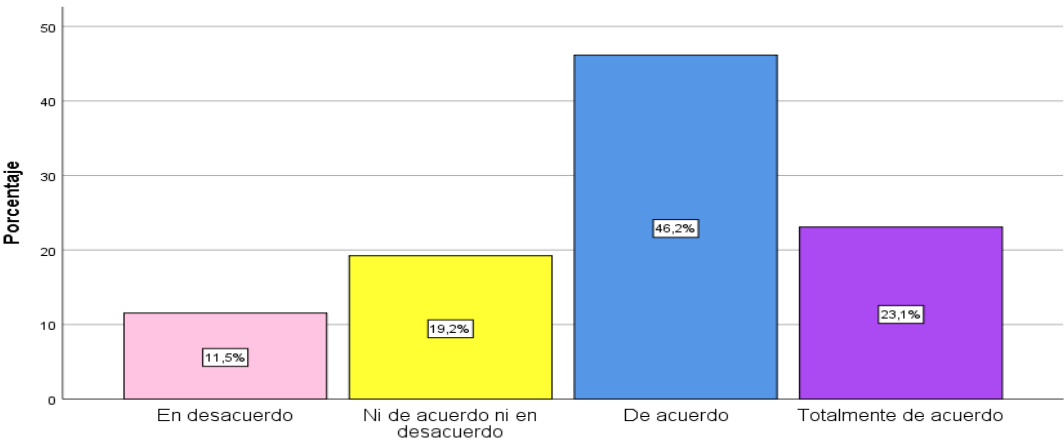
Tabla 13

La sucursal de Tingo María gestiona adecuadamente la recuperación de créditos vencidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	11,5	11,5	11,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19,2	19,2	30,8
	De acuerdo	12	46,2	46,2	76,9
	Totalmente de acuerdo	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 10

La sucursal de Tingo María gestiona adecuadamente la recuperación de créditos vencidos



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Los resultados muestran una mayoría de opiniones favorables sobre el

interrogante planteado donde un 46,2% de los encuestados considera que la sucursal gestiona adecuadamente la recuperación de estos créditos, es decir hay eficiencia en la gestión de la morosidad en esta sucursal. Además, un 23,1% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 19,2% de los encuestados adoptó una postura neutral, lo que indica que una parte de los miembros no tiene una opinión clara sobre la efectividad de la recuperación de los créditos vencidos en esta sucursal. Mostrando la falta de visibilidad o desconocimiento sobre las políticas y prácticas implementadas en la sucursal para manejar la morosidad. Por otro lado, un 11,5% expresó estar en desacuerdo, lo que refleja que una pequeña proporción de los miembros percibe deficiencias en la gestión de los créditos vencidos en esta sucursal. Es decir, los procesos o estrategias de cobranza no están siendo tan efectivos.

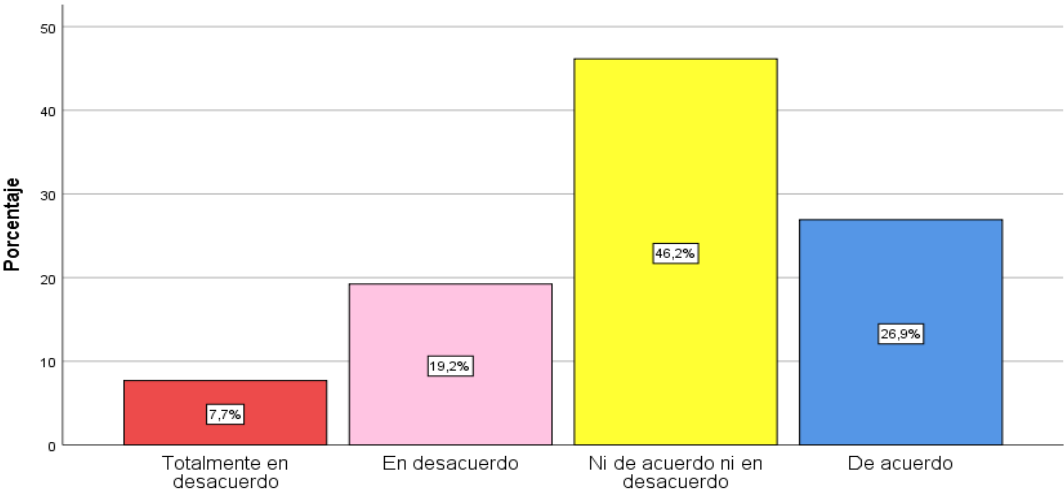
Tabla 14

La sucursal de Nuevo Bambamarca tiene un control eficaz sobre los créditos otorgados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,7	7,7	7,7
	En desacuerdo	5	19,2	19,2	26,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	46,2	46,2	73,1
	De acuerdo	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 11

La sucursal de Nuevo Bambamarca tiene un control eficaz sobre los créditos otorgados



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Los resultados indican una percepción mixta sobre el interrogante planteado donde un 46,2% de los encuestados adoptó una postura neutral, lo que indica que muchos miembros no tienen una opinión clara sobre la eficacia del control de los créditos en esta sucursal. Este resultado podría reflejar desconocimiento sobre las prácticas y estrategias de la sucursal en cuanto a la gestión de los créditos. Un 26,9% está de acuerdo con la afirmación, lo que indica que una parte de los miembros considera que la sucursal tiene un control adecuado sobre los créditos otorgados. Sin embargo, un 7,7% expresó estar totalmente en desacuerdo y un 19,2% en desacuerdo, lo que implica que una porción significativa de los miembros percibe deficiencias en el control de los créditos otorgados por la sucursal. Por lo tanto, indica que pueden existir preocupaciones sobre la efectividad de las políticas de otorgamiento de créditos o sobre la gestión de los riesgos asociados con los créditos otorgados.

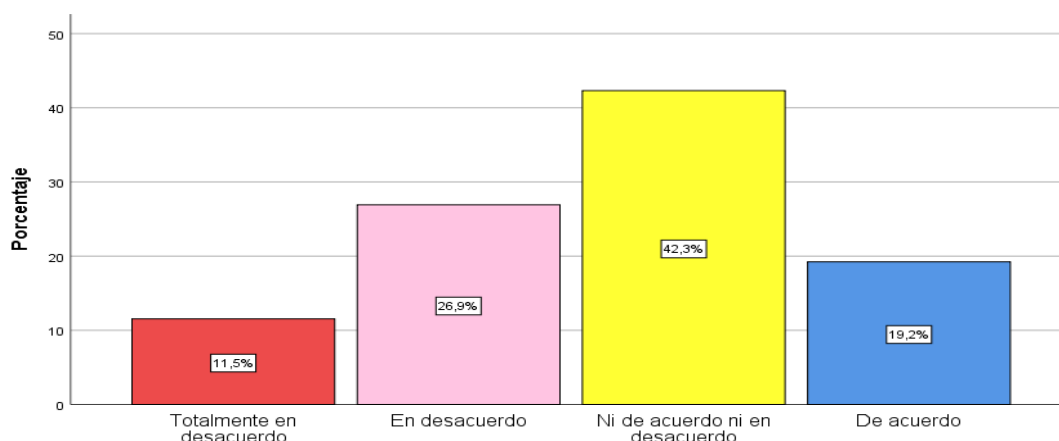
Tabla 15

La sucursal de Nuevo Progreso realiza una adecuada gestión de la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	11,5	11,5	11,5
	En desacuerdo	7	26,9	26,9	38,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	42,3	42,3	80,8
	De acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 12

La sucursal de Nuevo Progreso realiza una adecuada gestión de la morosidad



Interpretación

Los resultados muestran una percepción dividida sobre el interrogante planteado donde un 42,3% de los encuestados adoptó una postura neutral, lo que indica que una gran parte de los miembros no tiene una opinión clara sobre la efectividad de la gestión de la morosidad. Es decir, la falta de información suficiente de las políticas y prácticas implementadas en esta sucursal para controlar la morosidad. Por otro lado, un 26,9% expresó estar en desacuerdo con la afirmación, lo que refleja que los miembros consideran que la sucursal no está gestionando adecuadamente la morosidad. Ya que indica que una parte de los miembros percibe deficiencias en las estrategias de cobranza de créditos vencidos. En contraste, un 19,2% está de acuerdo con la afirmación. Y un 11,5% está totalmente en desacuerdo, lo que muestra las preocupaciones sobre las deficiencias en la gestión de la morosidad en esta sucursal.

