

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TESIS:

**La morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Santa María Magdalena - Agencias Ayacucho.**

Para optar el Título Profesional de:
CONTADORA PÚBLICA

PRESENTADO POR:
Bach. Fiorella Del Pilar PALOMINO TINEO

ASESOR:
Dr. Julio GÓMEZ MÉNDEZ

AYACUCHO - PERÚ

2025

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico con todo mi corazón a mis padres, a mi compañero de vida (Angel), mis hermanos y sobrinos; en recompensa a su apoyo y motivación permanente.

Fiorella Del Pilar Palomino Tineo

Agradecimiento

Mi primer agradecimiento a Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado y hacer realidad este sueño tan anhelado.

A mi alma mater, la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por acogerme y brindarme la oportunidad de seguir estudiando y ser profesional.

A mis padres: Candelaria y Américo, por su apoyo incondicional, su ejemplo de vida y su constante motivación; que han logrado en mí, que pueda terminar con éxito mis estudios.

También agradecer a mis profesores de la Escuela Profesional de Contabilidad y Auditoría, quienes con sus sabias enseñanzas me han señalado el camino del éxito.

Índice de Contenido

<i>Dedicatoria</i>	2
<i>Agradecimiento</i>	3
<i>Resumen</i>	8
<i>Abstrac</i>	9
<i>Introducción</i>	10
1. Revisión de la Literatura	15
1.1. Marco Histórico	15
1.1.1. Morosidad	15
1.1.2. Rentabilidad	16
1.2. Marco Referencial	17
1.2.1. Internacional	17
1.2.2. Nacional	20
1.2.3. Local	23
1.3. Sistema Teórico	24
1.3.1. Morosidad	24
1.3.2. Rentabilidad	27
1.4. Marco conceptual	30
1.4.1. Morosidad	30
1.4.2. Rentabilidad	30
1.4.3. Rentabilidad económica	30
1.4.4. Rentabilidad financiera	30
1.4.5. Cooperativa de ahorro y crédito	30
1.4.6. Cartera de créditos	31
1.4.7. Cartera vencida	31
1.4.8. Cartera refinanciada	31
1.4.9. Cartera Judicial	31
1.4.10. Estado de resultados	¡Error! Marcador no definido.
2. Materiales y Métodos	32
2.1. Descripción del Método	32
2.1.1. Enfoque de la investigación	32

2.1.2. Tipo de investigación	32
2.1.3. Nivel de investigación	32
2.1.4. Diseño de investigación	33
2.2. Población y Muestra	33
2.2.1. Población	33
2.2.2. Muestra	35
2.3. Fuentes de Información	35
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos	35
2.4.1. Técnicas de Recolección	35
2.4.2. Instrumentos	36
2.5. Procesamiento y Análisis de Datos	36
2.6. Consideraciones a Tener en Cuenta en la Interpretación de Resultados	36
3. Resultados	37
3.1. Resultados de nivel Descriptivo	37
3.1.4. Morosidad	37
3.1.1. Capacidad de pago	38
3.1.2. Mora vencida	40
3.1.3. Mora de alto riesgo	41
3.1.5. Rentabilidad	42
3.1.6. Rentabilidad económica	43
3.1.6. Rentabilidad financiera	45
3.2. Resultados de nivel Inferencial	47
3.2.1. Prueba de normalidad	47
3.2.2. Contrastación de hipótesis	47
4. Discusión	51
Conclusiones	54
Recomendaciones	55
Referencias Bibliográficas	56
Anexos	63

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Población por Sede considerada en la COOPAC Santa María Magdalena, agencias de la ciudad de Ayacucho</i> _____	34
Tabla 2 <i>Población de Directivos considerada en la COOPAC Santa María Magdalena, agencias de la ciudad de Ayacucho</i> _____	34
Tabla 3 <i>Población de funcionarios considerada en la COOPAC Santa María Magdalena, agencias de la ciudad de Ayacucho</i> _____	34
Tabla 4 <i>Población Resumen considerada en la COOPAC Santa María Magdalena, agencias de la ciudad de Ayacucho</i> _____	35
Tabla 5 <i>Morosidad en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	37
Tabla 6 <i>Capacidad de pago en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	38
Tabla 7 <i>Mora vencida en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	40
Tabla 8 <i>Mora de alto riesgo en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	41
Tabla 9 <i>Rentabilidad en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	42
Tabla 10 <i>Rentabilidad económica en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	43
Tabla 11 <i>Rentabilidad financiera en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	45
Tabla 12 <i>Normalidad de los datos de recolectados</i> _____	47
Tabla 13 <i>Prueba no paramétrica de correlación entre morosidad y rentabilidad</i> _____	48
Tabla 14 <i>Correlación entre la morosidad y rentabilidad económica</i> _____	49
Tabla 15 <i>Correlación entre la morosidad y rentabilidad financiera</i> _____	50

Índice de Figura

Figura 1 <i>Morosidad en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	38
Figura 2 <i>Capacidad de pago en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	39
Figura 3 <i>Nivel de mora vencida en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	40
Figura 4 <i>Nivel de mora de alto riesgo en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	41
Figura 5 <i>Nivel de rentabilidad en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	42
Figura 6 <i>Rentabilidad económica en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	44
Figura 7 <i>Nivel de rentabilidad financiera en la Coopac Santa María Magdalena</i> _____	45

Resumen

La presente investigación titulada: “La morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Agencia Ayacucho”, se realizó teniendo como objetivo evaluar la relación de la morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena - agencias de la ciudad de Ayacucho, 2021-2023. Para llevar a cabo esta investigación se utilizó una metodología de tipo aplicada, con un diseño no experimental y correlacional transversal. La población del estudio conformó 97 trabajadores de la Coopac Santa María Magdalena, tomando en el estudio a las agencias de la ciudad de Ayacucho, siendo una muestra censal.

La investigación utilizó la técnica de la encuesta para recolectar los datos, empleando un cuestionario como instrumento. Por su parte, según la percepción del 60.82% de los encuestados, la rentabilidad se encuentra en un nivel regular; y por deducción, la rentabilidad económica y financiera, presentan resultados favorables.

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0.716, vale decir, negativa y fuerte, además de ser significativa ($\text{Sig} = 0.000 < 0.05$); asimismo, se identificó una relación de la morosidad con la rentabilidad económica (-0,601; $p=0,000$) para morosidad y la rentabilidad financiera (-0,693; $p=0,000$) concluyendo que la morosidad compromete a la rentabilidad de la Coopac Santa María Magdalena, agencias Ayacucho.

Palabras clave: Morosidad, Rentabilidad, Cooperativas.

Abstrac

This thesis, titled "Delinquency and Profitability of the Santa María Magdalena Savings and Credit Cooperative – Ayacucho Branch," was developed with the objective of evaluating the relationship between delinquency and profitability in the Santa María Magdalena Savings and Credit Cooperative – Ayacucho city branches, from 2021 to 2023. The research employed an applied study methodology with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The study population consisted of 97 employees from the Santa María Magdalena Cooperative, with the sample comprising all branches within the city of Ayacucho (census sample).

To gather the necessary data for the research, surveys were used as the primary data collection technique, and questionnaires served as the instrument. The findings indicated that 60.82% of respondents rated profitability at a moderate level, suggesting that both economic and financial profitability showed favorable outcomes.

The results, based on the Spearman's Rho correlation coefficient of -0.716, revealed a strong and negative correlation, which was statistically significant ($\text{Sig} = 0.000 < 0.05$). Additionally, a negative relationship was found between delinquency and economic profitability (-0.601; $p = 0.000$) as well as between delinquency and financial profitability (-0.693; $p = 0.000$). The study concluded that there is a strong negative relationship between delinquency and profitability in the Santa María Magdalena Cooperative, Ayacucho branches.

Keywords: Delinquency, Profitability, Cooperatives.

Introducción

Las cooperativas de ahorro y crédito son cruciales en la economía peruana, proporcionando servicios financieros esenciales a sus miembros. El auge global del microcrédito ha motivado a estas entidades microfinancieras a competir con las instituciones bancarias en el ámbito empresarial. Para alcanzar este objetivo, las cooperativas participan activamente en el entorno económico, asumiendo riesgos crediticios considerables. De acuerdo con Prado et al. (2024), esto se asemeja al rol de las universidades en los ODS, que ofrecen una oportunidad crucial para impulsar una ciudadanía global comprometida con generar impactos positivos a escala local y global.

Dado estos riesgos, la SBS impulsa a que las empresas implementen una adecuada gestión de riesgos, permitiendo así controlar eficazmente los niveles de morosidad y mejorar la rentabilidad. La morosidad, que no es otra, si no, el incumplimiento de las obligaciones crediticias, puede tener un impacto considerable en la rentabilidad, sostenibilidad y el otorgamiento de nuevos créditos.

El principal problema en el otorgamiento de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito, es la falta de políticas eficaces de crédito y cobranzas, junto con una evaluación inadecuada del historial crediticio de socios morosos. La escasez de personal especializado, retrasa la recuperación de la cartera, provocando cuentas por cobrar en el largo plazo. Agarwal y Ben-David (2018) destacan que incentivar el volumen de préstamos mediante bonificaciones aumenta la cantidad de préstamos aprobados, pero disminuye su calidad, priorizando la información dura sobre la suave. Un experimento en un banco comercial estadounidense confirmó que la prospección de préstamos afecta el uso de la información y las características del negocio del banco.

A nivel nacional cuando se registró dinamismo económico en el Perú, las empresas del sector financiero implementaron carteras de créditos con requisitos mínimos, lo que generó un

crecimiento en el índice de la morosidad debido a que en el largo plazo los montos a pagar eran altos para su cumplimiento adecuado de las obligaciones.

En 2023, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP reportó que los depósitos de socios, sumando más de S/8 640 millones, fueron la principal fuente de financiamiento del sistema cooperativo. Sin embargo, en algunas cooperativas de nivel 3, se observó un incremento en el financiamiento mediante adeudos de entidades locales y extranjeras, alcanzando S/1 313 millones, lo cual evidenció una sustitución de los depósitos de socios por estos adeudos en los últimos dos años.

Según la FENACREP la morosidad es el indicador que más influye en el riesgo crediticio; asimismo, menciona que en el Perú la morosidad al cierre de diciembre de 2023 se posicionó en un 7.4% experimentando una disminución de -1.4 puntos porcentuales, con respecto a diciembre del 2022.

Además, según la memoria 2023 de la FENACREP se explica que la morosidad fue generada por el deterioro de créditos, debido a la reducción de la actividad económica y el sinceramiento de los estados financieros como resultado de las observaciones planteadas por la SBS a la Coopac en el proceso de supervisión (FENACREP, 2023).

El sector microfinanciero representa pieza importante en el crecimiento de las pequeñas economías, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2023), en su memoria anual, describe que, al término del año 2023, la reserva cooperativa del sistema representó el 46% del capital social, proporción que refleja un logro significativo referido a garantizar la sostenibilidad.

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP) se encarga de velar por el fortalecimiento del sector cooperativo; en su Memoria Anual 2023, FENACREP (2023) informó que al finalizar el año 2023, 285 cooperativas y 2 centrales se encuentran inscritas en el Registro Nacional COOPAC, siendo Lima la región con mayor

concentración de COOPAC representando el 33.80%, mientras la región Ayacucho solo representa el 3.14% del total de cooperativas del país.

A nivel local, la morosidad genera diversos problemas financieros. Esto ocurre debido al incumplimiento de los pactos de pago acordados, además del desinterés de los socios morosos, lo que aumenta significativamente el riesgo. Entre los riesgos más relevantes se encuentran el riesgo para el entorno empresarial, el riesgo de crédito y el riesgo de liquidez de la organización (Arana & López, 2019).

Por ello, se pone un énfasis particular en la COOPAC Santa María Magdalena, una entidad reconocida por ofrecer soluciones financieras innovadoras y solidarias, respaldadas por un equipo de colaboradores altamente competentes. No obstante, en los últimos años, la cooperativa ha enfrentado un desafío creciente: el aumento de la morosidad entre sus socios.

Según la FENACREP (2024), al cierre de marzo de 2024, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, ocupó el primer lugar en el ranking de morosidad con un 31.4%, lo que representa un incremento de 4.6 puntos porcentuales con respecto a marzo de 2022. La falta de cumplimiento de los socios con sus planes de pago es un problema crítico.

El incremento de los préstamos dudosos reduce la rentabilidad, inmoviliza el capital de la Coopacs y eleva los costos de financiamiento. Abordar la amenaza de los créditos morosos es un desafío crítico, ya que liberar la oferta de crédito, es fundamental para impulsar el crecimiento económico (Ghosh, 2019).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena registra una morosidad promedio del 31.2%, la misma que se incrementó al 31.4% en marzo (FENACREP, 2024). Entre los principales desafíos que enfrenta la cooperativa se encuentran mejorar el control interno y crediticio para reducir la morosidad, incrementar la colocación responsable de créditos con alta tasa de recuperación y disminuir los gastos operativos y administrativos.

El problema de la morosidad impide que los programas de microfinanzas tengan tanta flexibilidad en los términos de pago, y dificultará las cosas para los programas y las instituciones que otorgan microcréditos a sus participantes, prestatarios o socios (Yadav, 2024).

De este modo se formuló el **problema general** en los términos siguientes: ¿Cuál es la relación entre la morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho, 2021-2023?, y por problemas específicos se tiene: ¿En qué medida la morosidad se relaciona con la rentabilidad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho? y ¿De qué manera la morosidad se relaciona con la rentabilidad financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho?.

Para tal efecto se cuenta con el **objetivo general**: Evaluar la relación entre la morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena - agencias de la ciudad de Ayacucho, 2021-2023; por objetivos específicos: Determinar la relación entre morosidad y la rentabilidad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho, determinar la relación de la morosidad y rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.

A continuación se tiene por **hipótesis general**: La morosidad se relaciona de manera negativa y fuerte con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho, por hipótesis específicas: Existe una relación negativa entre la morosidad y la rentabilidad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho y la morosidad se relaciona negativamente en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.

Teniendo una perspectiva de un punto de vista teórico se justifica, porque esta investigación muestra la relevancia que la teoría de la gestión de riesgo financiero en el sector empresarial, requiriendo herramientas precisas para adoptar actitudes efectivas frente al riesgo. El desarrollo de técnicas e instrumentos de análisis del riesgo es crucial para una gestión eficaz en la recuperación de créditos y la adecuada toma de decisiones. Por ello es importante estos estudios para contribuir al avance de investigaciones futuras en áreas similares.

Este estudio surge de la necesidad de reconocer la morosidad como un factor determinante en las decisiones de inversión y préstamo dentro del sistema financiero. La investigación se propone ofrecer información relevante que permita a inversores y prestatarios tomar decisiones más fundamentadas en relación con las cooperativas.

Metodológicamente, al utilizar información primaria procesada por la propia Coopac Santa María Magdalena, la investigación servirá como referencia y guía para posteriores investigaciones que tengan interés en el sector financiero. El enfoque y el método de investigación serán consideradas y evaluadas integralmente, con el propósito de establecer un modelo ejemplar y una base sólida para trabajos de investigación futuros.

Considerando lo anteriormente expuesto y basándonos en estudios previos y teorías ya establecidas, esta investigación se estructuró en 5 secciones. En el primero, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura; en el segundo, se detallaron los materiales y métodos empleados. En el tercero, se presentaron los resultados, analizados tanto de manera descriptiva como inferencial. El análisis descriptivo permitió observar el comportamiento de las variables a lo largo del tiempo, mientras que el análisis inferencial se enfocó en comprobar y demostrar la relación existente entre las mismas. Posteriormente, en el cuarto, se desarrolló la discusión de los hallazgos. Finalmente, el quinto estuvo dedicada a las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

1. Revisión de la Literatura

1.1. Marco Histórico

1.1.1. Morosidad

Según Aguilar et al. (2006), menciona que la morosidad representa un desafío significativo para todas las empresas del sector financiero, sin excepción de tamaño. Si la morosidad no se controla, puede generar una cartera morosa que compromete la viabilidad de la entidad y, en casos extremos, puede afectar al sistema financiero en su conjunto. La morosidad, si no es gestionada adecuadamente, puede causar grandes perjuicios a las entidades financieras y a la sociedad. Aun así, es un riesgo inherente al negocio financiero.

Para Cermeño et al. (2011), la morosidad es la relación entre los créditos en mora y el total de créditos otorgados, un indicador que las instituciones financieras utilizan para medir la rentabilidad general. Esta herramienta evalúa la calidad de los créditos otorgados y compara la eficiencia en su gestión. Es decir, la morosidad no solo ayuda a identificar la tasa de créditos impagos, además permite analizar el nivel de riesgo de la cartera crediticia, la rentabilidad y brindando un panorama del riesgo crediticio global de una entidad financiera.

Webb & Fernández (2016) afirman que las entidades financieras clasifican los contratos crediticios como morosos, si se incumple una sola cuota, considerándola como importe vencido. Esto aplica tanto al capital principal como a los intereses y gastos contractuales del prestatario

Con el avance del siglo XXI, la tecnología y los sistemas de información permitieron un seguimiento más preciso y en tiempo real de los créditos. La morosidad se convirtió en una métrica clave en el manejo y control de riesgos y la rentabilidad de las entidades financieras. En Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) comenzó a publicar datos más

detallados sobre la morosidad en el sistema financiero, lo que permitió una mayor transparencia y análisis comparativo (SBS, 2023).

1.1.2. Rentabilidad

Por otro lado, Bernal y Sierra (2008) manifestaron que, el funcionamiento de una empresa debe establecer objetivos estratégicos relacionados en la rentabilidad, participación en el sector financiero, las relaciones con los socios y talento humano (p. 75).

En el estudio de Hernández y Ríos (2013), se establece la rentabilidad como un indicador fundamental para evaluar la estructura financiera de una empresa a lo largo del tiempo. Definida como una variable específica, la rentabilidad representa una relación entre la deuda y el capital destinado al financiamiento, siendo esencial para comprender la eficiencia en la gestión de recursos financieros.

Desde esta perspectiva, se interpreta a la rentabilidad como la capacidad de una empresa para fomentar resultados positivos y generar beneficios financieros después de llevar a cabo todas sus operaciones comerciales. Solo en aquellos casos donde se logra obtener ganancias finales consistentes, se puede afirmar que una empresa es verdaderamente rentable en el contexto financiero

En este contexto de entidades financieras, la rentabilidad se refiere a la capacidad para generar beneficios a partir de una actividad crediticia. Esto implica que el crecimiento de los préstamos puede aumentar los ingresos por intereses y, por lo tanto, la rentabilidad de las entidades financieras.

Sin embargo, un aumento en la expansión del crédito también puede aumentar el riesgo, lo que afecta su estabilidad financiera. En resumen, la rentabilidad bancaria se relaciona con la capacidad de equilibrar el crecimiento de los préstamos con la estabilidad financiera (Nguyen & Le, 2022).

1.2. Marco Referencial

1.2.1. Internacional

Tetteh et al. (2021), en su estudio "Modelado de los determinantes de la morosidad crediticia entre cooperativas de ahorro y crédito en comunidades rurales de Ghana", examinaron empíricamente los factores que determinan el incumplimiento de pago de los créditos otorgados por las Coopac.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque positivista y un diseño explicativo, empleando cuestionarios para la recolección de datos. La muestra incluyó a 330 trabajadores de las Coopac. El resultado del estudio reveló que la morosidad es mayor entre los hombres (57%) en comparación con las mujeres (45%), y que los prestatarios de entre 40 y 49 años conforman la tasa de morosidad más alta (35%). Asimismo, se identificó factores relacionados a las cualidades de los prestamistas, prestatarios y préstamo que influyen en el riesgo de incrementar la tasa de morosidad.

Con un mismo enfoque, Villalón (2021), en su tesis "Rentabilidad y morosidad en la banca española, francesa y del Reino Unido", realizada en la Universidad de Valladolid, analizó la relación entre rentabilidad y morosidad en ocho entidades financieras de estos países. La metodología utilizada fue descriptiva explicativa, empleando Statgraphics Centurión para comparar los ratios de morosidad y rentabilidad entre las diferentes entidades. Los resultados de la investigación mostraron una desigualdad considerable entre las entidades en cuanto a los ratios de morosidad y rentabilidad, destacando que los bancos españoles mostraron tasas de morosidad más altas que sus homólogos europeos, y niveles de rentabilidad que, aunque elevados, reflejan una estabilidad frágil en comparación con bancos de otros países. La investigación subraya la importancia de entender cómo las condiciones económicas y las políticas bancarias de cada país afectan la rentabilidad y estabilidad de las entidades financieras.

Villalón identificó a la morosidad como un elemento clave que impacta directamente en la rentabilidad bancaria, sugiriendo que una gestión adecuada de la morosidad es esencial para mantener la rentabilidad y estabilidad financiera.

Considerando otras perspectivas Vargas (2021) evaluó la rentabilidad de Bancolombia, Davivienda y Bancóldex para determinar si las inversiones estaban generando los resultados esperados. El análisis reveló que la morosidad, específicamente la "cartera pesada", es un problema significativo que afecta la estabilidad financiera de estas instituciones. Vargas empleó un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-comparativo para analizar los estados financieros de las entidades estudiadas. Los resultados destacan la necesidad de una eficiente gestión de la cartera de créditos para mantener la rentabilidad y evitar problemas financieros derivados de la falta de pagos.

En Ecuador, según Masapanta (2016), en su investigación titulada "La morosidad de la cartera de microcrédito y su incidencia en los ingresos financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Cacpeco Cia. Ltda.", planteó como objetivo general determinar cómo la morosidad afecta los ingresos financieros de la cooperativa. Utilizó un método cuantitativo con un enfoque exploratorio y descriptivo que incluyó a 12 trabajadores de la cooperativa, empleando entrevistas y un cuestionario como instrumentos.

El estudio concluye en que el índice de la morosidad consolidado subió al 6.93%, por debajo del promedio del sistema cooperativista del 8.15%. A pesar de los buenos indicadores financieros y las políticas internas que establecen límites máximos de morosidad, la Agencia Latacunga presentó una morosidad del 8.80%. Asimismo, menciona que las principales causas de la morosidad incluyen la disminución de ventas, el sobreendeudamiento y la dificultad de cobro a los socios.

Desde otra perspectiva, Velasco (2017), llevó a cabo una investigación titulada "Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos

privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014-2016". El objetivo fue analizar cómo el índice de morosidad afecta la rentabilidad de los bancos privados grandes en Imbabura durante el período mencionado, recopilando la información de estados financieros, presentados por las instituciones financieras a la Superintendencia de Bancos y Seguros. El estudio abordó cinco instituciones financieras, utilizando un enfoque descriptivo y documental, con el análisis documental como principal instrumento.

Los resultados del estudio revelaron que, si bien la rentabilidad no está exclusivamente determinada por la morosidad, un incremento en esta última conlleva un decrecimiento en el ROE.

En la misma línea, Cabezas (2017), en su investigación titulada "Caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015", se propuso analizar la evolución histórica de la cartera vencida, el índice de morosidad y la rentabilidad en las cooperativas del segmento 1 durante el periodo mencionado. El estudio utilizó investigación analítica basada en libros, revistas y publicaciones relacionadas, con un diseño no experimental. La población y muestra estuvieron compuestas por 21 cooperativas del segmento 1, y se emplearon técnicas como el análisis documental y entrevistas, utilizando fichas de análisis documental y guías de entrevista como instrumentos.

El estudio mostró que en las 21 cooperativas analizadas, la cartera de morosos experimentó un crecimiento más rápido que la cartera bruta durante el período estudiado. Mientras la cartera bruta aumentó 2.6 veces en términos absolutos, la cartera de morosidad se multiplicó notablemente más rápido, alcanzando un incremento de 5.1 veces entre 2010 y 2015. Este acelerado crecimiento de la cartera morosa enfatiza el impacto negativo del incumplimiento de pagos por parte de los prestatarios, afectando adversamente la salud financiera y la rentabilidad del sector financiero.

1.2.2. Nacional

Huamán (2020) en su tesis "Nivel de morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Super Credicaja S.A 2019", se enfocó en analizar cómo la morosidad afecta la rentabilidad de esta entidad en Arequipa. Utilizando una metodología cuantitativa, no experimental y longitudinal, el estudio emplea el balance general y el estado de resultados para su análisis. La investigación abarcó una muestra de 96 agencias de la CMAC Arequipa a nivel nacional.

Los resultados indicaron que, al comparar los diagnósticos de 2018 y 2019, la morosidad en la Caja Arequipa disminuyó del 6.28% al 3.5%, beneficiando significativamente su rentabilidad. Este hallazgo subraya la relevancia de la gestión efectiva de la morosidad a fin de mejorar la estabilidad y el desempeño financiero. La disminución en la morosidad permitió a la entidad cumplir con los objetivos financieros propuestos, demostrando una relación directa de la reducción de la morosidad con el aumento de la rentabilidad.

Acuña y Fernandez (2019), en su investigación denominada "Gestión de riesgo crediticio y operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica Ltda", se enfocó en identificar como la morosidad compromete a la rentabilidad en la CMAC Trujillo, utilizando una metodología cuantitativa, no experimental y longitudinal, el estudio emplea el balance general y el estado de resultados para su análisis. La investigación abarcó una muestra de 96 agencias de la CMAC Arequipa a nivel nacional.

Concluyen que el riesgo operativo presenta mayor significancia en términos de gestión cooperativa. Sin embargo, señalan que no se evalúa adecuadamente el desempeño financiero de los solicitantes al aprobar créditos y que toda la aprobación recae en el gerente general. Aunque la gestión de riesgo crediticio de la COOPAC Santa Verónica es óptima, no se consideran las deudas de los socios en otras entidades. Un 44% de los socios reportaron tener préstamos pendientes en otras entidades financieras y un 38% poseían entre una y dos tarjetas

de crédito. Como recomendación, se sugiere evaluar el sector al cual va dirigido el préstamo y preparar al personal para mejorar los procedimientos de crédito.

En esta investigación, el problema central es la gestión inadecuada del riesgo operativo y crediticio en la cooperativa, destacando la falta de análisis financiero y la centralización de las decisiones crediticias. La metodología empleada incluye un enfoque empírico con el uso de encuestas a los socios para obtener datos relevantes sobre sus deudas y tarjetas de crédito. La teoría aplicada se centra en la gestión del riesgo y la importancia de diversificar y delegar responsabilidades en la aprobación de créditos.

En esta misma línea Rodríguez y Cumpen (2022), en su tesis titulada "Morosidad y rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas", se enfocaron en determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad en la CMAC Trujillo. El estudio fue de tipo básico, con un nivel descriptivo, correlacional y no experimental. La investigación comprendió a 35 trabajadores, mediante la técnica de encuesta y el uso de un cuestionario como instrumento.