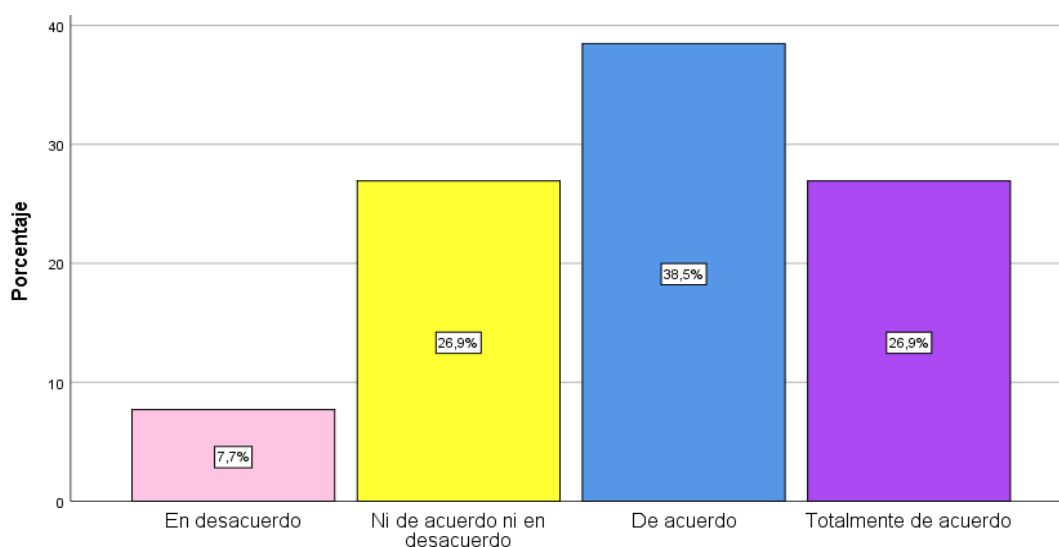
Tabla 16

La sucursal de Juanjuí ha implementado medidas efectivas para minimizar la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	7,7	7,7	7,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	26,9	26,9	34,6
	De acuerdo	10	38,5	38,5	73,1
	Totalmente de acuerdo	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 13

La sucursal de Juanjuí ha implementado medidas efectivas para minimizar la morosidad



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Los resultados reflejan una percepción positiva sobre el interrogante planteado, donde un 38,5% de los encuestados considera que la sucursal ha implementado medidas efectivas, lo que indica una valoración favorable de las estrategias adoptadas para controlar la morosidad. Además, un 26,9% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 26,9% adoptó una postura neutral, lo que indica que una parte significativa de los miembros no tiene una opinión clara sobre la efectividad de las acciones tomadas para minimizar la morosidad. Por otro lado, un 7,7% expresó estar en desacuerdo, lo que representa una pequeña porción de los miembros que considera que las medidas implementadas no son suficientes para reducir la morosidad. Es decir, aún existen áreas que podrían mejorar.

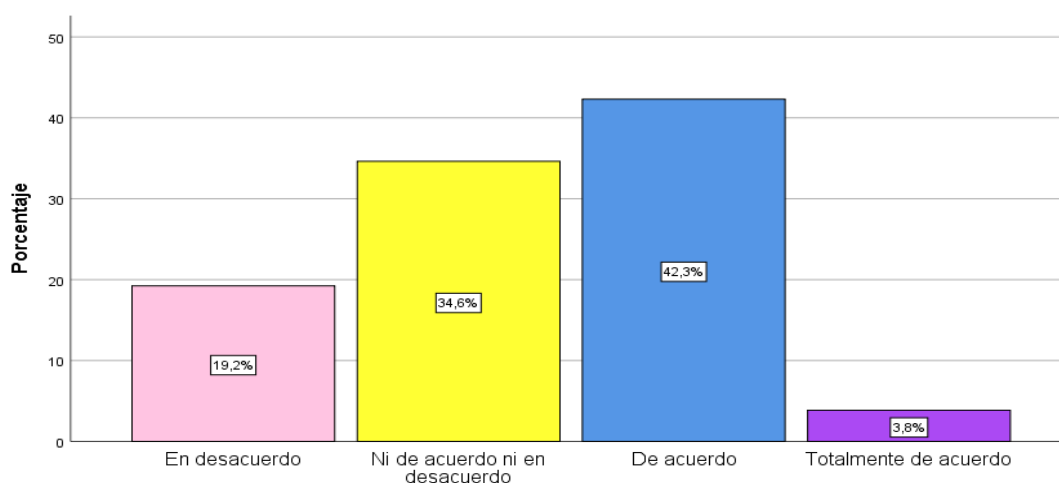
Tabla 17

La sucursal de Aucayacu cuenta con un buen control sobre los créditos vencidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	19,2	19,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	34,6	53,8
	De acuerdo	11	42,3	96,2
	Totalmente de acuerdo	1	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0

Figura 14

La sucursal de Aucayacu cuenta con un buen control sobre los créditos vencidos



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Los resultados muestran una percepción mayormente positiva sobre el interrogante planteado donde un 42,3% considera que la sucursal tiene un buen control sobre los créditos vencidos, lo que muestra una evaluación favorable sobre la eficacia en la gestión de morosidad. Además, un 3,8% está totalmente de acuerdo al respecto. Sin embargo, un 34,6% adoptó una postura neutral, lo que podría indicar que una parte significativa de los miembros no tiene una opinión clara sobre las prácticas implementadas en la sucursal para controlar los créditos vencidos. Por otro lado, un 19,2% expresó estar en desacuerdo, lo que refleja que los miembros consideran que la sucursal no tiene un control adecuado sobre los créditos vencidos. Es decir, existen algunas preocupaciones sobre la efectividad del proceso de recuperación de créditos vencidos en esta sucursal.

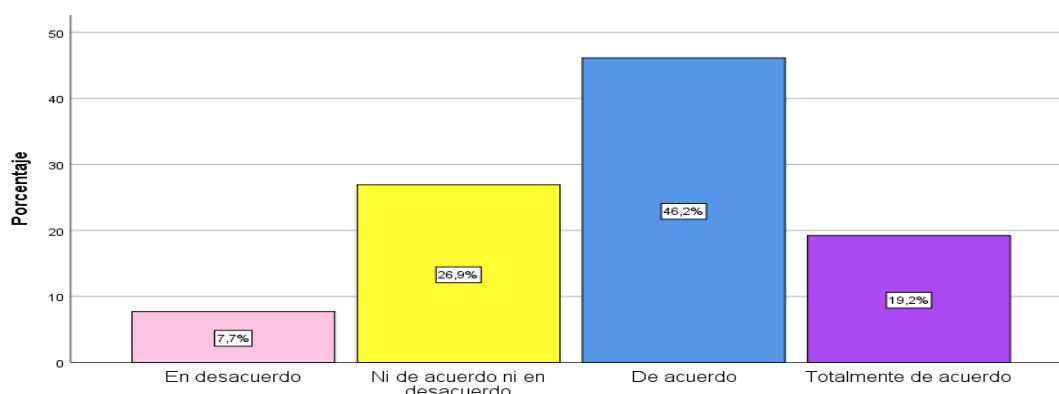
Tabla 18

La cooperativa utiliza eficientemente sus activos para maximizar la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	7,7	7,7	7,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	26,9	26,9	34,6
	De acuerdo	12	46,2	46,2	80,8
	Totalmente de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 15

La cooperativa utiliza eficientemente sus activos para maximizar la rentabilidad



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Los resultados obtenidos en relación a la afirmación sobre si la cooperativa utiliza eficientemente sus activos para maximizar la rentabilidad muestran que una mayoría de los encuestados en un 46,2% está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 19,2% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un grupo relevante, el 26,9%, se encuentra en una posición neutral, sin inclinación clara hacia el acuerdo o desacuerdo, lo que podría indicar que hay cierta incertidumbre o falta de claridad sobre el uso eficiente de los activos en la cooperativa. Además, un 7,7% se muestra en desacuerdo. Este resultado indica que, aunque la mayoría percibe un uso eficiente de los activos, aún hay una parte de los colaboradores que duda o no tiene suficiente información para confirmar esta afirmación de manera rotunda.