La investigación concluye que existe una relación significativa entre el manejo de la morosidad y la rentabilidad en donde el 88.6% de los encuestados calificaron la gestión de la cartera de socios morosos a nivel regular, destacando la eficiencia en la evaluación de la capacidad de cumplimiento de pago, gestión de alto riesgo y de créditos vencidos. Además, el 91.4% de los trabajadores indicaron que la rentabilidad presenta un nivel alto, con resultados favorables tanto en términos económicos como financieros.

García (2020b), en su investigación titulada "Índice de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Financiera Confianza S.A.A. – Agencia Jaén", tuvo el objetivo de determinar la magnitud del impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza en la agencia de la ciudad de Jaén, para lo cual se analizó el ROE y ROA. La metodología

empleada en la investigación tuvo un diseño no experimental de tipo descriptivo y explicativo en el cual se tuvo como muestra a 20 trabajadores, a quienes se les realizó un cuestionario.

Los resultados indicaron la existencia de un enlace directo entre la morosidad y la rentabilidad, destacando que la recuperación de los créditos es lenta, los deudores no cumplen con los pactos acordados, afectando la rentabilidad.

Asimismo, Bravo (2021), en su tesis "La morosidad y su influencia en la rentabilidad de las Coopac que operan en la ciudad de Andahuaylas, 2020", se enfocó en analizar cómo la morosidad afecta la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Andahuaylas. El estudio utilizó una metodología básica y cuantitativa, de nivel descriptivo y relacional. La técnica empleada en la investigación fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario.

La investigación abarca una muestra de 21 funcionarios, con 3 funcionarios principales de cada una de las 7 Coopac que operan en Andahuaylas en el que se concluyó manifestando la existencia de influencia significativa de la morosidad en la rentabilidad de las cooperativas. Además, de acuerdo a la escala de morosidad (comprendido por CPP, Deficiente, Dudoso y Pérdida), se observa que a un nivel bajo de morosidad corresponde mayor impacto negativo en la rentabilidad de la cooperativa.

Naquira (2019), en su investigación "La influencia de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017", el objetivo principal fue analizar cómo la morosidad afecta la rentabilidad de la institución durante dicho período. Se desarrolló un diseño de investigación no experimental y observacional para lo cual utilizaron la técnica del análisis documental. La población de estudio consistió en datos históricos de la CMAC Arequipa correspondientes a los años 2015 al 2017. Los resultados del estudio revelan que la morosidad ejerce una influencia significativa en la rentabilidad de activos (ROA) de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna.

1.2.3. Local

Orihuela y Pacotaype (2024), en su estudio "Impacto de la morosidad en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ayacucho", investigaron cómo la rentabilidad es afectada por la morosidad en el sector financiero. Utilizando una metodología cuantitativa y un diseño correlacional, se recopilaron y analizaron datos financieros de varias cooperativas en Ayacucho y bajo una perspectiva temporal, la investigación es de corte longitudinal, abarcando el período de 2003 a 2021. Los resultados mostraron que un crecimiento en la morosidad disminuye significativamente la rentabilidad en las cooperativas, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias eficaces de gestión de riesgos para mitigar este impacto.

Además, los autores destacaron que el entorno microfinanciero presenta un nivel alto de informalidad, por lo que hace incierto el control de la morosidad. Cualquier evento económico negativo afecta este sector, repercutiendo en la capacidad de pago de los prestatarios. Esto constituye un problema crítico para las entidades financieras, ya que tales eventos impactan directamente en su rentabilidad.

El estudio de Velasque y Ochoa (2023) titulado "Impacto del spread financiero y la morosidad en la rentabilidad de la CAC Santa María Magdalena", se centra en la relación entre el spread financiero y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, con el objetivo de determinar cómo el spread financiero incide en la morosidad durante el periodo 2018-2019. Este estudio utiliza una metodología longitudinal aplicada, con un enfoque descriptivo y explicativo, y se basa en fuentes de información secundaria y técnicas de análisis documental. Se consideran como indicadores clave para el spread financiero las tasas activas y pasivas, mientras que para la morosidad se examina específicamente la cartera pesada.

1.3. Sistema Teórico

1.3.1. Morosidad

La morosidad se define como la situación en la que el deudor, ya sea una persona física o jurídica, que incumple con el pago de una obligación dentro del plazo establecido. Además, la morosidad incluye los retrasos en los pagos que eventualmente pueden transformarse en deudas incobrables (Brachfield, 2003).

En la misma línea, Canaza (2016) refiere a la morosidad como la demora en el cumplimiento de una obligación. En el contexto financiero, se considera moroso a aquella persona que reiteradamente retrasa sus obligaciones de pago, mostrando un patrón de incumplimiento sistemático.

Del mismo modo, Fernández y Requíz (2021), refieren a la morosidad como el retraso de pago de una obligación, involucrando a individuos y empresas. enfatizando que el incumplimiento a las obligaciones financieras a tiempo puede generar penalidades o sanciones y afectar negativamente la salud financiera.

1.3.1.1. Importancia de la morosidad. La morosidad representa un elemento clave en el sector financiero. En relación con el endeudamiento de los socios con cualquier entidad financiera, la morosidad se entiende como una reducción de liquidez y la rentabilidad (Periche et al., 2020).

Por otro lado, Morales et al. (2022) investigan el impacto generado por la morosidad en la estabilidad financiera, destacando que reduce el flujo de efectivo disponible y aumentar los costos asociados con la recuperación de deudas. Esto compromete la capacidad de gestión de las entidades financieras y sus obligaciones, como el pago de deudas a terceros y pago de impuestos, elevando niveles de riesgo.

Según diversos autores, existen varios enfoques para abordar la morosidad. Freixas (2012), por ejemplo, menciona tres enfoques en el sistema financiero, especialmente en el crédito: factores macroeconómicos, factores microeconómicos y aquellos que integran variables tanto macro como microeconómicas como determinantes de la calidad de la cartera.

Por otro lado, Morales et al. (2022), destacaron que factores como: el entorno económico, monetario; factores externos, como leyes y regulaciones; factores de dirección empresarial, como la debilidad de estrategias para hacer recuperaciones, sistema de seguimiento de proceso de crédito deficientes; y factores relacionados con el socio.

Otros autores señalan que los principales factores que contribuyen a la morosidad son la dimensión de la empresa, los tipos de interés, las condiciones del mercado y la actividad comercial, así como el margen de beneficio generado por los productos o servicios vendidos (Periche et al., 2020).

Así mismo, según el glosario de (La Superintendencia de Banca, 2015), dentro de los indicadores de calidad de activos, se reportan los siguientes:

- Activo Rentable / Activo Total (%): mide la proporción del activo que genera ingresos.
- Cartera Atrasada / Créditos Directos (%) = (%) de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Cartera Atrasada / Créditos Directos (%) = (%) de créditos directos en moneda nacional en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Cartera Atrasada / Créditos Directos (%) = (%) de los créditos directos en moneda extranjera vencido o en cobranza judicial.
- Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%) = (%) de los créditos refinanciados o reestructurados.
- Provisiones / Cartera Atrasada (%) = (%) de la cartera cubierta por provisiones.

Heredia y Torres (2019), consideran la morosidad bajo tres dimensiones: capacidad de pago, mora vencida y mora de alto riesgo. Este enfoque teórico se adoptó para el análisis de la morosidad, proporcionando una base estructurada para evaluar los diferentes aspectos que contribuyen al impago de créditos.

1.3.1.2. Causas de la morosidad. Quispe (2022), identifica varios factores que influyen en la morosidad. La prolongación de pagos se relaciona con las decisiones tomadas y el importe necesario para completar las cuotas en el tiempo extendido.

La cultura de incumplimiento de algunos socios refleja comportamientos inadecuados respecto a los pagos. Además, la falta de conocimiento de los socios sobre los mecanismos adecuados para gestionar sus deudas contribuye significativamente a la morosidad, ya que desconocen los procesos que podrían ayudarlos a evitar las consecuencias negativas del impago.

Según Chong y Rafiq (2021), la morosidad y la falta de voluntad para pagar son uno mismo. Las áreas clave que afectan una identificación crediticia son: la garantía una que asegura el retorno de la deuda; la capacidad de pago; el carácter, relacionado con el historial crediticio del prestatario; la condición económica del deficitario; y el capital, que representa el patrimonio neto del prestatario. Estos factores son determinantes en la evaluación y gestión del riesgo crediticio.

4.3.1.3. Dimensiones de la morosidad.

DM1. Capacidad de pago La verificación de la capacidad del socio implica evaluar su aptitud para recibir montos significativos a largo plazo y su capacidad para asumir endeudamiento de manera efectiva (Heredia & Torres, 2019)

DM2. Mora vencida Implica anticipar a recuperaciones adecuadas de los pagos pactados, escenificar la morosidad y estar al pendiente de los socios con pagos atrasados por capturar nuevas posibilidades de recuperación (Heredia & Torres, 2019).

DM3. Mora de alto riesgo Refiere que los procesos de seguimiento de los socios que tienen mayor probabilidad de no cubrir las cuotas pactadas (Heredia & Torres, 2019).

1.3.2. Rentabilidad

Según Zamora (2011), la conexión entre los resultados económicos y la inversión necesaria para obtenerla representa una definición de rentabilidad. Esta métrica evidencia no solo las utilidades generadas en un periodo por ventas y costos, sino también la sostenibilidad de la empresa.

En esa misma línea de investigación, Handley et al., (2018), mencionan el funcionamiento de entidades financieras y su desempeño empresarial para reflexionar sobre la rentabilidad. Como parte de esa reflexión se aborda la gestión por resultados y, si estos no son favorables, se pueden asumir decisión de mayor calidad.

Desde la perspectiva de Aguirre y Barona (2020), la rentabilidad es una herramienta esencial en el ámbito financiero para evaluar el rendimiento de las inversiones y los resultados alcanzados. Como métrica, proporciona información oportuna sobre el estado de la empresa y sus actividades, permitiendo una visión clara del desarrollo financiero y una perspectiva futura. Esta información permite realizar ajustes y cambios necesarios para mejorar la rentabilidad. La obtención de estos datos se logra mediante el uso y análisis adecuado de indicadores de rentabilidad.

1.3.2.1 Importancia de la rentabilidad. La importancia del análisis de la rentabilidad radica en su capacidad para evaluar diversos objetivos empresariales, como la obtención de beneficios y el crecimiento, incluso abarcando en el servicio a la colectividad. Es decir, cuando se realice un análisis empresarial, la discusión se enfocará en cómo se relacionan la rentabilidad y la solvencia, ya que ambas son esenciales para toda actividad económica (Sánchez, 2002).

La rentabilidad es una herramienta esencial para evaluar el desempeño financiero de una empresa. Esta evaluación permite a las empresas tomar decisiones informadas sobre financiamiento, basadas en el estado financiero. Es decir, la rentabilidad mide la producción de una empresa, buscando siempre resultados positivos para evitar pérdidas financieras (Mafra et al., 2016).

1.3.2.2 Factores que inciden en la rentabilidad. Para un mejor panorama de la rentabilidad, Mallea (2020), menciona que los inversionistas deben tener cuidado con el riesgo asociado a la inversión inicial, el tiempo de maduración, el costo de invertir y las expectativas deseadas por las entidades de este sector.

Por otro lado, según Dahmash et al., (2021), los factores que influyen en la rentabilidad se clasifican en tres categorías principales: internos a la empresa, donde se destacan indicadores financieros y el número de trabajadores; relacionados con el entorno empresarial, que incluyen la ubicación geográfica, la industria a la que pertenece la empresa y factores macroeconómicos; y asociados a la capacidad de gestión de los accionistas, como la educación, género y estado civil, entre otros.

1.3.2.3 Dimensiones de la rentabilidad. Según Ross et al., (2018), clasifica la rentabilidad como una económica y financiera.

DR1. Rentabilidad económica. Es la verificación de la rentabilidad basada en los activos de la empresa, rentabilidad y capacidad en relación con la inversión, reflejándose en porcentajes que indican el nivel de generación de beneficios. Este análisis se realiza sin considerar el método de financiación de los activos y utiliza ratios que abarcan cuatro variantes de gestión cruciales para el empresario: ventas, activos, capital y utilidades (Acosta, 2020).

En esta línea, Sánchez (2002) señala que la rentabilidad económica es un indicador fundamental para evaluar la eficiencia en la gestión empresarial, ya que el desempeño de los activos, independientemente de su fuente de financiación, es lo que determina si una empresa es rentable desde una perspectiva económica.

DR2. Rentabilidad financiera. Permite conocer el rendimiento de la empresa a través de sus capitales o recursos propios, sin necesidad de utilizar los activos de la empresa. Este indicador es especialmente relevante para los propietarios, ya que la utilidad neta, después de impuestos, se distribuye entre los accionistas o se utiliza para enfrentar deudas, sin recurrir a los activos fijos de la empresa (Acosta, 2020).

1.3.2.4 Indicadores de la rentabilidad.

Continuando con Ross (2018), menciona que para medir ese índice se procede con:

I.1. Retorno sobre Activos (ROA). La cuál refleja la gestión de los activos de una entidad, por medio de proporciones en que la utilidad operativa depende de los activos.

$$\text{ROA} = \text{Utilidad operativa} / \text{Activo total}$$

I.2. Retorno sobre el patrimonio (ROE). Los accionistas tienen expectativas monetarias que deben ser cubiertas por la empresa, por eso una métrica como el ROE mide la capacidad de pago a accionistas sobre las inversiones por periodo evaluado.

$$\text{ROE} = \text{Beneficios neto antes de impuestos} / \text{Fondos propios.}$$

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Morosidad

Son condiciones de incumplimiento de pago es la morosidad (obligaciones o pasivos), utilizada por las entidades financieras para gestionar niveles de riesgo de crédito, en otras palabras, evalúa la calidad de las colocaciones.