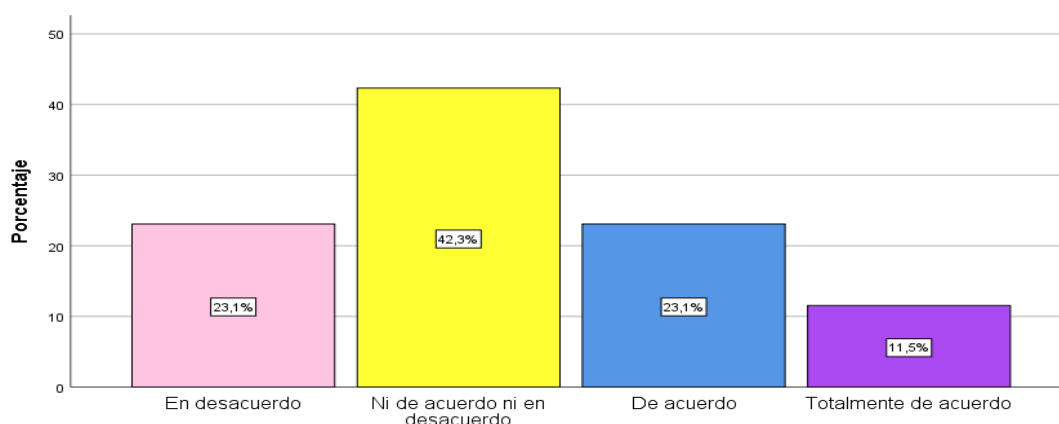
Tabla 19

La rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa ha mejorado gracias a un adecuado manejo de los créditos vencidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	23,1	23,1	23,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	42,3	42,3	65,4
	De acuerdo	6	23,1	23,1	88,5
	Totalmente de acuerdo	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 16

La rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa ha mejorado gracias a un adecuado manejo de los créditos vencidos



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Los resultados relacionados con la afirmación sobre si la rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa ha mejorado gracias a un adecuado manejo de los créditos vencidos reflejan una percepción mixta entre los encuestados, donde un 23,1% está en desacuerdo, lo que indica que una parte significativa de los encuestados no considera que el manejo de los créditos vencidos haya contribuido de manera efectiva a la mejora de la rentabilidad.

Además, el 42,3% se muestra neutral, lo que podría indicar que no tienen suficiente información respecto a cómo este aspecto influye en la rentabilidad de la cooperativa. Un 23,1% está de acuerdo, y solo un 11,5% totalmente de acuerdo, lo que implica que, aunque hay una pequeña fracción que percibe una mejora en la rentabilidad gracias a la gestión de los créditos vencidos, la mayoría no está completamente convencida de que esta sea la razón principal de la mejora.

Por lo tanto, los resultados indican que la cooperativa podría necesitar mejorar la gestión de los créditos vencidos o comunicar más eficazmente cómo este aspecto impacta en la rentabilidad, ya que la percepción general sobre su efectividad es bastante dividida.

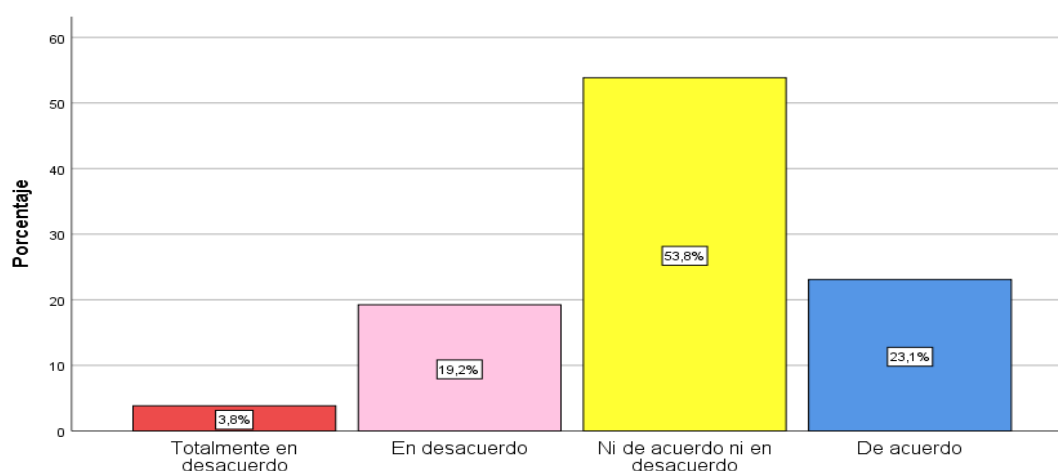
Tabla 20

La cooperativa mantiene márgenes de utilidad aceptables a pesar de la morosidad en los créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	5	19,2	19,2	23,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	53,8	53,8	76,9
	De acuerdo	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Figura 17

La cooperativa mantiene márgenes de utilidad aceptables a pesar de la morosidad en los créditos



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Por parte de los encuestados donde un 53,8% se posiciona en el punto intermedio, es decir, ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que podría indicar que no perciben claramente si la morosidad tiene un impacto significativo en los márgenes de utilidad. Mientras tanto, un 23,1% está de acuerdo con la afirmación, lo que muestra que se considera que la cooperativa sí logra mantener márgenes de utilidad aceptables a pesar de la morosidad. Sin embargo, el 19,2% se muestra en desacuerdo, y un 3,8% está totalmente en desacuerdo, lo que indica que se cree que la morosidad está afectando

negativamente los márgenes de utilidad.

➤ **Análisis documental**

Tabla 21

Información de la cartera por créditos vencidos y créditos otorgados del año 2022 al 2023

ÍTEM	CARTERA POR CRÉDITOS VENCIDOS		CARTERA POR CRÉDITO OTORGADO		ÍNDICE DE MOROSIDAD	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
POR TIPO DE CRÉDITO						
Créditos corporativos	2 millones	3 millones	15 millones	16 millones	13%	19%
Créditos a grandes empresas	4 millones	5 millones	25 millones	35 millones	16%	14%
Créditos a medianas empresas	3 millones	4 millones	18 millones	23 millones	17%	17%
Créditos pequeñas empresas	1 millones	2 millones	10 millones	13 millones	10%	15 %
Créditos a microempresas	5 millones	6 millones	18 millones	23 millones	28%	26%
Créditos de consumo no - revolving	6 millones	6 millones	9 millones	11 millones	67%	55%
Créditos hipotecarios para vivienda	5 millones	7 millones	15 millones	16 millones	33%	44%
POR SUCURSAL						
Tocache	700 mil	860 mil	950 mil	1 millón	74%	86%
Santa Lucía	470 mil	620 mil	540 mil	730 mil	87%	85%
Tingo María	950 mil	1.2 millones	1.5 millones	2.2 millones	63%	55%
Nuevo Bambamarca	600 mil	730 mil	880 mil	940 mil	68%	78%
Nuevo progreso	510 mil	600 mil	620 mil	700 mil	85%	86%
Juanjuí	850 mil	990 mil	1.6 millones	2.5 millones	53%	40%
Aucayacu	640 mil	700 mil	790 mil	860 mil	81%	81%

Interpretación

Al respecto de la tabla se está determinando que el índice de morosidad en los créditos corporativos en el año 2022 es del 13% y del 2023 el 19%, en

créditos a grandes empresas en el año 2022 el 16% y en el 2023 el 14%, en los créditos de medianas empresas tanto como en el año 2022 y 2023 el 17%, en créditos de pequeñas empresas en el año 2022 el 10% y en el 2023 15%, en los créditos a micro empresas en el año 2022 el 28% y en el 2023 el 26%, en los créditos de consumo no revolviente en el año 2022 el 67% y en el 2023 el 55%, y en los créditos hipotecarios para vivienda en el año 2022 el 33% y en el 2023 el 44%. A pesar de que el monto de los créditos otorgados en 2023 es superior al de 2022, en ciertos tipos de crédito, el índice de morosidad se mantiene igual o incluso es inferior al registrado en el año anterior. Esto sugiere que, aunque el volumen de crédito ha aumentado, la calidad del pago en algunos segmentos no ha empeorado. A nivel de las sucursales en las distintas ciudades, se evidencia que se implementaron medidas para evitar un aumento significativo en el índice de morosidad. En las ciudades de Santa Lucía, Tingo María y Juanjuí, el índice de morosidad en 2023 es inferior al registrado en 2022. Por otro lado, en las ciudades de Tocache, Nuevo Bambamarca y Nuevo Progreso, se observa un incremento leve en el índice de morosidad en 2023 en comparación con el año anterior. Y en la ciudad de Aucayacu, el índice de morosidad se mantiene constante entre los dos años.

Tabla 22

Información de la rentabilidad y el margen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache del año 2022 al 2023

INDICADOR	FÓRMULA	2022	2023
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	BENEFICIO NETO/ ACTIVO	16%	26%
RENTABILIDAD DEL CAPITAL	BENEFICIO NETO/CAPITAL	28%	40%
MARGEN DE UTILIDAD	UTILIDAD/ INGRESOS	8%	30%

Interpretación

Según la tabla, se observa que la rentabilidad del activo en 2022 creció un 10% en 2023. Por su parte, la rentabilidad del capital experimentó un incremento favorable del 12%, mientras que el margen de utilidad aumentó en un 22%. Esto indica que, a pesar de la mayor entrega de crédito, la cooperativa logró mantener el índice de morosidad en niveles controlados, evitando que afecte negativamente.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 23

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	,272	26	,002
Rentabilidad	,349	26	,008

Interpretación

Según la tabla de la prueba de normalidad de las variables; por medio de la prueba de Shapiro-Wilk, porque el tamaño de Gl (número de muestra) es menor a 50, demostrando que las significancias son mayores a P valor (0.05), afirmando que son resultados no paramétricos. Por lo tanto, para medir las contrataciones de hipótesis se aplicó la correlación de Rho de Spearman.

- **Hipótesis general**

Ha: La morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.

Tabla 24

Contrastación de la hipótesis general

		Morosidad	Rentabilidad
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,576*
		N	26
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,576*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	26

Interpretación

Al respecto se dio un resultado positivo por medio de una puntuación de la correlación de Rho de Spearman de 0.576 y una significancia de 0.000. Demostrando que la morosidad si se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa del periodo 2022-2023.

- **Hipótesis específica N°1**

Ha: La morosidad por tipo de crédito se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.

Tabla 25

Contrastación de la hipótesis específica N°1

		Por tipo de crédito	Rentabilidad
Rho de Spearman	Por tipo de crédito	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,481*
		N	26
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,481*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

Interpretación

Al respecto se dio un resultado positivo por medio de una puntuación de la correlación de Rho de Spearman de 0.481 y una significancia de 0.000. Demostrando que la morosidad por tipo de crédito si se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa del periodo 2022-2023.

- **Hipótesis específica N°2**

Ha: La morosidad por sucursal se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.

Tabla 26

Contrastación de la hipótesis específica N°2

		Sucursal	Rentabilidad
Rho de Spearman	Sucursal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,509*
		N	,000
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,509*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

Interpretación

Se dio un resultado positivo por medio de una puntuación de la

correlación de Rho de Spearman de 0.509 y una significancia de 0.000. Demostrando que la morosidad por tipo de crédito se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa del periodo 2022-2023.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- Según la hipótesis general, según los resultados, se observa una relación significativa, respaldada por la correlación de Rho de Spearman de 0.576 y una significancia bilateral de 0.000, lo que indica una relación positiva entre ambas variables. Además, en la tabla 7 se presentan los resultados relacionados con la gestión de la morosidad en los créditos, donde el 61.5% de los encuestados se muestra indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo), lo cual podría reflejar una incertidumbre o falta de información suficiente sobre la efectividad de dicha gestión. Esto sugiere que no existe una visión clara acerca de las acciones que la cooperativa implementa en este ámbito. Por otro lado, la tabla 18 muestra que, en relación con la rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa, un 42.3% de los encuestados no se manifiestan a favor ni en contra de que dicha rentabilidad haya mejorado gracias a un adecuado manejo de los créditos vencidos. Esto podría indicar que no cuentan con suficiente información sobre cómo la gestión de los créditos vencidos impacta en la rentabilidad de la cooperativa. Aunque se observa una relación positiva moderada, los resultados evidencian que la reducción de la morosidad no se está gestionando adecuadamente, y que existen deficiencias en el manejo de los créditos vencidos, lo que afecta directamente la rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa. Esto se refleja también en la tabla 20, donde el índice de morosidad fue de 13% en 2022, incrementándose a un 19% en 2023. A pesar de este aumento, la rentabilidad del activo creció, alcanzando un 16% en 2022 y un 26% en 2023, lo que muestra un incremento en la rentabilidad, a pesar de las deficiencias en la gestión de la morosidad. En ese contexto, estos resultados podemos contrastar con la investigación avanzada por Valdivia y Verastegui (2023), quien en su resultado mostró que los principales revelaron que el aumento del índice de morosidad generó un incremento en las provisiones y castigos, lo que, a su vez, provocó una caída significativa en los indicadores de rentabilidad ROE y ROA al cierre del año. Esta situación resultó en una disminución

considerable de la rentabilidad de la cooperativa. Además, se concluyó que diversos factores contribuyeron al elevado nivel de morosidad, entre ellos, la pandemia de COVID-19, la evaluación crediticia inadecuada y la falta de un seguimiento efectivo de los créditos. Para tener mejor entendimiento de la morosidad Guillén (2001), indica que es una de las principales señales de advertencia de una crisis financiera. Además, se argumenta que los problemas de rentabilidad se intensifican cuando la entidad financiera experimenta un aumento en su cartera de créditos impagos, lo que provoca una reducción en las utilidades.