1.4.2. Rentabilidad

La rentabilidad detalla la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide la efectividad de la gerencia de una empresa.

1.4.3. Rentabilidad económica

También llamado el rendimiento de la capital que fue invertida, una relación entre los ingresos netos y los activos totales. Esto muestra la capacidad de activos de la entidad financiera o empresa para desarrollar ganancias, destacando la capacidad de gestión operativa.

1.4.4. Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera mide la capacidad de una empresa para generar riqueza en beneficio de sus accionistas. Esta rentabilidad depende de factores como la rentabilidad económica y el grado de endeudamiento. Está estrechamente vinculada a las ganancias obtenidas por los inversores, pero sigue siendo una medida de la rentabilidad empresarial.

1.4.5. Cooperativa de ahorro y crédito

Las Coopac son una respuesta al requerimiento de fuentes de financiamiento, con alternativas accesibles que, además, protegieran a los usuarios de los abusos de algunos prestamistas. Estas instituciones también se enfocan en promover el desarrollo económico y social de sus miembros.

1.4.6. Cartera de créditos

Representan los activos financieros que hacen posible el logro de resultado moverse con decisiones gerenciales sobre la liquidez, rendimiento y plazo, en definitiva, la misión de las entidades financieras, por este motivo la calidad de la cartera se considera como una métrica fundamental.

1.4.7. Cartera vencida

Conjunto de créditos que han excedido sus fechas de pago acordadas sin recibir el abono correspondiente. Este tipo de cartera es un indicador de riesgo para la entidad financiera y puede afectar su liquidez y solvencia.

1.4.8. Cartera refinanciada

Préstamos que han sido modificados en sus condiciones originales debido a la incapacidad del deudor para cumplir con los pagos establecidos inicialmente. La refinanciación busca ofrecer condiciones más favorables, como tasas de interés reducidas o plazos de pago extendidos.

1.4.9. Cartera Judicial

Parte del portafolio de préstamos de una entidad financiera que se encuentra en proceso de cobro judicial debido al incumplimiento de los pagos por parte de los deudores. Esta categoría de cartera implica acciones legales para lograr la recuperación de los fondos prestados

2. Materiales y Métodos

2.1. Descripción del Método

2.1.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación adoptó un enfoque mixto, *cuantitativo* porque se utilizó procesos estandarizados, sistemáticos y empíricos para generar conocimiento y *cualitativo* porque ayudó a calificar y describir el problema facilitando una mejor interpretación de los datos presentados en el estudio (Guelmes & Nieto, 2015).

Según Quecedo y Castaño (2002), la investigación cualitativa se centra en la recolección y análisis de datos no numéricos, como entrevistas y observaciones, para comprender fenómenos sociales y captar percepciones y experiencias.

Por otro lado, la investigación cuantitativa se enfoca en la recopilación de datos numéricos a través de encuestas y cuestionarios, proporcionando información cuantificable y objetiva que permite medir fenómenos y obtener resultados estadísticamente significativos (Hernández et al., 2014).

2.1.2. Tipo de investigación

El estudio es de tipo aplicado, se adquieren otros conocimientos relacionados a previo marco teórico, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. Este enfoque permite aplicar el conocimiento y los resultados de la investigación de manera rigurosa, organizada y sistemática para comprender la realidad (CONCYTEC, 2018). Por otro lado, Desde el punto de vista temporal, la investigación tiene un diseño transversal.

2.1.3. Nivel de investigación

Según Tamayo (2003), la investigación descriptiva se enfoca en la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, así como en la composición y los procesos de

los fenómenos; por otro lado, el nivel de investigación correlacional tiene como objetivo describir la relación entre variables y el grado de asociación entre ellas (Hernández et al., 2014).

En este sentido, la presente investigación es de nivel descriptivo y correlacional, ya que analiza la relación entre la morosidad y la rentabilidad de la COOPAC Santa María Magdalena, agencias de la ciudad de Ayacucho, durante el período 2021-2023.

2.1.4. Diseño de investigación

El estudio utilizó un diseño no experimental, lo que indica que las variables se mantuvieron en su estado original (Hernández et al., 2014). Como método particular, se utilizó el método deductivo, ya que tiene como objetivo resolver los problemas planteados y verificar la validez de los datos empleados, lo que permite llegar a conclusiones propias basadas en la comprobación de los resultados.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

En esta investigación, la unidad de estudio es la Cooperativa de ahorro y crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad Ayacucho, dedicada a cubrir necesidades de financiamientos diversos a sus socios.

Esta investigación estará conformada por un grupo de directivos, funcionarios y personal de créditos y cobranzas que representan a las agencias de la ciudad de Ayacucho de la Cooperativa de ahorro y crédito Santa María Magdalena.

Tabla 1

Población por Sede considerada en la COOPAC Santa María Magdalena, agencias de la ciudad de Ayacucho

SEDES	EJECUTIVOS	ABOGADOS	GESTORES	TOTAL
CASONA	15	2	0	17
PRINCIPAL	15	2	1	18
NERY	12	1	1	14
RAMÓN	13	1	2	16
TOTAL	55	6	4	65

Tabla 2

Población de Directivos considerada en la COOPAC Santa María Magdalena, agencias de la ciudad de Ayacucho

Órganos de Gobierno	
Directivos	Cantidad
Consejo de Administración	5
Consejo de Vigilancia	3
Comité Electoral	3
Comité de Educación	2
Total	13

Tabla 3

Población de funcionarios considerada en la COOPAC Santa María Magdalena, agencias de la ciudad de Ayacucho

Funcionarios de Sede Central y Agencias	
Funcionarios	Cantidad
Gerente General	1
Gerente de Riesgos	1
Gerente de Negocios	1
Administradores de Agencia	4
Especialista de Riesgos	5
Subgerentes de negocios	5
Asistente de Negocios	2
Total	19

Tabla 4

Población Resumen considerada en la COOPAC Santa María Magdalena, agencias de la ciudad de Ayacucho

Resumen	
Directivos - funcionarios - Personal de Créditos y Cobranza	
Trabajadores	65
Funcionarios	19
Directivos	13
Total	97

2.2.2. Muestra

La muestra de estudio fue censal y estuvo compuesta por directivos, funcionarios, personal de créditos y cobranzas de la Coopac Santa María Magdalena, agencias de la ciudad de Ayacucho, es decir, por los 97 trabajadores de las distintas áreas. Además, se utilizó el muestreo no probabilístico, ya que toda la muestra participó en la investigación debido a su conocimiento en el tema de estudio.

2.3. Fuentes de Información

Para el acopio de la data se recurrió al diseño de un cuestionario aplicado a 97 trabajadores de la Coopac Santa María Magdalena y la revisión de la fuente secundaria como son los estados de resultados de la Coopac, memorias anuales de la Fenacrep y SBS correspondientes al año 2023, entre otras.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos

2.4.1. Técnicas de Recolección

Análisis de datos o documental: Según Báez (2015), este análisis refleja operaciones orientadas al contenido para generar criterios de medición o comparación.

De este modo, en esta investigación, se analizará los estados financieros de la COOPAC correspondiente a los tres años de estudio 2021 – 2023 en las que se someterán los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio.

Encuesta: Se aplicará a los encargados de las áreas de riesgos, créditos y finanzas, obteniendo información clave para el estudio previamente descritos.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: Se recolectó información relacionada con la percepción sobre morosidad de los socios de la Cooperativa.

Organización y Procesamiento de datos: De acuerdo con Prado et al. (2024), el avance de la educación superior y la investigación científica en el Perú necesita integrarse con el uso de las TIC, acompañado de un enfoque estratégico que fomente la colaboración entre múltiples instituciones.

De este modo, el software Spss permitirá automatizar la recopilación de datos y organizarlos para convertirlos en información.

2.5. Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos de fuente secundaria serán procesados mediante el procedimiento técnico de regresión lineal. Se pueden distinguir tres etapas: recogida e introducción de datos, procesamiento y presentación.

2.6. Consideraciones a Tener en Cuenta en la Interpretación de Resultados

Para realizar el análisis y presentar los resultados, se emplearon tanto la estadística descriptiva como la inferencial. La estadística descriptiva se representa mediante tablas y gráficos, mientras que la estadística inferencial se basa en el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.:

±0.00 a ±0.19: Muy débil (no significativa)

± 0.20 a ± 0.39 : Débil (poca asociación)

± 0.40 a ± 0.59 : Moderada (asociación visible)

± 0.60 a ± 0.79 : Considerable (fuerte)

± 0.80 a ± 1.00 : Muy fuerte (asociación clara)

3. Resultados

A continuación, se analizan los resultados de las encuestas aplicadas al personal de la Coopac Santa María Magdalena. La primera parte de la encuesta aborda aspectos clave relacionados con la morosidad, mientras que la segunda parte se centra en la rentabilidad.

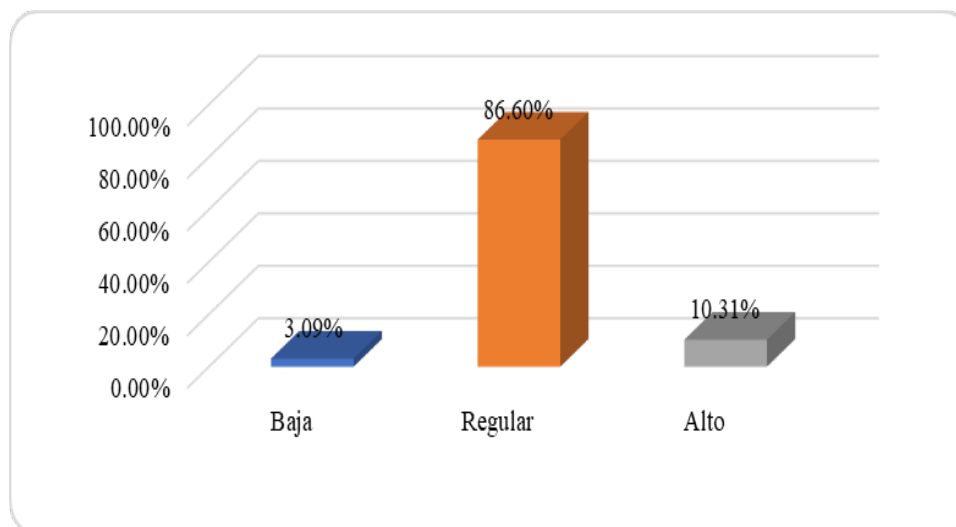
3.1. Resultados de nivel Descriptivo

3.1.4. Morosidad

Tabla 5

Morosidad en la Coopac Santa María Magdalena

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	3	3.09%	3.09%
Regular	84	86.60%	89.69%
Alto	10	10.31%	100.00%
Total	97	100%	

Figura 1*Morosidad en la Coopac Santa María Magdalena*

Según la Tabla, el 86.60% de los encuestados en la Coopac Santa María Magdalena percibe la morosidad en un nivel regular, el 10.31% la considera alta y solo el 3.00% la califica como baja.

Esta percepción refleja la estabilidad moderada de la entidad, ya que los estados financieros de 2021, 2022 y 2023 muestran un descenso en la rentabilidad. Actualmente, la Coopac se encuentra en un proceso de recuperación. Las políticas de gestión se vieron afectadas por un entorno económico debilitado, lo cual impactó negativamente en la capacidad de pago de los socios, elevó la mora vencida y redujo las colocaciones. Como resultado, la alta morosidad y las bajas recuperaciones han limitado el crecimiento de la rentabilidad.

3.1.1. Capacidad de pago

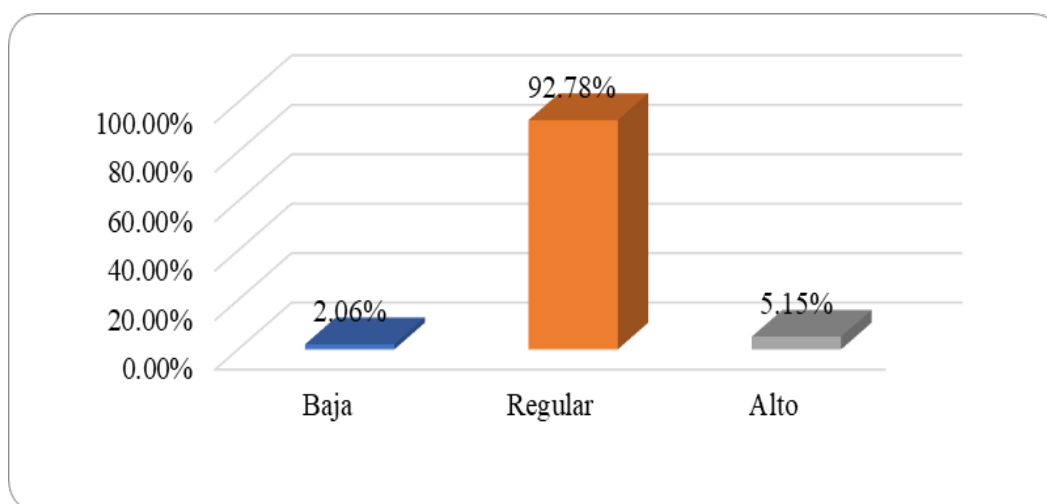
Tabla 6*Capacidad de pago en la Coopac Santa María Magdalena*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	2	2.06%	2.06%

Regular	90	92.78%	94.84%
Alto	5	5.16%	100.00%
Total	97	100%	

Figura 2

Capacidad de pago en la Coopac Santa María Magdalena



En la tabla, se observa que, de los 97 encuestados de la Coopac Santa María Magdalena, el 92.78% considera la rentabilidad en un nivel regular, el 5.15% la califica como alta y solo el 2.06% como baja.