- Según la hipótesis específica 1, según los resultados, se muestra una relación significativa, respaldada por la correlación de Rho de Spearman de 0.481 y una significancia bilateral de 0.000, lo que indica una relación positiva, aunque débil. Asimismo, en la tabla 4 se presenta información sobre los tipos de crédito otorgados por la cooperativa, especialmente a grandes empresas, y si estos son recuperados de manera oportuna. Un 53.8% de los encuestados manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la recuperación oportuna de los créditos otorgados, lo que sugiere que los miembros de la cooperativa no tienen una percepción clara sobre la puntualidad en la recuperación de los créditos, o bien carecen de información suficiente para formar una opinión definida al respecto. En la tabla 5, se muestra que, respecto a los créditos otorgados a medianas empresas, los resultados indican que un 38.5% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que estos créditos presentan un bajo nivel de morosidad. Esto refleja una percepción positiva sobre la gestión de este segmento de crédito, lo cual podría tener un impacto favorable en la rentabilidad de la cooperativa. De esta manera, se evidencia que el tipo de crédito otorgado en la cooperativa está relacionado con el nivel de morosidad. En particular, las grandes empresas, debido a los montos considerables que adquieren y los intereses más altos asociados, presentan un mayor riesgo de morosidad. Sin embargo, a pesar de las deficiencias en las estrategias de cobranza, según los datos de la tabla 20, el índice de morosidad en los créditos a grandes empresas ha disminuido: en 2022 fue de 16%, y en 2023 bajó al 14%. Por otro lado, en

las medianas empresas, el índice de morosidad se ha mantenido en 17%. En ese sentido, estos resultados se pueden contrastar con la investigación avanzada por Bravo (2021), donde se concluye que existe una relación directa entre la morosidad y la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito. Esta conclusión está respaldada por los resultados, que sugieren que las estrategias efectivas en este tipo de crédito podrían estar contribuyendo a mantener la rentabilidad. Por otro lado, la percepción ambigua sobre los créditos otorgados a pequeñas empresas podría indicar que una gestión poco clara de esos créditos está afectando negativamente la rentabilidad. En ese sentido, también Guillén y Peñafiel (2018) señalan que una gestión inadecuada del riesgo en pequeñas empresas puede aumentar la morosidad. Esto se refleja en la percepción ambigua sobre los créditos vencidos en pequeñas empresas, lo que podría estar elevando la morosidad y afectando la rentabilidad. Por ello, se requiere hacer las evaluaciones necesarias a los clientes y de acuerdo ello otorgar según el tipo de crédito que califica.

- Según la hipótesis específica 2, de acuerdo con los resultados, se muestra una relación significativa, respaldada por la correlación de Rho de Spearman de 0.509 y una significancia bilateral de 0.000, lo que indica una relación positiva de magnitud media. Además, según los resultados presentados en la tabla 10, en la sucursal de Tocache, el 57.7% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que existe un control eficiente sobre la cartera de crédito. Esto sugiere que los empleados de esta sucursal confían en la capacidad para gestionar adecuadamente los créditos y reducir el riesgo de morosidad. Por otro lado, en la sucursal de Santa Lucía, un 42.5% está de acuerdo en que los créditos son recuperados de manera eficiente, lo que indica un manejo adecuado de la cartera. La sucursal de Tingo María presenta un panorama similar, lo que refleja una gestión eficiente de la morosidad. Sin embargo, en la sucursal de Nuevo Bambamarca, un 42.6% de los colaboradores se muestran indiferentes (ni de acuerdo ni en desacuerdo) respecto al control eficaz sobre los créditos otorgados, lo que sugiere un desconocimiento o falta de claridad sobre las prácticas y estrategias de gestión de los

créditos. Una situación similar se observa en la sucursal de Nuevo Progreso, donde el 42.3% de los colaboradores se encuentran en una postura neutral sobre la adecuada gestión de la morosidad. En contraste, la sucursal de Aucayacu muestra una evaluación favorable, con un 42.3% de los colaboradores indicando que existe un buen control en la gestión de la morosidad. En la sucursal de Juanjuí, el 38.5% de los colaboradores está de acuerdo en que se han implementado medidas efectivas para reducir la morosidad. En este sentido, las sucursales de Nuevo Bambamarca y Nuevo Progreso presentan deficiencias en la gestión para reducir el índice de morosidad. Además, según los datos de la tabla 20, el índice de morosidad en 2022 muestra que la sucursal de Santa Lucía alcanzó un 87%, Nuevo Progreso un 85% y Aucayacu un 81%, siendo estos los más altos. En 2023, la sucursal de Tocache presentó un 86%, Santa Lucía un 85% y Nuevo Progreso un 86% de morosidad, lo que sigue representando un porcentaje alto. Ante estos resultados, se requiere adoptar medidas adicionales para mejorar la recaudación de los activos asociados a los diferentes tipos de créditos. En ese sentido, estos resultados podemos contrastar con la investigación avanzado por Córdova y Sobrado (2021), quien concluye que se señala que factores sociales, como el nivel educativo, la carga familiar o problemas sociales, influyen en la morosidad. Esto sugiere que las condiciones sociales pueden afectar la capacidad de los clientes para cumplir con el pago de sus créditos, lo que se refleja en las tasas de morosidad de la sucursal. Asimismo, Guillén y Peñafiel (2018) explican que la morosidad varía según la ubicación geográfica de la sucursal. Las sucursales en áreas menos desarrolladas o con menor acceso a tecnología tienen mayor riesgo de morosidad. Sin embargo, el control eficiente reportado en Tocache podría indicar que la sucursal ha logrado mitigar estos factores de riesgo, manteniendo un manejo adecuado de los créditos.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la morosidad está significativamente relacionada con la rentabilidad. Como lo indica la correlación de Rho de Spearman, de acuerdo a la tabla 23 que arrojó un valor de 0.576 y una significancia de 0.000. Este resultado sugiere que la morosidad influye directamente en los márgenes de rentabilidad de la cooperativa. Las percepciones de los empleados también refuerzan esta relación, como se vio en la tabla 5, ya que la mayoría valora positivamente el control de los créditos, especialmente los otorgados a medianas empresas, lo que indica que las estrategias de evaluación y seguimiento están siendo efectivas. Sin embargo, la percepción ambigua de una porción significativa de los empleados podría indicar una falta de información o claridad sobre las medidas adoptadas, lo que sugiere que la comunicación interna podría mejorarse, asimismo en la tabla 20 se tuvo mejora en la rentabilidad del activo donde en el 2022 fue de 16% y en el 2023 fue de 26, mostrando que si las estrategias ha podido mejorar dicha falencia, también la rentabilidad de capital ha mejorado significativamente donde en el 2022 fue de 28% y en el 2023 fue 40% y respecto al margen de utilidad en el 2022 fue de 8% y en el 2023 fue de 30%. En general, los resultados demuestran que, a pesar de la morosidad, la cooperativa ha logrado mantener márgenes de rentabilidad adecuados, gracias a una gestión efectiva de los riesgos, pero que existe la oportunidad de optimizar la comunicación de las estrategias a los empleados. En consecuencia, se acepta la hipótesis planteada.
2. Se concluye que la morosidad por tipo de crédito está significativamente relacionada con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023, según lo indicado por la correlación positiva de 0.481 y una significancia de 0.000 en la correlación de Rho de Spearman De acuerdo a la tabla 24. Este resultado confirma la relación entre ambos factores. En cuanto a las percepciones de los empleados, como se vio en la tabla 8 y 6, el 53.8% considera que los créditos de consumo no revolvente están bien gestionados para reducir la

morosidad, mientras que un 38.5% tiene una percepción ambigua, lo que sugiere falta de claridad sobre la gestión de otros tipos de crédito, además, según la tabla 20 según el tipo de crédito se aprecia que las grandes empresas en el 2022 han presentado el índice de morosidad en 16% mientras que en el 2023 ha reducido a 14% esto demuestra que se han implementado mecanismos de recaudación, y las medianas empresas ha mantenido el índice de morosidad de 17%, pero las microempresas en el 2022 el índice fue 28% y en el 2023 fue de 26% demostrado que se ha reducido. Esto indica que una gestión menos clara de los créditos a pequeñas empresas afecta negativamente la rentabilidad. En concordancia, una gestión eficaz de los créditos de consumo favorece la rentabilidad, pero la falta de claridad en la gestión de créditos a pequeñas empresas impacta negativamente. En consecuencia, se acepta la hipótesis planteada.