Estos resultados reflejan que, aunque los créditos otorgados a los socios son generalmente de montos elevados, se realiza una evaluación rigurosa de la capacidad de pago de cada solicitante, considerando además los plazos de los créditos, que en su mayoría son a largo plazo.

Es importante destacar que las referencias crediticias de los socios también juegan un papel clave en la decisión de aprobar un nuevo crédito, asegurando una mejor gestión de riesgo crediticio en la Coopac.

3.1.2. Mora vencida

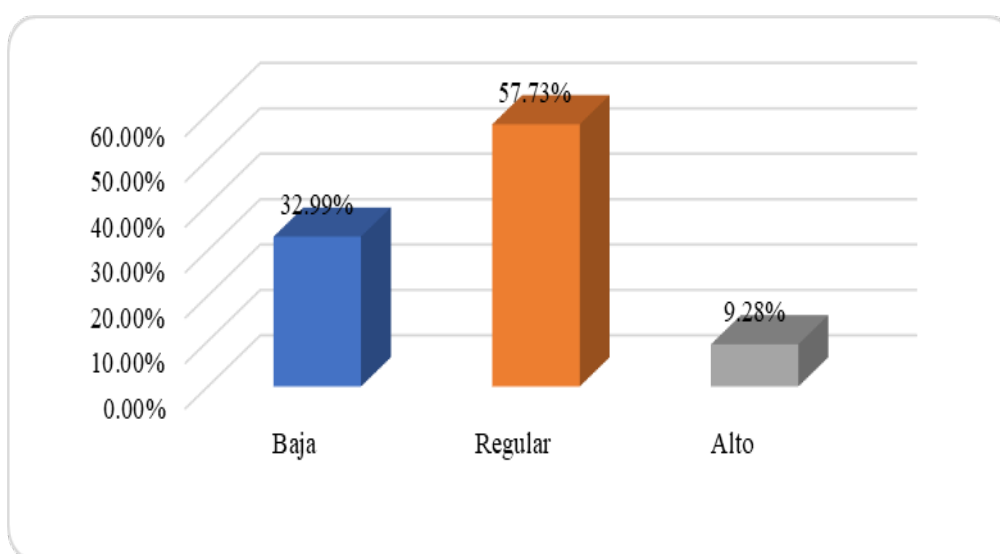
Tabla 7

Mora vencida en la Coopac Santa María Magdalena

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	32	32.99%	32.99%
Regular	56	57.73%	90.72%
Alto	9	9.28%	100.00%
Total	97	100%	

Figura 3

Nivel de mora vencida en la Coopac Santa María Magdalena



De la tabla se observa que, de los 97 encuestados de la Coopac Santa María Magdalena, el 57.73% considera la rentabilidad en un nivel regular, el 32.99% la considera baja y solo el 9.28% la califica como alta.

Estos resultados reflejan que la mora vencida se mantiene en un nivel regular y bajo, debido a que la cooperativa implementa un proceso de seguimiento continuo para los socios que incumplen con los pagos de sus créditos, ayudando a contener la morosidad dentro de niveles aceptables. Aunque este seguimiento no elimina por completo la morosidad, permite que la cooperativa mantenga un nivel de morosidad estable. Además, la cooperativa informa

de manera constante a los socios de los segmentos de micro y pequeñas empresas sobre sus niveles de morosidad, lo cual contribuye también a mantener el índice de mora en nivel regular y bajo.

3.1.3. Mora de alto riesgo

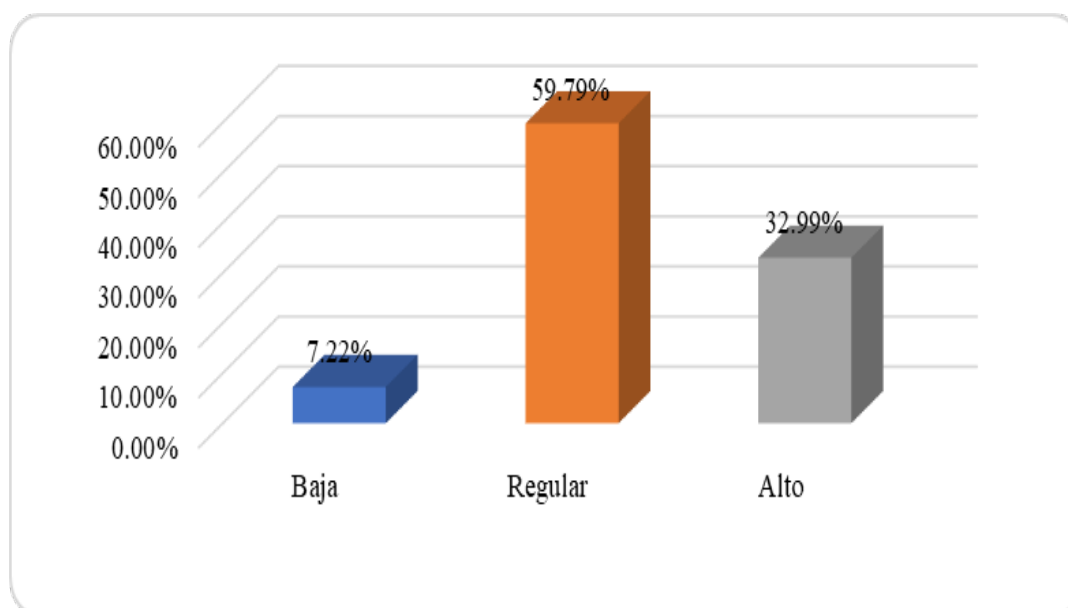
Tabla 8

Mora de alto riesgo en la Coopac Santa María Magdalena

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	7	7.22%	7.22%
Regular	58	59.79%	67.01%
Alto	32	32.99%	100.00%
Total	97	100%	

Figura 4

Nivel de mora de alto riesgo en la Coopac Santa María Magdalena



Según la tabla, el 59.79% de los encuestados en la Coopac Santa María Magdalena percibe que la mora de alto riesgo se encuentra en un nivel regular, el 32.99% la considera alta y un 7.22% la califica como baja.

Este fenómeno se hizo particularmente evidente en 2022, cuando la morosidad aumentó debido a una falta de seguimiento adecuado por parte de los analistas de crédito. En un esfuerzo por incrementar sus comisiones y elevar las colocaciones, se priorizó la cantidad sobre la calidad, lo que llevó a un incremento de créditos refinanciados y casos en proceso judicial. Esta falta de análisis y seguimiento efectivo del riesgo crediticio de los socios resultó en un alza notable en los niveles de morosidad.

3.1.5. Rentabilidad

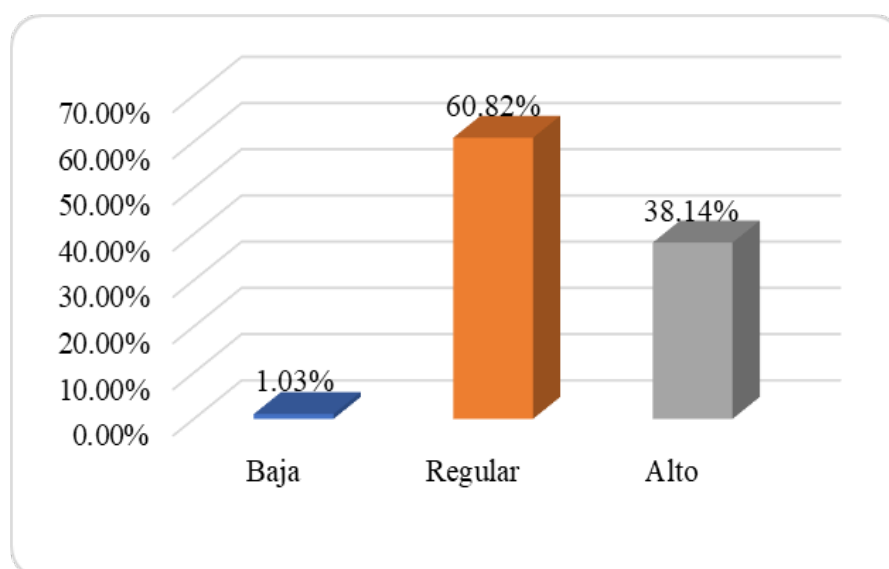
Tabla 9

Rentabilidad en la Coopac Santa María Magdalena

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	1	1.03%	1.03%
Regular	59	60.82%	62.85%
Alto	37	38.14%	100.00%
Total	97	100%	

Figura 5

Nivel de rentabilidad en la Coopac Santa María Magdalena



De la tabla, se observa que, del total de encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, el 60.82% percibe la rentabilidad en un nivel regular, el 38.14% la considera alta y solo el 1.03% la califica como baja.

El análisis de los estados financieros de los años 2021, 2022 y 2023 confirma que la cooperativa ha experimentado una disminución significativa en sus utilidades. Sin embargo, se encuentra actualmente en un proceso de recuperación. Un factor que limita este avance es el diseño de las políticas relacionadas con las operaciones de crédito, especialmente en el trabajo de los analistas de crédito de campo. Esta situación impacta de manera directa en las operaciones y resultados de la cooperativa.

3.1.6. Rentabilidad económica

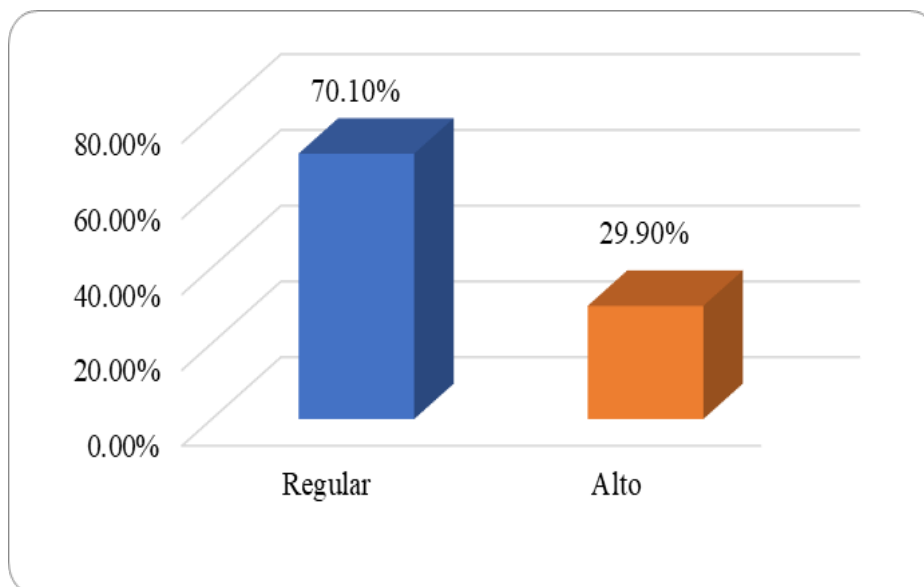
Tabla 10

Rentabilidad económica en la Coopac Santa María Magdalena

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	0	0.00%	0.00%
Regular	68	70.10%	70.10%
Alto	29	29.90%	100.00%
Total	97	100%	

Figura 6

Rentabilidad económica en la Coopac Santa María Magdalena



Según la tabla, del total de encuestados en la Coopac Santa María Magdalena, el 70.10% percibe la rentabilidad económica en un nivel regular, mientras que el 29.90% la considera alta. Esta percepción concuerda con la situación financiera real de la entidad. La rentabilidad económica, calculada como el cociente entre el beneficio antes de intereses e impuestos y el valor total de la inversión (activo total), multiplicado por 100, refleja la calidad de la gestión organizacional al mostrar las utilidades generadas antes de deducir impuestos e intereses.

Si bien en un primer análisis la rentabilidad puede parecer elevada, la aplicación de los pasivos reduce este rendimiento a un nivel regular, comportamiento que se ha mantenido como tendencia en el presente año. Este fenómeno puede atribuirse a factores como los retornos de inversiones, márgenes netos alcanzados al final de cada periodo, análisis del comportamiento

de la rentabilidad y optimización de gastos en la cooperativa para transformar sus ingresos brutos en beneficios netos.

3.1.6. Rentabilidad financiera

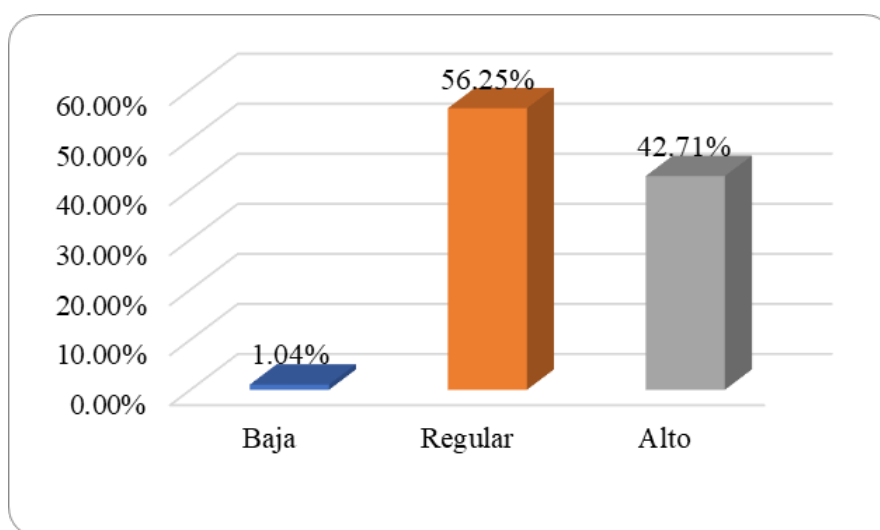
Tabla 11

Rentabilidad financiera en la Coopac Santa María Magdalena

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	1	1.04%	1.04%
Regular	54	56.25%	57.29%
Alto	41	42.71%	100.00%
Total	96	100%	

Figura 7

Nivel de rentabilidad financiera en la Coopac Santa María Magdalena



De acuerdo con los datos presentados en la tabla, el 56.25% de los encuestados en la Coopac Santa María Magdalena percibe que la rentabilidad financiera se encuentra en un nivel regular, mientras que un 42.71% la califica como alta. La rentabilidad financiera, que representa el beneficio neto después de cumplir con todas las obligaciones pasivas, es un indicador clave de la eficiencia en la gestión organizacional y refleja la capacidad de la cooperativa para generar utilidades disponibles para los socios.

Aunque la cooperativa se encuentra en un proceso de recuperación, se prevé que la rentabilidad financiera mantenga un nivel moderadamente aceptable. Esta situación puede explicarse por diversos factores, como la gestión de los créditos otorgados, la presencia de carteras de alto riesgo y la efectividad en la reinversión de excedentes, que influyen en la capacidad de la entidad para convertir sus ingresos en ganancias netas.

3.2. Resultados de nivel Inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

3.2.1.1. Hipótesis de normalidad:

H₀: Los datos no tienen una distribución normal.

H_a: Los datos tienen una distribución normal.

Con la finalidad de conocer, si la distribución es normal o no normal, se procede a calcular la prueba de normalidad.

Tabla 12

Normalidad de los datos de recolectados

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	,098	97	,023	,969	97	,023
Rentabilidad	,109	97	,006	,952	97	,001

La prueba de Kolmogorov-Smirnov reveló que la variable de morosidad tiene un valor de significancia de 0.023, inferior a 0.05, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. De forma similar, la variable de rentabilidad mostró un valor de significancia de 0.006, confirmando que tampoco presenta una distribución normal. Por tanto, se acepta la hipótesis nula (**H₀**) y se rechaza la hipótesis alternativa (**H_a**).

3.2.2. Contrastación de hipótesis

3.2.2.1. Hipótesis general

HG. La morosidad se relaciona de manera negativa y significativa con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.

H₀: La morosidad no tiene una correlación fuerte y negativa con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.

Ha: La morosidad tiene una correlación negativa y fuerte con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.

Tabla 13

Prueba no paramétrica de correlación entre morosidad y rentabilidad

		Morosidad Rentabilidad		
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	-,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	-,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

El coeficiente de correlación de Spearman, de **-0.716**, muestra una relación negativa y fuerte entre las variables, indicando que: a mayor morosidad, menor rentabilidad.

Este comportamiento demuestra que el nivel de rentabilidad de la Coopac Santa María Magdalena coincide con la morosidad de los socios. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.2.2.2. Hipótesis específica uno (HE1)

Ho: No existe una relación negativa entre la morosidad y la rentabilidad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.

Ha. Existe una relación entre la morosidad y la rentabilidad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.

Tabla 14*Correlación entre la morosidad y rentabilidad económica*

			Morosidad	Rentabilidad económica
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	-,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Rentabilidad económica	Coefficiente de correlación	-,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

El coeficiente de correlación de -0,601, mostrado en la tabla, revela una relación negativa significativa, lo que sugiere una correlación inversamente proporcional. Es decir, a mayor morosidad, se observa una disminución en la rentabilidad económica.

Este resultado evidencia que la baja rentabilidad económica de la Coopac Santa María Magdalena está estrechamente vinculada con la capacidad de pago, la mora vencida y la mora de alto riesgo de los socios, lo que afecta negativamente la liquidez de la entidad. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.2.2.3. Hipótesis específica dos (HE2)

H₀: La morosidad no se relaciona negativamente con la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.

H_a: La morosidad se relaciona negativamente con la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.

Tabla 15*Correlación entre la morosidad y rentabilidad financiera*

			Morosidad	Rentabilidad financiera
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Rentabilidad financiera	Coeficiente de correlación	-,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

De acuerdo con el coeficiente de correlación de -0,693, presentado en la tabla, se observa una relación negativa considerable, lo que indica una correlación inversamente proporcional. En otras palabras, a mayor morosidad, menor rentabilidad económica.

Este resultado pone de manifiesto que la rentabilidad económica de la Coopac Santa María Magdalena se ve directamente afectada por la capacidad de pago, la mora vencida y la mora de alto riesgo de los socios, lo cual contribuye a una reducción de la liquidez en la entidad. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

4. Discusión

Tras presentar y analizar la información tanto descriptiva como inferencial, se llevó a cabo la discusión en base a estudios previos y teorías revisadas en el capítulo 2, relacionadas con la morosidad y la rentabilidad, considerando las dimensiones, objetivos e hipótesis del estudio.

El objetivo general permitió evidenciar la relación de la morosidad y rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Agencias Ayacucho. Los resultados muestran una relación negativa y fuerte. Para este análisis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, una prueba no paramétrica, que mostró un coeficiente de correlación de -0.716, lo que denota una relación inversa, negativa y fuerte, con un valor p de $0.00 < 0.05$, confirmando la significancia del análisis.

Los resultados de esta investigación presentan similitudes con el estudio realizado por Meléndez & Pacaya (2020) en Huancayo, en cuyo objetivo general guarda relación con nuestro análisis sobre la morosidad y rentabilidad en la Coopac Santa María Magdalena. Esta comparación es pertinente, ya que ambos estudios comparten características metodológicas similares. Meléndez y Pacaya (2020) llevaron a cabo un estudio de tipo aplicado y alcance correlacional, evaluando 36 estados financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. Sus hallazgos mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de -0.615 y un valor p de 0.01 ($p < 0.05$), una relación inversa de las variables analizadas.

Estos hallazgos se observan en la teoría de la morosidad crediticia Morales et al. (2022) resaltan que la morosidad impacta de manera significativa en la salud financiera de las organizaciones, al disminuir el flujo de efectivo y aumentar los costos asociados con la recuperación de deudas. Este efecto compromete la capacidad de la entidad para cubrir con obligaciones financieras y pone en riesgo su crecimiento empresarial.

De manera complementaria, García (2020) también apoya nuestros argumentos, destacando la importancia del manejo de la cartera de alto riesgo, mora vencida y capacidad de pago. Según su estudio, una gestión eficaz de la morosidad es crucial, ya que su comportamiento puede influir en la rentabilidad de la entidad.

La investigación de Villalón (2021) subraya la importancia de entender cómo las condiciones económicas y las políticas bancarias de cada país afectan la rentabilidad y estabilidad de las entidades financieras.

En cuanto al primer objetivo específico, se evidencia una correlación negativa entre de la morosidad y rentabilidad económica, con un coeficiente de correlación de $-0,601$. Esto sugiere que la baja rentabilidad económica de la Coopac Santa María Magdalena se encuentra directamente vinculada con la morosidad.

Los resultados del presente estudio muestran una similitud a la investigación realizada por Fuentes & Mancilla (2022), la cual se alinea con el objetivo específico de nuestra investigación. Esto permite realizar comparaciones y confirmar los hallazgos de morosidad y rentabilidad en la Coopac Santa María Magdalena, agencias Ayacucho. En el estudio de Fuentes & Mancilla (2022), se encontró que en un -0.716 la morosidad está asociada a la rentabilidad económica, con un p-valor de 0.00 ($p < 0.05$).

Tetteh et al. (2021) respalda estos resultados y propone que la morosidad en las Coopac se determina por factores como la capacidad de pago de los prestatarios. Además, identificó factores relacionados con el comportamiento del prestamista, del prestatario y del préstamo influyendo en las estadísticas y alcance de la morosidad, como la adecuada evaluación de las referencias crediticias y el análisis de los plazos de pago de los prestatarios.

Para el segundo objetivo específico, se evidencia una correlación en sentidos contrarios entre el la morosidad y rentabilidad financiera, dado que el estadístico obtenido es

de -,693. Esto sugiere que la baja rentabilidad financiera de la Coopac Santa María Magdalena se encuentra directamente vinculada con la morosidad.

Los resultados del presente estudio muestran una similitud a la investigación realizada por Rodríguez & Cumpen (2022), la cual se alinea con el objetivo específico de nuestra investigación. Esto permite confirmar los hallazgos en la Coopac Santa María Magdalena, agencias Ayacucho. Rodríguez y Cumpen, encontraron que la morosidad está asociada a la rentabilidad económica en -,694, con un p-valor de 0.00 ($p < 0.05$).

Estos resultados se respaldan por la investigación Vargas (2021) quien sostiene que la morosidad es un problema significativo que afecta la rentabilidad financiera en las instituciones bancarias. Añadió también, la importancia de una gestión eficiente de la cartera de préstamos para dirigir la rentabilidad y evitar problemas derivados de la falta de pagos.

Este acelerado crecimiento de la cartera morosa enfatiza el impacto negativo del incumplimiento de pagos por parte de los prestatarios, afectando adversamente la salud empresarial y financiera de las entidades. Desde una misma similar Velasco (2017), plantea que, la rentabilidad no depende completamente de la morosidad, un aumento en ese índice conlleva una disminución en el ROE.

Conclusiones

1. Se concluyó que la morosidad y la rentabilidad en la Coopac Santa María Magdalena, agencias Ayacucho, presentan una relación negativa y fuerte, con un coeficiente de correlación de -0.716 y significativa. Esto indica que la rentabilidad de la cooperativa se comporta en sentido contrario a los niveles de morosidad. En otras palabras, una alta morosidad, caracterizada por la capacidad de pago de los socios, la mora de alto riesgo y la mora vencida, impacta negativamente en la rentabilidad de la entidad. Por lo tanto, tener bajo control y dentro del panorama a la morosidad es crucial para mejorar la competitividad de la Coopac Santa María Magdalena
2. En segundo lugar, una correlación negativa y significativa entre la morosidad y la rentabilidad económica en la Coopac Santa María Magdalena asume un rol para tener cuidado. El análisis con un coeficiente de Spearman de -0.601, lo que indica una relación inversa entre ambas variables. Este resultado evidencia que un aumento en la morosidad de los socios impacta negativamente en la rentabilidad económica de la cooperativa, reduciendo su capacidad de generar buenos márgenes netos, calidad de inversiones, y optimización de gastos. Como consecuencia, la entidad enfrenta un riesgo de escasez de liquidez, afectando su estabilidad financiera.
3. Se concluyó que la morosidad y la rentabilidad financiera se comprometen en un -0.693 en el estadístico de correlación siendo significativa. Por lo que, un manejo deficiente de la morosidad directamente reduce los niveles de recuperación de créditos, imposibilita el manejo de carteras de alto riesgo, reduce utilidades netas, y entorpece reinversiones, reflejando la importancia de una gestión efectiva para fortalecer la solidez de la cooperativa.

Recomendaciones

1. Se recomienda que la Coopac Santa Maria Magdalena diseñar y emplear programas de desarrollo de personal sobre operaciones de créditos, designando responsabilidad de la evaluación tanto cuantitativa como cualitativamente de los socios generando una garantía de retorno y mejorando los índices de deuda vencida.
2. Se recomienda ajustar las políticas de la cooperativa con mirada en las operaciones de crédito, políticas como de identificación de personal con la Coopac y empoderamiento laboral, reduciendo desvíos de monitoreo de morosidad debido a la alta rotación. Así como establecer protocolos estrictos de evaluación y cobranza para gestionar con detalle a las carteras de alto riesgo correspondientes al personal de la Coopac, algunas estrategias son recurrir a recordatorios de pago, posibles límites de crédito y cargos por mora.
3. Asimismo, se sugiere monitorear la rentabilidad por indicadores que midan la capacidad de gestión de cobranzas y recuperaciones. Preveer dificultades en el proceso comercial, contractual o decisorio y aplicar ajustes informados, facilitando un análisis y una gestión más acertada en favor de los objetivos a largo plazo de la entidades.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, M. A. (2020). Estrategias financieras para mejorar la rentabilidad de la empresa Trujillo Gool. In *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol. 1). <https://orcid.org/0000-0002-1188-2964>
- Acuña, Selene., & Fernandez, Maria. (2019). *GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA VERÓNICA*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1925>
- Agarwal, S., & Ben-David, I. (2018). Loan prospecting and the loss of soft information. *Journal of Financial Economics*, 129(3), 608–628. <https://doi.org/10.1016/J.JFINECO.2018.05.003>
- Arana, A., & López, C. (2019). Impacto de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito. Una revisión sistemática del impacto de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en los últimos 8 años. In *Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22198>
- Bhatnagar, D., & Yadav, K. (2023). A STUDY ON LOAN DELINQUENCY OF THE SELF HELP GROUP-BANK LINKAGE PROGRAMME IN RURAL RAJASTHAN. *Folia Oeconomica Stetinensia*, 23(2), 86–101. <https://doi.org/10.2478/FOLI-2023-0020>
- Brachfield, P. J. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. https://books.google.com/books/about/Recobrar_impagados_y_negociar_con_moroso.html?hl=es&id=zYU-3TMm5kEC
- BRAVO, Eyner. (2021). *LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO QUE OPERAN EN LA CIUDAD DE ANDAHUAYLAS*, 2020. <https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/5866/La>

morosidad_Influencia en la rentabilidad_Cooperativas de ahorro y crédito.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabezas, G. (2017). *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ecuador*.
<https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17933>

Canaza, Ubaldo. (2016). Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014. In *Universidad Nacional del Altiplano*.