3. Se concluye que la morosidad por sucursal está significativamente relacionada con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, como lo indica la correlación positiva de 0.509 y una significancia de 0.000 obtenida a través de la correlación de Rho de Spearman, de acuerdo a la tabla 25. Este resultado confirma la relación entre ambos factores. En cuanto a las percepciones de los empleados, como se vio en la tabla 10, el 57.7% considera que la sucursal de Tocache tiene un control eficiente sobre su cartera de créditos, lo que sugiere que una gestión adecuada de la morosidad en esa sucursal favorece la rentabilidad, asimismo, las sucursales que presentan mayor índice de morosidad en el 2022 es la sucursal Santa Lucia en un 87%, nuevo progreso 85%, y Aucayacu 81%, mientras que en el 2023 la sucursal Toche presento el índice de morosidad en un 86%, Santa Lucia 85%, Nuevo Progreso 86% y Aucayacu 81%. Los resultados reflejan que, a pesar de los posibles factores de riesgo asociados con la ubicación geográfica o las condiciones sociales, la sucursal ha logrado mitigar estos riesgos mediante un control efectivo, contribuyendo positivamente a los márgenes de rentabilidad de la cooperativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

1. Se encomienda al director general reforzar la comunicación interna sobre las estrategias de supervisión de créditos, especialmente los otorgados a empresas medianas. Es importante que todos los empleados, sin importar su cargo, tengan acceso a información clara y actualizada sobre las acciones que se están tomando para reducir la morosidad. Esto no solo fortalecerá el compromiso de los trabajadores con los objetivos de la cooperativa, sino que también permitirá que todos tengan una visión más alineada sobre la efectividad de estas estrategias. Además, se sugiere implementar programas de capacitación continua en gestión de riesgos y morosidad, para que cada miembro del equipo entienda la importancia de su rol en la estabilidad financiera y rentabilidad de la cooperativa.
2. Se encomienda al gerente de créditos establecer un plan de acción concreto para optimizar la administración de los préstamos concedidos a pequeñas empresas. Este plan debería incorporar la formulación de un proceso de evaluación más exhaustivo y estandarizado, que facilite una identificación más precisa de los riesgos vinculados a estos préstamos, así como la instauración de monitoreos periódicos y personalizados para cada cliente. Es imperativo que se instituyan encuentros periódicos entre los departamentos de riesgos y créditos para evaluar el rendimiento de estos préstamos, modificar las políticas cuando sea necesario y asegurar que todos los empleados implicados comprendan de manera clara las estrategias implementadas. Para optimizar la percepción de los trabajadores y la transparencia en la administración, se recomienda la organización de sesiones de formación sobre las estrategias particulares para este tipo de créditos, garantizando que todos los equipos estén alineados y debidamente informados.
3. Se encomienda al gerente general mantener y fortalecer las prácticas efectivas de administración de cartera que han demostrado su eficacia en dicha sucursal. En consecuencia, se propone la instauración de protocolos estandarizados, que podrían abarcar un seguimiento más riguroso de los pagos de los clientes, instaurando alertas precoces para

identificar potenciales riesgos de morosidad y implementando medidas proactivas de intervención. Adicionalmente, se recomienda realizar una evaluación periódica de los factores locales y sociales que podrían influir en el comportamiento crediticio en cada filial, con el objetivo de optimizar las estrategias de gestión de manera más eficaz. Finalmente, resulta crucial proporcionar formación a través de programas regulares de capacitación para los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2003). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinacieras-en-el-peru_0.pdf
- American Credit Unions. (2024). *Morosidad en cooperativas federales aseguradas. Informe del segundo trimestre de 2023*. <https://www.americascreditunions.org/news-media/news/ncua-2023-annual-report-released>
- Americas Credit Unions. (2024). *Credit union assets, delinquencies grow in Q4 2023*. <https://www.americascreditunions.org/news/credit-union-assets-delinquencies-grow-in-q4-2023/>
- Barboza, D., Solórzano, J., & Paniagua, J. (2023). *Efecto de la morosidad sobre la rentabilidad en una institución microfinanciera de costa rica: propuesta de un modelo financiero*. [Artículo científico. Universidad de Costa Rica], Costa Rica. <https://doi.org/10.18845/tm.v36i2.6107>
- BCRP. (2021). *Reporte de estabilidad financiera*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/noviembre/ref-noviembre-2021.pdf>
- Bernal. (2010). *Justificación de una investigación: Cómo elaborar [Ejemplos]*. [https://normasapa.in/justificacion-de-una-investigacion/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Bernal\(2010\)%20en%20una,llevar%20a%20cabo%20el%20respectivo](https://normasapa.in/justificacion-de-una-investigacion/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Bernal(2010)%20en%20una,llevar%20a%20cabo%20el%20respectivo)
- Bernal. (2010). *Tipos de justificación en la investigación científica*. <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/download/207/275/713>
- Bravo, E. (2021). *La morosidad y su influencia en la rentabilidad de las Cooperativas de ahorro y crédito que operan en la Ciudad de Andahuaylas, 2020*. [Tesis de grado. Universidad Alas Peruanas.

Maestría en Administración y Dirección de Empresas], Lima, Perú.
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/5866/La%20morosidad_Influencia%20en%20la%20rentabilidad_Cooperativas%20de%20ahorro%20y%20cr%C3%A9dito.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campbell, D., & Stanley, J. (2002). *Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social*. Buenos Aires: Ammorortu Editores; Argentina.

Caranqui, A. (2023). *Impacto de la morosidad en una de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno durante el período 2016-2021 en Ecuador*. [Tesis de grado. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas], Buenos Aires, Argentina.
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-2458_CaranquiPintagAL

Castillo, M., & Pérez, F. (2008). *Gestión del riesgo crediticio: un análisis comparativo entre Basilea II y el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio Colombiano*, SARC.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383668932009>

Chavarin, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073

Chiriboga, J. (2005). Finanzas para contadores. Lima: Entrelíneas S.R.L.

Córdova, L. (2020). *Análisis de la morosidad en la Coopac Nuestra Señora Del Rosario – Agencia Cajabamba, 2018*. [Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán. Facultad de ciencias empresariales], Pimentel, Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6700>

Córdova, S., & Sobrado, L. (2021). *Incidencia de los factores económicos y sociales en la morosidad de la Caja Huancayo – Agencia Pillco Marca, año 2019*. [Tesis de grado. Universidad Hermilio Valdizan. Facultad de

economía], Huánuco, Perú.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6770/TEC00425C79.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Farias, J., & Portocarrero, A. (2020). *Determinantes de la morosidad crediticia del Sistema Bancario Peruano para el periodo 1998-2018*.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18781/PORTOCARRERO%20RUBINA_FARIAS%20VILA_DETERMINANTES_DE_LA_MOROSIDAD_CREDITICIA.pdf

Guillén, E., & Peñafiel, L. (2018). *Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas*.
<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257002/html/>

Guillén, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/DocumentoTrabajo-05-2001.pdf>

Gutiérrez, J., & Tapia, J. (2020). *Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones*.
https://rivc.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1229

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. Historia de los enfoques de investigación. Sexta edición. México. McGraw-Hill Interamericana*.

INFOBAE. (2024). *Retrasos en pagos de deudas: entidades financieras registran la tasa más alta de morosidad no vista en 20 años*.
<https://www.infobae.com/peru/2024/04/11/morosidad-en-el-sistema-financiero-registra-la-tasa-mas-alta-en-20-anos/>

Kerlinger, F., & Lee, H. (2001). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en las Ciencias Sociales (3ra edición ed.)*. México DF, España: McGraw-Hill.

- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitude*. *Archives of Psychology*, 140, 5-55.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Mamani, L., Quilla, Y., Portillo, H., Sánchez, J., Lupaca, Y., & Cusilayme, H. (2021). *Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID*. -19.
<https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/download/4/4>
- Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa (síntesis conceptual)*.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Morocho, B. (2022). *La gestión financiera y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga LTDA, durante el periodo 2019-2020*. [Trabajo de titulación. Universidad Nacional de Chimborazo. Facultad de ciencias políticas y administrativas], Riobamba, Ecuador.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8711/1/Morocho%20Yumi%20B.%20%282022%29%20La%20gesti%C3%B3n%20financiera%20y%20la%20rentabilidad%20de%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20Minga%20Ltda.%2C%20durante%20el%20periodo%202019-2020.p>
- Munteanu, I., & Ilie, C. (2021). *The Use of ROA and ROE in Study of a Banks Profitability*.
<https://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/2021-2/Section%205/20.pdf>
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*.
<https://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589>
- Quispe, A. (2023). *Riesgos de crédito: morosidad real y default*.
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/riesgos-credito-morosidad-real-default>

- Ramírez, A., & Torres, P. (2022). *Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda., Tarapoto, 2019 - 2021*. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. Facultad de ciencias empresariales], Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116109/Ramirez_CAL-Torres_CPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, C. (2023). *La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli Sucursal, Tingo María*. [Tesis de grado. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Facultad de ciencias contables], Tingo María, Perú.
<https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0b585000-f187-4e55-89b3-2fac073bc9c0/content>
- Razo, C., Armas, I., & Basurto, J. (2022). *Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorros y crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020*.
<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/2920>
- Roldan, N. (2019). *Ratios de rentabilidad*.
<https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-rentabilidad.html>
- Romero, L. & San Martín, S. (2015). *La morosidad crediticia y su impacto en la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.*
https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/1865/TCO_Romero_Bravo_Lizbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, L. (s.f.). *Índice de Morosidad*.
<https://es.scribd.com/document/96070156/Indice-de-Morosidad>
- SAS Institute. (s.f.). *Gestión del riesgo de crédito: Qué es y por qué es importante*. SAS. https://www.sas.com/es_pe/insights/risk-management/credit-risk-management.html
- SBS. (2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia*.

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2014/20140902_SBS-DT-001-2014_JTalledo.pdf

SBS. (2024). *Informe de estabilidad del sistema financiero*.
<https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/IESF-2024-1.pdf>

Sierra, R. (1994). *La recopilación documental*.
<https://metodologiacienciasocialsunrn.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/08/unidad-4-2-ezequiel-ander-egg-analisis-documental-1.pdf>

Sinitin, N., & Socol, A. (2020). *Determinants of Banking Profitability through ROA and ROE: A Panel Data Approach*.
https://www.researchgate.net/publication/349278762_Determinants_of_Banking_Profitability_through_ROA_and_ROE_A_Panel_Data_Approach

Tamayo, & Tamayo. (2004). *Tipos de investigación*.
https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf

Universidad de Lima. (2023). *reporte trimestral del sistema financiero - diciembre*.
https://www.ulima.edu.pe/sites/default/files/page/file/reportes_trimestral_del_sistema_financiero_diciembre.pdf

Universidad de Lima. (2023). *Informe del Observatorio Económico, Financiero y Social. Morosidad en la banca múltiple en Perú*.
https://www.ulima.edu.pe/sites/default/files/page/file/reportes_trimestral_del_sistema_financiero_diciembre.pdf

Valdivia, D., & Verastegui, C. (2023). *La morosidad y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rondesa, Cajamarca - 2021*. [Tesis de grado. Universidad privada del norte. Facultad de negocios], Cajamarca, Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34383/TESIS%20La%20morosidad%20y%20su%20efecto%20en%20la%20rentabilidad%20de%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20Rondesa%20Cajamarca%202021.pdf>

20_%20VALDIVIA%20FLORES%20Y%20VERASTEGUI%20TERRO
NES_pdf_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). *Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas*.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002

Villasmil, M., Reyes, J., & Socorro, C. (2020). *Tipos de rentabilidad: consecuencias de una eficiente gestión estratégica de costos en empresas manufactureras del plástico*.
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1074/CAPITULO%208.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

World Council of Credit Unions. (2023). *Informe Estadístico anual del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito*.
<https://www.woccu.org/about/statreport>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Ponte Yupanqui, J. (2025). *El índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el periodo 2022-2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE DURANTE EL PERIODO 2022-2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:			Población
¿Cuál es la relación de la morosidad con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023?	Determinar la relación de la morosidad con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.	La morosidad se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.	Variable independiente: X= Morosidad Dimensiones X ₁ =Por tipo de crédito X ₂ =Por sucursal	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: Correlacional-no experimental de tipo transversal	– Población 1. 26 empleados de la Cooperativa. – Población 2. Estados financieros y reportes de créditos de 2022-2023.
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:			Muestra
– ¿Cuál es la relación de la morosidad por tipo de crédito con la rentabilidad de la	– Determinar la relación de la morosidad por tipo de crédito con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache	– La morosidad por tipo de crédito se relaciona significativamente con la rentabilidad de la	Variable dependiente: Y= Rentabilidad Dimensiones Y ₁ = Retorno sobre activos	Técnicas de recolección de datos. Análisis documental	– Muestra 2. Documentos financieros y reportes Muestra 1. Los 26 empleados.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023?	durante el período 2022-2023.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.	Y_2 =Rentabilidad sobre el patrimonio Y_3 = Margen de utilidad	Encuesta Instrumentos de recolección de datos Guía de análisis documental Cuestionario	– seleccionados por conveniencia.
– ¿Cuál la relación de la morosidad por sucursal con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023?	– Determinar la relación de la morosidad por sucursal con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023.	– La morosidad por sucursal se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el período 2022-2023			

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente: Morosidad	Por tipo de crédito	- Corporativos
		- Grandes empresas
		- Medianas empresas
		- Pequeñas empresas
		- Microempresas
		- Consumo no - revolvente
		- Hipotecarios para vivienda
	Por sucursal	- Tocache
		- Santa Lucia
		- Tingo María
Dependiente: Rentabilidad	ROA (Retorno sobre Activos)	- Nuevo Bambamarca
		- Nuevo progreso
	ROE (Rentabilidad sobre el patrimonio)	- Juanjuí
		- Aucayacu
	Margen de utilidad	- Utilidad Neta
		- Activos Totales
Dependiente: Rentabilidad	ROE (Rentabilidad sobre el patrimonio)	- Utilidad neta
		- Patrimonio
	Margen de utilidad	- Utilidad neta
		- Ingresos totales

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE MOROSIDAD, POBLACIÓN 1



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Instrucciones. Es un placer invitarles a participar en la encuesta titulada **EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE, 2022-2023**. Se valora profundamente su aporte a esta relevante investigación académica. El objetivo primordial de esta encuesta es recolectar datos exactos que permitan un análisis más profundo de cómo la administración de la morosidad incide en la rentabilidad de la cooperativa. Se garantiza la confidencialidad absoluta de todas las respuestas, las cuales serán utilizadas exclusivamente para fines de investigación. Le expresamos sinceramente nuestro agradecimiento por su tiempo y esfuerzo al participar en esta encuesta. Por favor, proporcione un instante para examinar meticulosamente cada interrogante y identifique mediante una cruz (x) la opción que mejor evidencie su respuesta. Su integridad y exactitud son fundamentales para el éxito de nuestra investigación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	D	NN	A	TA

PREGUNTAS						
VARIABLE 1. MOROSIDAD						
ALTERNATIVAS		A	B	C	D	E
		TD	D	NN	A	TA
1	La cooperativa gestiona eficazmente la cartera de créditos corporativo					
2	Los créditos otorgados a grandes empresas son recuperados de manera oportuna					
3	Los créditos otorgados a medianas empresas representan un bajo nivel de morosidad					
4	La cooperativa tiene un buen control sobre los créditos vencidos en pequeñas empresas					
5	La morosidad en los créditos a microempresas está bien gestionada por la cooperativa					
6	La cooperativa gestiona adecuadamente los créditos de consumo no revolviente para reducir la morosidad					

7	Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados por la cooperativa tienen un buen control de morosidad					
8	La sucursal de Tocache tiene un control eficiente sobre su cartera de créditos					
9	La sucursal de Santa Lucía recupera los créditos vencidos de manera eficiente					
10	La sucursal de Tingo María gestiona adecuadamente la recuperación de créditos vencidos					
11	La sucursal de Nuevo Bambamarca tiene un control eficaz sobre los créditos otorgados					
12	La sucursal de Nuevo Progreso realiza una adecuada gestión de la morosidad					
13	La sucursal de Juanjuí ha implementado medidas efectivas para minimizar la morosidad					
14	La sucursal de Aucayacu cuenta con un buen control sobre los créditos vencidos					

ANEXO 4

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA LA VARIABLE MOROSIDAD, POBLACIÓN 2



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Instrucciones. Este instrumento elige datos relativos a la cartera de créditos vencidos, concedidos y el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante los años 2022 y 2023, en función del tipo de crédito y la sucursal. Es imperativo finalizar las columnas de cartera vencidas asignadas para cada modalidad de crédito y entidad bancaria. El coeficiente de morosidad se calculará mediante la división de la cartera vencida entre la otorgada, multiplicada por 100.

ITEMS	CARTERA POR CRÉDITOS VENCIDOS		CARTERA POR CRÉDITO OTORGADO		INDICE DE MOROSIDAD	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
POR TIPO DE CREDITO						
créditos corporativos						
créditos a grandes empresas						
créditos a medianas empresas						
créditos pequeñas empresas						
créditos a microempresas						
créditos de consumo - revolviente						
créditos hipotecarios para vivienda						

POR SUCURSA L						
Tocache						
Santa Lucia						
Tingo María						
Nuevo Bambamar ca						
Nuevo progreso						
Juanjuí						
Aucayacu						

ANEXO 5

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD, POBLACIÓN 1



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Instrucciones. Nos complace invitarlos a participar en la encuesta denominada **EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE, 2022-2023**. Se valora profundamente su aporte a esta relevante investigación académica. El objetivo primordial de esta encuesta es recolectar datos exactos que permitan un análisis más profundo de cómo la gestión de la morosidad afecta la rentabilidad de la cooperativa. Se garantiza la confidencialidad absoluta de todas las respuestas, las cuales serán utilizadas exclusivamente para fines de investigación. Le expresamos sinceramente nuestro agradecimiento por su tiempo y esfuerzo al participar en esta encuesta. Por favor, proporcione un instante para examinar meticulosamente cada interrogante y identifique mediante una cruz (x) la opción que mejor evidencie su respuesta. Su integridad y exactitud son fundamentales para el éxito de nuestra investigación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	D	NN	A	TA

PREGUNTAS						
VARIABLE 2. RENTABILIDAD						
ALTERNATIVAS		A	B	C	D	E
		TD	D	NN	A	TA
15	La cooperativa utiliza eficientemente sus activos para maximizar la rentabilidad					
16	La rentabilidad sobre el patrimonio de la cooperativa ha mejorado gracias a un adecuado manejo de los créditos vencidos					
17	La cooperativa mantiene márgenes de utilidad aceptables a pesar de la morosidad en los créditos					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 6

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD, POBLACIÓN 2



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Instrucciones Esta herramienta reúne datos financieros esenciales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache correspondientes a los años 2022 y 2023. Las columnas vinculadas al activo corriente, activo no corriente, activo total, pasivo corriente, pasivo no corriente, pasivo total, capital contable, patrimonio neto, pasivo y patrimonio, ingresos y utilidad deben ser completadas. Adicionalmente, es necesario calcular los siguientes indicadores financieros: rentabilidad del activo, rentabilidad del capital y margen de beneficio, empleando las ecuaciones proporcionadas en la tabla

INDICADOR	FORMULA	2022	2023
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	BENEFICIO NETO/ ACTIVO		
RENTABILIDAD DEL CAPITAL	BENEFICIO NETO/CAPITAL		
MARGEN DE UTILIDAD	UTILIDAD/ INGRESOS		

correspondiente.

ÍTEMS	2022	2023
ACTIVO CORRIENTE		
ACTIVO NO CORRIENTE		
ACTIVO TOTAL		
PASIVO CORRIENTE		
PASIVO NO CORRIENTE		
PASIVO TOTAL		
CAPITAL CONTABLE		
PATRIMONIO NETO		
PASIVO Y PATRIMONIO		
INGRESOS		
UTILIDAD		

INDICADOR	FORMULA	2022	2023
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	BENEFICIO NETO/ ACTIVO		
RENTABILIDAD DEL CAPITAL	BENEFICIO NETO/CAPITAL		
MARGEN DE UTILIDAD	UTILIDAD/ INGRESOS		

ANEXO 7

AUTORIZACIÓN

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

Tocache, 18 de Octubre del 2024

Solicito: **Permiso para realizar**

Trabajo de investigación:

Señor(a):

Econ. JOEL HOYOS GUEVARA

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA.

Yo, Jeissy Ponte Yupanqui, identificada con DNI 76553809, con domicilio en el Jr. Ramon Castilla cdra. 07, me dirijo a usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que, habiendo culminado mi carrera profesional de Contabilidad y Finanzas en la Universidad de Huánuco, solicito a Ud. Permiso para realizar mi trabajo de investigación y hacer uso de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA. Tema a investigar "El índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA Periodo 2022 - 2023", para optar el título profesional de Contador Público.

POR LO EXPUESTO:

A la espera de su autorización me suscribo a usted.

Atentamente,


.....
Jeissy Ponte Yupanqui

Dni: 76553809



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

Tocache, 24 de octubre del 2024

CARTA N° 0751-2024-COOPAC TOCACHE.G.G.

Srta. Jeissy Ponte Yupanqui
Presente-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a Usted, a fin de expresarle un saludo cordial y en respuesta a su carta, se autoriza la ejecución del trabajo de investigación titulado "EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TOCACHE LTDA"; de lo expreso la comunicación que para el uso de información debe realizar solicitudes específicas, estas serán evaluadas previa a la atención.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Cooperativa de Ahorro y Crédito
Tocache Ltda.

ECON. JOEL HOYOS GUEVARA
Gerente General

CARTA DE ACEPTACIÓN

EL GERENTE GENERAL

DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE

Presente. -

Mediante la presente, la cooperativa otorga su conformidad para que la **Srta. Jeissy Ponte Yupanqui**, identificada con DNI 76553809, tesista de la Facultad de Ciencias Empresariales del Programa Académico de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Huánuco, pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos necesarios para la realización de su tesis titulada **"El índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache durante el periodo 2022-2023"**, con el propósito de optar por el Título Profesional de Contador Público.

La presente autorización se expide con el compromiso de que el proceso de recolección de datos se realizará de manera respetuosa y ética, garantizando la confidencialidad de la información y el bienestar de todos los involucrados.

Sin otro particular, quedamos atentos a cualquier consulta adicional.



Cooperativa de Ahorro y Crédito
Tocache Ltda
ECON. JOEL HOYOS GUEMARA
Gerente General

Tocache, 14 de octubre del 2024

ANEXO 8

GALERÍA DE FOTOS