Cermeño, R., Leon, J., & Mantilla, G. (2011). *Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y credito del Peru, 2003-2010*.
<https://repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/950>

Chong, F., & Rafiq, S. (2021). Loan Delinquency: Some Determining Factors. *Journal of Risk and Financial Management* 2021, Vol. 14, Page 320, 14(7), 320.
<https://doi.org/10.3390/JRFM14070320>

CONCYTEC. (2018). *CONCYTEC - Dirección de Investigación y Estudios*. Lima.
<https://www.gob.pe/concytec>

Dahmash, F., Al Salamat, W., Masadeh, W. M., & Alshurafat, H. (2021). The effect of a firm's internal factors on its profitability: Evidence from Jordan. *Investment Management and Financial Innovations*, 18(2), 130–143. [https://doi.org/10.21511/IMFI.18\(2\).2021.11](https://doi.org/10.21511/IMFI.18(2).2021.11)

FENACREP. (2024). *Estadísticas SBS - FENACREP*.
<https://www.fenacrep.org/es/coopac/estadisticas-sbs?nivel=3&vista=grafico&coopac=20129258323>

Fernández, L., & Requiz, E. (2021). *Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú*. 1–138.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10074>

- García, Naysha. (2020). *INDICE DE LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. – AGENCIA JAEN 2018*.
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7363/García Elera Naysha Anali_.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7363/García%20Elera%20Naysha%20Anali_.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Guelmes, E., & Nieto, L. (2015). *SOME REFLECTIONS ON THE MIXED APROACH OF PEDAGOGICAL RESEARCH IN THE CUBAN CONTEXT*.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n1/rus03115.pdf>
- Handley, K., Wright, S., & Evans, E. (2018). SME Reporting in Australia: Where to Now for Decision-usefulness? *Australian Accounting Review*, 28(2), 251–265.
<https://doi.org/10.1111/auar.12179>
- Heredia, Flor., & Torres, Homero. (2019). Gestión De La Morosidad Para Mejorar La Rentabilidad De La Caja De Ahorro Y Crédito De Jose Leonardo Ortiz-2018. In *Rev. Tzhoecoen* (Vol. 11, Issue 2).
- Hernández, Guadalupe., & Ríos, Humberto. (2013). *Estructura financiera óptima, en la industria de los alimentos, que cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-66222013000200004
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptisa, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2>. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigación Científica 6ta ed.pdf
- Huaman, Diana. (2020). *NIVEL DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD CASO: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO SUPER CREDICAJA S.A., AREQUIPA 2019*.
- La Superintendencia de Banca, S. y A. (2015). *GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS*.

- Mafra Pio, V., Poblete, E. G., Pezzuto, P. R., & Wahrlich, R. (2016). Análisis costo-beneficio de tres pesquerías de enmalle en Santa Catarina, Brasil: Contribuyendo a las decisiones de manejo pesquero. *Latin American Journal of Aquatic Research*, 44(5), 1096–1115. <https://doi.org/10.3856/vol44-issue5-fulltext-19>
- Mallea Tellez, G. N. (2020). *LA MOROSIDAD Y SU RELACIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, PERIODO 2016-2018*. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1751/Mallea-Tellez-Graviela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Masapanta, Mónica. (2016). *LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LOS INGRESOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO CIA. LTDA*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22913/1/T3619M.pdf>
- Morales, J., Espinosa, P., & Morales, A. (2022). Probability of Increase of Bank Default in Mexico, Before and During the COVID-19 Pandemic. *Revista Del Centro de Investigación de La Universidad La Salle*, 15(57), 185–226. <https://doi.org/10.26457/recein.v15i57.3122>
- NAQUIRA, Karina. (2019). *LA INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA, TACNA 2015-2017*. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/768/Naquira-Acero-Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nguyen, D. T., & Le, T. D. Q. (2022). The interrelationships between bank profitability, bank stability and loan growth in Southeast Asia. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2084977>

- Orihuela, Miriam., & Pacotaype, Deyvi. (2024). *Morosidad y rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A, periodo 2003 - 2021*. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/6469>
- Prado, J., Gómez, J., Enciso, E., Tenorio, F., & Pozo, C. (2024). El proceso de licenciamiento institucional y la mejora de la investigación científica en la educación superior. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 15(3), 261–271. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.3.1025>
- Periche-Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., & Chamolí-Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206–212. <https://doi.org/10.33554/RIV.14.4.801>
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 5–39. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Quispe, M. (2022). *Delinquency in the client portfolio and its impact on the liquidity and profitability of the company Electro Puno S.A.A., periods 2017-2018*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18652>
- Rodriguez, Marcelino., & Cumpen, Milton. (2022). *Morosidad y rentabilidad en la CMAC Trujillo, Agencia Bagua – Amazonas 2022*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118852/Cumpen_HMP-Rodriguez_VMO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ross, Jordan, & Westerfield. (2018). Fundamentos de Finanzas Corporativas. In *Fundamentos de finanzas corporativas*. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25491w/Fundamentos_de_Finanzas_Corporativas1.pdf
- Roxana, N., Turpo, P., Aurora, R., Villanueva, L., Carlos, M., & Villanueva, A. V. (2021). *UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela Profesional de Contabilidad*.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3628/Claudia_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Sánchez, Juan. (2002). *Análisis contable de la rentabilidad empresarial. Un estudio empírico en la industria manufacturera española.*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=169720&info=resumen&idioma=SPA>

Siddique, A., Khan, M. A., & Khan, Z. (2022). The effect of credit risk management and bank-specific factors on the financial performance of the South Asian commercial banks. *Asian Journal of Accounting Research*, 7(2), 182–194. <https://doi.org/10.1108/AJAR-08-2020-0071/FULL/PDF>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica.* https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf

Tetteh, Francis., Baffoe, Samuel., Boateng, Prince., & Teye, Ebenezer. (2021). Modelling the Determinants of Credit Delinquency Among Credit Unions in Rural Communities in Ghana. *ADRRI Journal (Multidisciplinary)*, 30(2(7) July-September), 76–100. [https://doi.org/10.55058/ADRRIJ.V30I2\(7\)](https://doi.org/10.55058/ADRRIJ.V30I2(7))

Vargas, Diana. (2021). *Análisis comparativo de los indicadores de rentabilidad de la banca primer piso (Bancolombia, Davivienda) y de segundo piso (Bancóldex) a partir de un estudio de caso.* https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12772/5/TE.GF_VargasLeonDianaMarcela_2021.pdf

Velasco, Juan. (2017). *ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS GRANDES UBICADOS EN LA PROVINCIA DE IMBABURA EN EL PERIODO 2014–2016.* https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/ANALISIS_DEL_INDICE

DE MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LOS BANCOS
PRIVADOS EN IMBABU.pdf

- Velasque, Anderson., & Ochoa, Jimmy. (2023). *Spread financiero y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena oficina principal Ayacucho, 2018 - 2019*. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5452>
- Villalón, María. (2021). *Rentabilidad y morosidad en la banca española, francesa y de Reino Unido María Criado Villalón*. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/51538>
- Webb, R., & Fernández, G. (2016). *Anuario Estadístico. PERÚ ENNÚMEROS2016*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/CE845847EBE0BED1052581B8006EADA2/\\$FILE/pen_2016.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/CE845847EBE0BED1052581B8006EADA2/$FILE/pen_2016.pdf)
- Zamora Torres, A. I. (2011). *Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producción de guayaba en el Estado de Michoacán*. http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/914

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia: Impacto de la morosidad en la rentabilidad de A Cooperativa De Ahorro Y Crédito Santa María Magdalena – Agencia Ayacucho.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Indicadores	Metodología
PG. ¿Cuál es la relación entre la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho, 2021-2023?	OG. Evaluar la relación entre la morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena - agencias de la ciudad de Ayacucho, 2021-2023	HG. La morosidad perjudica la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho, 2021 - 2023.	V1. Morosidad		Tipo de investigación Aplicado y transversal Nivel de investigación Descriptiva y correlacional Diseño de investigación No experimental Enfoque de la investigación Mixto Instrumento de investigación Cuestionario
			Dimensiones:		
			Capacidad de pago	- Créditos otorgados con montos grandes. - Créditos otorgados a largo plazo. - Referencias crediticias.	
			Mora vencida	- Mora determinada en créditos micro, pequeña empresa y consumo.	
			Mora de alto riesgo	- Mora en Cartera vencida. - Mora en Cartera refinanciada. - Mora en cartera judicial.	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V2, Rentabilidad	Indicadores	Población y muestra
<p>PE.1. ¿En qué medida la morosidad se relaciona con la rentabilidad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho?,</p>	<p>OE.1. Determinar la relación entre morosidad y la rentabilidad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.</p>	<p>HE.1. Existe una relación negativa entre la morosidad y la rentabilidad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho</p>	<p>Dimensiones:</p>	<p>Retorno sobre Activos (ROA)</p>	<p>1. Población: Directivos, funcionarios, personal de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias que operan en la ciudad de Ayacucho (4 sedes), siendo 97 el número de la población.</p> <p>2. Muestra: Sera de tipo censal.</p>
<p>PE.2. ¿De qué manera la morosidad se relaciona con la rentabilidad financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho?</p>	<p>OE.2. Determinar la relación de la morosidad y rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.</p>	<p>HE.2. La morosidad se relaciona negativamente con la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – agencias de la ciudad de Ayacucho.</p>	<p>Rentabilidad financiera</p>	<p>Retorno sobre el patrimonio (ROE)</p>	

Anexo 2

Matriz de operacionalización: Morosidad y rentabilidad de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Santa María Magdalena – Agencia Ayacucho.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Criterio de medición
V1. Morosidad	Retraso en el pago de una deuda que puede involucrar tanto a individuos como a empresas. enfatizando que el incumplimiento a las obligaciones financieras a tiempo puede generar sanciones o penalidades y afectar negativamente la solvencia financiera (Fernández & Requiz, 2021),	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 05 Ítems para medir las siguientes dimensiones: capacidad de pago, mora vencida y mora de alto riesgo (Heredia & Torres, 2019)	Capacidad de pago	- Créditos otorgados con montos grandes. - Créditos otorgados a largo plazo. - Referencias crediticias.	-Totalmente de Acuerdo -De acuerdo -Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo -Desacuerdo -Totalmente en Desacuerdo
			Mora vencida	- Mora determinada en créditos micro, pequeña empresa y consumo.	
			Mora de alto riesgo	- Mora en Cartera vencida. - Mora en Cartera refinanciada. - Mora en cartera judicial.	
V2. Rentabilidad	Herramienta que evalúa el retorno de las inversiones y los beneficios obtenidos mediante la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para obtenerla (Aguirre & Barona, 2020).	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 05 Ítems para medir las siguientes dimensiones: rentabilidad económica y rentabilidad financiera (Ross et al., 2018)	Rentabilidad económica	Retorno sobre Activos (ROA)	-Totalmente de Acuerdo -De acuerdo -Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo -Desacuerdo -Totalmente en Desacuerdo
			Rentabilidad financiera	Retorno sobre el patrimonio (ROE)	

Anexo 3

Instrumento de recolección

El objetivo de este cuestionario es recoger información para determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad de la cooperativa. Agradecemos sinceramente su tiempo y colaboración al responder este cuestionario. La información obtenida será tratada con la más estricta confidencialidad.

Instrucciones: A continuación, encontrará varias proposiciones. Le solicitamos que exprese su opinión marcando con una (x) la opción que mejor refleje su punto de vista, siguiendo el siguiente patrón.

Cargo: _____

Género: M () F ()

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

MOROSIDAD		Valoración				
Capacidad de pago		1	2	3	4	5
1	Los créditos otorgados a los socios son de montos elevados debido a que se ha verificado su capacidad de pago.					
2	Los créditos otorgados a los socios son a largo plazo, lo que puede afectar su recuperación futura.					
3	La capacidad de endeudamiento del socio le permite obtener un crédito con la Coopac Santa María Magdalena.					
4	Las referencias crediticias de los socios permiten otorgar un nuevo crédito.					
Mora vencida		1	2	3	4	5
5	Se realiza un proceso de seguimiento a los socios que han incumplido en el pago de sus créditos.					
6	Se informa sobre los niveles de morosidad en el segmento de micro y pequeña empresa.					
7	El nivel de morosidad es elevado en los diferentes productos de crédito otorgados.					
Mora de alto riesgo		1	2	3	4	5
8	Se ha realizado un seguimiento a los socios morosos para motivarlos a cumplir con sus pagos.					
9	Los créditos vencidos, refinanciados y en proceso judicial afectan a la rentabilidad de la Coopac Santa María Magdalena					

10	En la Coopac Santa María Magdalena se analiza el riesgo de los socios al otorgarles un crédito.					
RENTABILIDAD		Valoración				
Rentabilidad económica		1	2	3	4	5
11	La Coopac Santa María Magdalena logra un buen margen neto al final de cada periodo.					
12	Los socios en el segmento micro y pequeña empresa son rentables para la Coopac Santa María Magdalena.					
13	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena está incrementando su rentabilidad con una inversión cada vez menor.					
14	La Coopac Santa María Magdalena necesita reducir sus gastos para mejorar su rentabilidad.					
Rentabilidad financiera		1	2	3	4	5
15	Los créditos otorgados afectan en la rentabilidad de la Coopac Santa María Magdalena.					
16	La cartera de alto riesgo afecta directamente a la rentabilidad financiera de la Coopac Santa María Magdalena.					
17	Los créditos otorgados de montos grandes afectan a la rentabilidad financiera de la Coopac Santa María Magdalena.					
18	La Cooperativa percibe buenas ganancias por cada operación que realiza (prestamos, ahorros, depósitos, etc.)					
19	Al final de cada periodo, la COOPAC Santa María Magdalena reinvierte sus excedentes económicos.					

Anexo 4*Análisis de fiabilidad: Alfa de Cronbach*

		N	%
Casos	Válido	97	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	19

Anexo 5

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombres y Apellidos del Experto : Mg. Jorge Alberto Prado Palomino
 1.2. Centro Laboral : UNSCH
 1.3. Cargo o Función : Profesor Asociado a Tiempo Completo
 1.4. Grado Académico : Magister en Finanzas
 1.5. Nombre del Instrumento : Cuestionario
 1.6. Título de la Tesis : La Morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Agencia Ayacucho.
 1.7. Autor : Bach. Fiorella Del Pilar Palomino Tineo

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
2.1.	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	Si (X)	No ()	
2.2.	El instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	Si (X)	No ()	
2.3.	Las dimensiones que se han considerado ¿Son adecuados?	Si (X)	No ()	
2.4.	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	Si (X)	No ()	
2.5.	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	Si (X)	No ()	
2.6.	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	Si (X)	No ()	
2.7.	¿El número de preguntas es el adecuado?	Si (X)	No ()	
2.8.	¿Se debe eliminar una pregunta?	Si ()	No (X)	


III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca cuantificar.				X	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN	80%
---------------------------------	------------

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

4.1 El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado	(X)
4.2. El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado	()
4.3. Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo	()


Jorge A. Prado Palomino
 Profesor ASTC
 DNI. N° 28288474

Ayacucho, Setiembre 2024

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombres y Apellidos del Experto : Dr. Eusterio Oré Gutiérrez
 1.2. Centro Laboral : UNSCH
 1.3. Cargo o Función : Profesor Asociado a Tiempo Completo
 1.4. Grado Académico : Doctor en Administración
 1.5. Nombre del Instrumento : Cuestionario
 1.6. Título de la Tesis : La Morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Agencia Ayacucho.
 1.7. Autor : Bach. Fiorella Del Pilar Palomino Tineo

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
2.1.	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	Si (X)	No ()	
2.2.	El instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	Si (X)	No ()	
2.3.	Las dimensiones que se han considerado ¿Son adecuados?	Si (X)	No ()	
2.4.	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	Si (X)	No ()	
2.5.	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	Si (X)	No ()	
2.6.	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	Si (X)	No ()	
2.7.	¿El número de preguntas es el adecuado?	Si (X)	No ()	
2.8.	¿Se debe eliminar una pregunta?	Si ()	No (X)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN


REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca cuantificar.				X	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN	78%
---------------------------------	------------

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

4.1 El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado	(X)
4.2. El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado	()
4.3. Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo	()

Ayacucho, octubre 2024.


 Dr. Eusterio Oré Gutiérrez
 Profesor ASTC
 DNI. N° 28227213

Anexo 5

Data variable morosidad

Prueba Piloto	Variable : Morosidad									
	Capacidad de pago				Mora vencida			Mora de alto riesgo		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3
2	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4
3	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3
4	4	2	3	2	3	1	3	4	4	4
5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5
6	5	3	3	2	2	3	3	2	3	2
7	4	1	5	3	3	1	2	4	4	3
8	4	2	3	3	4	3	3	3	5	4
9	3	3	4	3	2	2	2	2	4	3
10	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4
11	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2
12	4	3	4	3	4	1	3	3	5	4
13	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
14	5	4	3	1	3	2	2	2	3	3
15	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4
16	3	5	3	4	3	2	3	5	5	4
17	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3
18	5	5	3	2	4	1	2	3	2	3
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
20	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3
21	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3
22	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4
23	4	3	5	2	3	1	1	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
25	2	3	4	2	2	3	2	2	3	5
26	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2
27	4	2	3	2	4	1	1	5	5	5
28	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2
29	3	3	2	4	2	3	2	4	4	3
30	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4
31	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3
32	3	2	4	3	2	2	2	4	5	5
33	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3
34	4	4	3	2	4	1	2	2	2	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	2	3	3	3	2	3	1	3	5
37	2	3	5	2	2	1	1	5	5	5
38	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3

39	4	4	4	3	3	2	1	4	4	4
40	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
41	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4
42	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
43	4	4	4	2	2	2	1	1	4	4
44	5	3	4	3	4	1	3	3	4	4
45	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5
46	3	4	2	3	2	2	2	5	5	4
47	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
48	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5
49	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3
50	4	4	4	2	3	1	2	3	4	4
51	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4
52	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
53	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
54	5	4	2	3	4	1	1	5	5	5
55	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2
56	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
58	4	2	2	3	4	1	2	2	3	4
59	3	2	2	3	3	2	2	4	4	3
60	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
61	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4
62	4	3	4	2	4	1	2	3	4	4
63	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4
64	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3
65	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2
66	3	3	5	1	3	1	1	5	5	5
67	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2
68	4	2	2	3	2	2	2	4	4	3
69	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
70	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
71	3	4	5	2	4	1	1	4	4	5
72	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3
73	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
74	3	2	4	4	5	2	3	3	3	3
75	3	2	3	4	3	3	3	5	5	5
76	4	3	4	2	3	2	2	2	3	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
78	3	1	3	3	5	1	2	3	2	3
79	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4
80	4	4	2	3	2	2	2	5	5	4

81	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
82	3	5	4	4	4	1	2	3	3	3
83	3	2	3	3	3	2	3	4	4	5
84	4	3	4	3	2	3	4	3	2	2
85	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
86	3	4	5	4	5	1	4	5	5	5
87	3	2	4	2	3	2	2	3	4	4
88	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4
89	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
90	3	3	2	3	5	1	3	4	4	3
91	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
92	5	3	4	3	4	3	4	2	2	2
93	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4
94	4	2	3	4	3	1	1	4	2	3
95	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4
96	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5

Anexo 5*Data variable rentabilidad*

Prueba Piloto	R.economica ROA				R. financiera ROE				
	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	5	4	4	5	4	5	5	5
2	3	3	3	3	3	4	3	4	2
3	5	4	4	4	5	5	3	5	5
4	3	3	2	3	3	3	4	4	2
5	4	3	2	3	3	3	3	3	2
6	4	5	4	4	5	4	5	4	4
7	5	4	3	4	4	4	5	5	4
8	3	3	4	3	3	3	4	3	3
9	4	4	3	4	3	5	4	5	3
10	2	2	3	3	4	4	4	5	3
11	4	4	2	4	5	4	5	4	4
12	3	4	2	4	3	3	4	2	3
13	3	3	2	3	3	4	3	3	3
14	5	4	4	5	5	4	4	5	5
15	3	4	4	3	2	4	3	5	4
16	4	3	3	4	3	4	3	3	2
17	4	5	3	3	4	3	5	5	4
18	4	4	2	4	3	4	3	4	3
19	2	4	3	3	2	4	1	4	3
20	5	4	4	4	4	5	5	4	4
21	4	3	3	4	5	3	5	2	3
22	3	4	3	3	2	4	3	4	2
23	4	3	4	5	3	5	4	5	3
24	4	4	2	4	3	5	1	4	3
25	5	5	3	4	3	4	4	4	3
26	5	4	4	5	5	4	4	5	4
27	2	3	3	4	3	3	4	3	2
28	3	3	2	4	3	4	3	5	3
29	5	4	3	4	5	4	4	5	4
30	4	4	3	5	3	5	4	5	4
31	2	4	4	4	5	4	4	4	3
32	2	4	3	4	3	3	3	4	2
33	3	5	3	3	4	4	4	5	4
34	5	5	4	5	4	5	5	5	4
35	3	4	2	4	3	3	2	4	2
36	5	4	4	4	5	5	4	5	3
37	4	5	3	4	4	4	2	3	3
38	4	2	3	2	3	5	4	4	4

39	3	4	2	4	4	3	3	3	4
40	4	5	5	4	5	4	5	5	4
41	3	4	4	3	3	4	3	5	4
42	3	4	3	3	3	3	2	4	2
43	3	4	4	4	5	5	3	5	3
44	4	4	4	4	2	4	3	4	3
45	4	2	3	4	4	4	3	5	4
46	4	4	4	4	2	4	2	4	3
47	3	3	2	3	3	3	1	5	3
48	3	3	2	4	5	3	2	4	2
49	4	5	4	5	4	5	5	5	5
50	3	5	2	5	4	4	4	4	3
51	4	4	4	4	3	3	5	3	3
52	3	4	2	3	2	4	3	3	2
53	4	4	4	5	5	5	4	5	4
54	3	4	2	4	4	3	4	3	2
55	3	4	3	4	4	3	4	4	2
56	4	4	4	4	2	4	4	5	3
57	4	3	2	3	4	3	4	4	3
58	3	5	4	4	4	4	3	5	3
59	4	4	3	3	3	5	3	4	3
60	5	4	3	5	5	5	4	4	4
61	3	4	3	4	4	2	1	4	3
62	4	3	4	3	5	4	4	5	5
63	4	4	4	4	5	5	3	4	3
64	4	3	4	4	3	5	3	4	4
65	2	4	3	3	3	4	3	4	3
66	4	3	2	4	4	4	4	5	3
67	3	4	3	4	4	3	4	3	3
68	4	4	3	3	4	4	3	4	3
69	2	3	3	3	1	4	3	4	4
70	4	5	5	3	4	5	4	4	4
71	4	4	3	4	3	5	3	3	3
72	4	3	4	2	5	4	4	4	4
73	3	3	2	3	3	4	3	5	2
74	2	3	4	4	3	3	3	3	5
75	4	4	3	3	3	3	2	4	3
76	5	5	4	5	4	4	4	5	5
77	2	3	2	3	4	3	2	4	2
78	5	4	4	5	3	5	4	5	4
79	2	4	2	2	3	3	4	4	3
80	4	3	2	3	3	4	3	4	3

81	3	4	2	3	3	4	4	5	3
82	4	3	3	4	3	4	3	3	3
83	4	4	5	4	5	4	3	4	4
84	2	3	3	2	3	3	3	4	3
85	3	3	2	4	3	3	4	3	3
86	2	3	2	3	3	3	2	3	3
87	3	4	4	3	3	3	3	5	4
88	3	3	2	2	3	3	3	4	4
89	4	3	2	3	4	4	3	4	3
90	3	3	3	4	3	4	2	4	3
91	5	4	3	3	4	4	4	5	5
92	4	4	4	3	4	3	4	4	4
93	3	3	2	4	4	4	4	3	4
94	3	3	3	4	5	4	3	5	5
95	4	5	4	5	5	5	3	5	4
96	2	2	4	3	3	4	2	4	2
97	4	4	3	4	2	3	1	4	4



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

TRANSCRIPCION DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 13 de diciembre de 2024, a las 16:00 a.m. horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores CPC. Edgar Huarancca Aguilar, CPC. Edwar Rafael Enciso Huillca, CPC. Yon Ciro Ezcurra Ramírez y CPC. Julio Gómez Méndez (Asesor-jurado), bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela, Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y contables, en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretario el CPC. Alejandro Clever Coronel Cajchaya.

El secretario da lectura de la Resolución Decanal N°867-2024-UNSCH-FCEAC-D, de fecha 11 de diciembre del 2024, el cual declara expedito al bachiller FIORELLA DEL PILAR PALOMINO TINEO, para la sustentación de la tesis: **La morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Agencia Ayacucho.**, para optar el título profesional de Contadora Pública.

Acto seguido el presidente de los jurados invita a los sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de treinta (30) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de cuarenta y cinco (45) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita al sustentante y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

Jurado 1	12
Jurado 2	12
Jurado 3	15

Resultandos aprobados por unanimidad el calificativo de TRECE (13)

Siendo las 17:30 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: CPC. Edgar Huarancca Aguilar, CPC. Edwar Rafael Enciso Huillca, CPC. Yon Ciro Ezcurra Ramírez, CPC. Julio Gómez Méndez (Asesor-jurado) y como secretario CPC. Alejandro Clever Coronel Cajchaya.

Libro N° 05, con folio N°274

Ayacucho, 09 de abril del 2025

Jesús Huamán Palomino

Secretario Docente



UNSCH

**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPOSITO

N° 006-2025-EPCA/FCEAC/UNSCH

1.- Nombres y Apellidos de las Investigadoras:

FIGRELLA DEL PILAR PALOMINO TINEO

2.- Escuela Profesional **Contabilidad y Auditoría**

3.- Facultad de Ciencias **Económicas, Administrativas y Contables**

4.- Tipo de trabajo académico evaluado: **TESIS**

5.- Título del trabajo académico:

**La morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa
María Magdalena – Agencias Ayacucho.**

6.- Software de similitud: **TURNITIN**

7.- Fecha de recepción: 02 de abril de 2025

8.- Fecha de evaluación: 03 de abril de 2025

9.- Evaluación de originalidad:

Porcentaje de similitud	Resultado
* 13% (Trece)	** APROBADO

* Consignar el porcentaje de similitud

** Consignar **APROBADO** si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido subsanar las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 03 de abril de 2025

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huancayo
Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables
Toña Freyre Rojas Palmon
DOCENTE INSTRUCTOR

cc.
Archivo
TFRP

La morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Agencias Ayacucho.

por Fiorella Del Pilar Palomino Tineo

Fecha de entrega: 03-abr-2025 12:09p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2634131848

Nombre del archivo: 006_2025_Fiorella_Del_Pilar_PALOMINO_TINEO.docx (536K)

Total de palabras: 16726

Total de caracteres: 85681

La morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Agencias Ayacucho.

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1%
8	1library.co Fuente de Internet	<1%

9

www.repositorio.unach.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

10

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.unas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo