

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**TESIS**

**LA GESTIÓN DE LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD**

**DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA**

**CANDELARIA - PUTINA, 2025**

**PRESENTADA POR:**

**SONIA ROXANA GIL MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2025**



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](http://www.upsc.edu.pe) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



# 8.43%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 14 NOV 2025, 10:21 AM

## Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

**IDENTICAL** 2.54%  
**CHANGED TEXT** 5.89%

## Report #29979391

SONIA ROXANA GIL MAMANI // LA GESTIÓN DE LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA - PUTINA, 2025 RESUMEN El presente estudio tuvo como objetivo determinar la gestión de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional, aplicándose una encuesta estructurada a una muestra de 31 trabajadores pertenecientes a las áreas Financiera, Contable y de Servicios al Cliente. Los resultados permitieron evidenciar que la mayoría de los encuestados perciben una gestión de morosidad eficiente, concentrada principalmente en los niveles alto y muy alto (81%), lo que sugiere que la cooperativa aplica mecanismos adecuados para la detección temprana de morosidad, seguimiento de créditos y evaluación rigurosa antes de la aprobación de préstamos; no obstante, persisten aspectos a mejorar, especialmente en la capacitación del personal en temas de reducción de morosidad. Asimismo, se determinó que la rentabilidad percibida por los trabajadores y socios de la cooperativa se encuentra en un nivel medio (71%), reflejando estabilidad financiera pero sin alcanzar niveles óptimos, debido a un comportamiento moderado en el uso de activos y la sostenibilidad patrimonial. Finalmente, se observó que la cooperativa mantiene un equilibrio operativo, aunque con oportunidades de

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
**TESIS**

**LA GESTIÓN DE LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA  
CANDELARIA - PUTINA, 2025**

**PRESENTADA POR:**

**SONIA ROXANA GIL MAMANI**

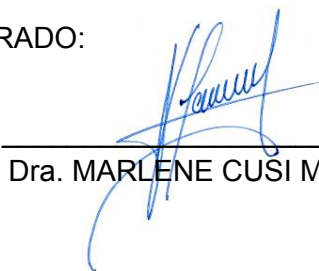
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:



Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:



M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dra. CELIA VERENISSEE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS

:



M.Sc. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios;

Sub-área: Contabilidad y Finanzas;

Línea de investigación: Negocios, Administración.

Puno, 19 de noviembre del 2025.

## DEDICATORIA

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por guiarme en cada paso de mi vida y permitirme culminar esta etapa tan importante.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio y ejemplo constante, quienes con su esfuerzo y apoyo me inspiraron a seguir adelante y no rendirme ante las dificultades.

A mi familia, por su comprensión, paciencia y aliento durante este proceso académico.

Y a todas aquellas personas que, de una u otra forma, fueron parte de este logro, dedico con gratitud y cariño este trabajo de investigación.

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos, por brindarme una sólida formación profesional, basada en principios de excelencia académica y compromiso social, que me ha permitido adquirir los conocimientos y valores necesarios para contribuir al desarrollo sostenible de mi región.

A la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental, por ser el espacio donde fortalecí mis capacidades, crecí como persona y como profesional, y encontré en sus docentes la inspiración para seguir aprendiendo y mejorar cada día.

Mi sincero agradecimiento a los miembros del jurado calificador:

- Dra. Marlene Cusi Montesinos,
- M.sc. Korina Asqui Gomez
- M.Sc. Celia Verenisce Ortiz de Orue Rojas,

por su valioso tiempo, sus observaciones y aportes, que enriquecieron significativamente el presente trabajo de investigación, permitiendo fortalecer su contenido académico y científico.

De manera especial, expreso mi más profundo agradecimiento a mi asesor, M.Sc. Luis Alberth Rossel Bernedo, por su constante apoyo, orientación y compromiso en cada etapa de la elaboración de esta tesis. Su guía y experiencia fueron fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos y culminar con éxito esta investigación.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
1.1.1. PROBLEMA GENERAL.	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.	15
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>16</b>
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.	16
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES.	16
1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES.	19
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>20</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	20

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>21</b>
2.1.1. EL CRÉDITO	21
	3

2.1.2. TIPO DE CRÉDITOS.	21
2.1.3. EL FINANCIAMIENTO	25
2.1.4. LA MOROSIDAD.	25
2.1.5. INDICADORES DE MOROSIDAD	26
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>27</b>
2.2.1. ANÁLISIS FINANCIERO.	27
2.2.2. EL CRÉDITO	28
2.2.3. LA MOROSIDAD.	28
<b>2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>28</b>

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>29</b>
<b>3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>29</b>
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.</b>	<b>29</b>
3.3.1. POBLACIÓN	29
3.3.2. MUESTRA	30
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>30</b>
3.3.1. TÉCNICAS.	30
3.3.2. INSTRUMENTOS.	30
3.3.3. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.	30
<b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>31</b>
<b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>32</b>

### **CAPÍTULO IV**

#### **EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

<b>4.1. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA - PUTINA, 2025</b>	<b>33</b>
<b>4.2. EVALUACIÓN DE LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA - PUTINA, 2025</b>	<b>44</b>

<b>4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>55</b>
<b>4.4. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS</b>	<b>56</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>59</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>60</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>64</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 01:</b> Descripción del instrumento.	30
<b>Tabla 02:</b> Operacionalización de variables.	31
<b>Tabla 03:</b> Matriz de correlación de Pearson entre el Nivel de gestión de la Morosidad y la rentabilidad.	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 01:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de control se aplica a los créditos otorgados por la cooperativa?	33
<b>Figura 02:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los socios en los plazos de pago de créditos?	34
<b>Figura 03:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de mecanismos existen para la detección temprana de morosidad?	35
<b>Figura 04:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de efectividad tienen los procedimientos de cobranza?	36
<b>Figura 05:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de problema representa actualmente la morosidad en la cooperativa?	37
<b>Figura 06:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de claridad y oportunidad tienen los socios al recibir información de sus créditos?	38
<b>Figura 07:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de estrategias de prevención aplica la cooperativa para reducir la morosidad?	39
<b>Figura 08:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de rigurosidad existe en la evaluación de los créditos antes de ser aprobados?	40
<b>Figura 09:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de seguimiento se realiza a los socios con créditos activos?	41
<b>Figura 10:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de capacitación reciben los trabajadores en temas de reducción de morosidad?	42
<b>Figura 11:</b> Consolidado del nivel de la Gestión de la Morosidad.	43
<b>Figura 12:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de eficiencia tiene la cooperativa en el uso de sus activos para generar utilidades?	44
<b>Figura 13:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de cobertura tienen los ingresos frente a los costos operativos?	45

<b>Figura 14:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de beneficios económicos generan las inversiones de la cooperativa?	46
<b>Figura 15:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de gestión presentan los recursos económicos para mantener la estabilidad?	47
<b>Figura 16:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de estrategias económicas aplica la cooperativa para mejorar sus ingresos?	48
<b>Figura 17:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de eficiencia tiene la administración del capital propio de la cooperativa?	49
<b>Figura 18:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de responsabilidad existe en el manejo del endeudamiento?	50
<b>Figura 19:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de suficiencia tienen las utilidades en relación con el patrimonio de la cooperativa?	51
<b>Figura 20:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de mejora ha mostrado la rentabilidad financiera en los últimos años?	52
<b>Figura 21:</b> Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de sostenibilidad garantiza la gestión financiera de la cooperativa en el tiempo?	53
<b>Figura 22:</b> Consolidado del nivel de rentabilidad.	54
<b>Figura 23:</b> Vista Panorámica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina.	73
<b>Figura 24:</b> Encuesta al encargado de la Contabilidad.	73
<b>Figura 25:</b> Encuesta al encargado de la Oficina de Cobranza.	74
<b>Figura 26:</b> Encuesta al encargado de la gerencia.	74

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia de la investigación.	65
<b>Anexo 02:</b> Cuestionario 01.	66
<b>Anexo 03:</b> Validación por juicio de expertos.	68
<b>Anexo 04:</b> Registro de datos en SPSS para la variable Gestión de la Morosidad.	70
<b>Anexo 05:</b> Registro de datos en SPSS para la variable Rentabilidad.	71
<b>Anexo 06:</b> Prueba de normalidad de datos.	72
<b>Anexo 07:</b> Galería fotográfica.	73

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la gestión de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional, aplicándose una encuesta estructurada a una muestra de 31 trabajadores pertenecientes a las áreas Financiera, Contable y de Servicios al Cliente. Los resultados permitieron evidenciar que la mayoría de los encuestados perciben una gestión de morosidad eficiente, concentrada principalmente en los niveles alto y muy alto (81%), lo que sugiere que la cooperativa aplica mecanismos adecuados para la detección temprana de morosidad, seguimiento de créditos y evaluación rigurosa antes de la aprobación de préstamos; no obstante, persisten aspectos a mejorar, especialmente en la capacitación del personal en temas de reducción de morosidad. Asimismo, se determinó que la rentabilidad percibida por los trabajadores y socios de la cooperativa se encuentra en un nivel medio (71%), reflejando estabilidad financiera pero sin alcanzar niveles óptimos, debido a un comportamiento moderado en el uso de activos y la sostenibilidad patrimonial. Finalmente, se observó que la cooperativa mantiene un equilibrio operativo, aunque con oportunidades de mejora en la optimización de sus recursos financieros y la implementación de estrategias más dinámicas de rentabilidad. Por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de la morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, pues la correlación de Pearson obtenida ( $r = 0.520$ ;  $p = 0.000$ ) evidencia que a mayor eficiencia en la gestión de morosidad mediante controles, seguimientos y políticas de recuperación, se incrementa la rentabilidad institucional.

**Palabras clave:** Gestión, Morosidad, Rentabilidad, Recuperación crediticia.

## ABSTRACT

The present study aimed to determine the management of delinquency and its impact on the profitability of the Virgen de la Candelaria Savings and Credit Cooperative - Putina, 2025. The research was developed using a quantitative approach, with a non-experimental, correlational design, applying a structured survey to a sample of 31 employees belonging to the Finance, Accounting, and Customer Service areas. The results showed that the majority of respondents perceive efficient delinquency management, concentrated mainly at high and very high levels (81%), which suggests that the cooperative applies adequate mechanisms for early detection of delinquency, credit monitoring, and rigorous evaluation before loan approval; however, areas that require improvement persist, especially in staff training on delinquency reduction issues. Likewise, it was determined that the profitability perceived by the cooperative's workers and members is at an average level (71%), reflecting financial stability but not reaching optimal levels, due to moderate performance in the use of assets and equity sustainability. Finally, it was observed that the cooperative maintains operational balance, although with opportunities for improvement in the optimization of its financial resources and the implementation of more dynamic profitability strategies. Therefore, it is concluded that there is a positive and significant relationship between the management of delinquency and the profitability of the Virgen de la Candelaria - Putina Savings and Credit Cooperative, as the Pearson correlation obtained ( $r = 0.520$ ;  $p = 0.000$ ) shows that greater efficiency in delinquency management through controls, monitoring, and recovery policies increases institutional profitability.

**Keywords:** Management, Delinquency, Profitability, Credit recovery.

## INTRODUCCIÓN

Como se ha observado en el análisis de la realidad problemática, la morosidad constituye un problema relevante dentro de las instituciones financieras, tales como bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito, entre otras entidades del sistema financiero. Este fenómeno económico repercute de manera significativa en la rentabilidad institucional, afectando la estabilidad y sostenibilidad de las operaciones crediticias.

En los últimos años, la situación de morosidad se ha visto agravada a raíz de la crisis sanitaria provocada por la pandemia, que generó un impacto negativo en la economía nacional e internacional. Muchos deudores se han visto imposibilitados de cumplir puntualmente con sus obligaciones financieras debido a la falta de liquidez, la reducción de ingresos o la pérdida de fuentes laborales. A ello se suman factores como la inadecuada cultura financiera y tributaria, así como la limitada capacidad de gestión del riesgo crediticio por parte de algunas instituciones.

Frente a este contexto, surge la necesidad de realizar la presente investigación, con el propósito de analizar la gestión de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, identificando los factores que influyen en el incumplimiento de pagos y evaluando las repercusiones económicas que esto genera. Asimismo, se busca aportar estrategias y alternativas que contribuyan a optimizar la gestión crediticia y fortalecer la rentabilidad institucional.

La relevancia del estudio radica en su aporte metodológico, al desarrollar estrategias y procedimientos que permitan analizar y disminuir los índices de morosidad, promoviendo una mayor eficiencia en la recuperación de créditos y, en consecuencia, una mejora en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito. De igual forma, se elaborarán y aplicarán instrumentos de recolección de información validados por especialistas en el tema, lo que garantizará la rigurosidad y fiabilidad de los resultados obtenidos.

El desarrollo del presente documento se ha estructurado en los siguientes apartados:

Capítulo I: Se expone el problema de investigación, incluyendo información relevante y actualizada relacionada con la temática. Asimismo, se presentan los antecedentes

internacionales, nacionales y locales que sustentan el estudio, culminando con la formulación de los objetivos general y específicos.

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico, conceptual y normativo que fundamenta la investigación, abordando las principales teorías sobre morosidad y rentabilidad, así como la legislación nacional vigente aplicable al sector cooperativo. Finalmente, se formulan las hipótesis del estudio.

Capítulo III: Se describe la metodología empleada en la investigación, detallando el tipo y diseño de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los métodos estadísticos utilizados para el procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV: Se presentan los resultados obtenidos del análisis de los datos y se interpretan de manera crítica y analítica. Finalmente, se exponen las conclusiones derivadas del estudio y se formulan recomendaciones orientadas a mejorar la gestión crediticia y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina.



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En España, el diario CincoDías (2020) realizó una publicación en cuyo titular “La morosidad bancaria volvió a subir en agosto, al 4,74%, por la caída del crédito”, reseña que la gestión de la morosidad de los bancos españoles subió en agosto por segundo mes consecutivo, hasta el 4,75%, desde el 4,72% del mes anterior, debido a la caída del crédito concedido por las entidades, que resultó más significativa dentro del indicador que el moderado repunte de los impagos. Según los datos provisionales publicados el jueves por el Banco de España, la cartera de crédito total se redujo a finales de agosto hasta los 1,221 billones de euros, desde los 1,226 billones de julio, una caída que suele producirse todos los años debido al descenso de la actividad en ese mes

En Latinoamérica, específicamente en Chile existen regulaciones sobre la obtención de la información de los potenciales clientes: “En lo reciente se han presentado iniciativas legales para proteger la información privada de personas naturales, hecho que reviste importancia en cuanto se protege el derecho de las personas sobre su información. Sin embargo, avanzar en la protección de estos derechos se debe balancear adecuadamente con la necesidad del regulador y del sistema financiero de conocer y medir adecuadamente los riesgos, para lo cual resulta relevante entender las implicancias que tendría restringir el uso de información para la gestión de riesgos.” (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras - Chile, 2012).

En nuestro país los indicadores de morosidad oficiales son determinados y presentados

por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, donde se puede apreciar este indicador según tipo y modalidad de crédito al 30 de abril de 2019, en este caso pertenecientes a las cajas municipales (Carrión & Díaz, 2020).

Así pues en la región de Puno, Apoyo y Asociados pública el documento anual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., en el que informa sobre la conducta de la morosidad. CMAC Cusco ha logrado mantenerse como la segunda caja municipal, y en estos días, controló posicionarse como la segunda entidad dentro del gadget microfinanciero con signos de morosidad decrecientes. A diciembre de 2018, los ratios de cartera ajustada de alto riesgo y de cartera pesada cambiada (engloba los castigos realizados dentro de los doce meses restantes) han sido de 7,4% y ocho,0%, respectivamente (7,8% y 8,7%, respectivamente, al cierre de 2017), porcentajes inferiores a los registrados por el gadget CM (10,8% y once,2%, respectivamente). Pues dentro de ésta realidad en la provincia de San Antonio de Putina tenemos a la ciudad de Putina, lugar donde se ubica la sede de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, y éste problema sobre la morosidad se ha hecho latente también en ésta empresa, por lo que se hace necesario una explicación sobre la gestión de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa, por lo que nos planteamos las siguientes preguntas:

#### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL.**

¿Cómo es la gestión de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025?

#### **1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

- ¿Cómo es la gestión de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025?
- ¿Cómo es la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025?

## **1.2. ANTECEDENTES**

### **1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.**

Vásquez (2020), desarrolló una investigación enfocada en comprender las causas que generan morosidad dentro de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. Para ello, realizó un análisis comparativo con otras cooperativas del Segmento 3 localizadas en la provincia del Azuay, con el fin de establecer similitudes y diferencias en la gestión de sus carteras crediticias. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo y se sustentó en la aplicación de encuestas y entrevistas tanto a socios como al gerente de la entidad. A partir de los hallazgos, se plantearon recomendaciones orientadas a que la cooperativa evalúe posibles ajustes en sus políticas internas de crédito, lo que permitiría disminuir los niveles de morosidad y el deterioro progresivo de sus colocaciones financieras.

Gutiérrez (2023), presentó una investigación sobre la morosidad crediticia y su efecto en la rentabilidad del sistema bancario en Bolivia, concluyendo que existe una relación negativa entre ambas variables: a medida que aumenta el nivel de cartera en mora, las utilidades de los bancos tienden a disminuir, lo que se refleja directamente en su rentabilidad. El estudio de campo permitió identificar que, aunque el riesgo de crédito continúa siendo un factor importante, en la actualidad los bancos se encuentran más expuestos al riesgo de liquidez, situación que también se incluyó en el análisis. Asimismo, se determinó que la Ley de Servicios Financieros impactó de manera desfavorable en el sistema, ya que supuso un cambio en el enfoque normativo: de una visión liberal e influida por la dinámica internacional, hacia un modelo con mayor énfasis en la función social del sistema financiero. Este viraje regulatorio, si bien buscaba fortalecer la inclusión y el papel social de la banca, también incidió en la disminución de la rentabilidad de las entidades financieras.

### **1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES.**

Vasquez (2022), realizó un estudio orientado a recopilar y analizar los aportes científicos relacionados con la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito, aplicando

una metodología de carácter cualitativo. Entre los principales hallazgos se resalta que el incumplimiento en el pago de las obligaciones financieras por parte de los clientes constituye un factor decisivo para evaluar el desempeño de estas entidades. La investigación señala que, a raíz de la pandemia, los índices de morosidad se han mostrado inestables debido a distintos factores microeconómicos, como el confinamiento, la pérdida de empleo, las enfermedades y otras dificultades que afectaron directamente la capacidad de pago de los deudores, ocasionando incluso situaciones de sobreendeudamiento. Asimismo, se concluye que las entidades financieras, tanto cajas como bancos, enfrentan en la actualidad múltiples riesgos: desde el relacionado con la concesión de créditos, hasta el riesgo de mercado, operacional y de liquidez. Todos estos elementos en conjunto han contribuido al deterioro de los compromisos de pago y al incremento de la morosidad dentro del sistema financiero.

Cuadros (2022), llevó a cabo un análisis sobre el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco (COOPAC), con el objetivo de diseñar estrategias que permitieran reducir los niveles de morosidad. Para ello, aplicó una metodología basada en entrevistas y encuestas. Los resultados obtenidos evidenciaron que la cooperativa registraba una tasa de morosidad elevada, alcanzando el 17% en el último año analizado, lo que reflejaba un incremento del riesgo crediticio. Este escenario dificultaba mantener una cartera saludable y generaba problemas en la recuperación de créditos, originados principalmente por una deficiente evaluación crediticia al momento de otorgar los préstamos. La investigación concluyó que el análisis del riesgo crediticio es fundamental no solo para examinar el proceso de concesión de créditos, sino también para comprender el comportamiento de la morosidad. A partir de ello, se plantearon estrategias financieras que permitirían mitigar el alto índice de incumplimiento y favorecer una gestión más eficiente de la cartera de créditos.

Ancalle (2023), presentó una investigación dedicada a examinar cómo los factores de riesgo de crédito se vincularon con los niveles de morosidad en la agencia El Tambo - Centro Mi Banco durante el periodo posterior a la pandemia. Para ello, se aplicó la

técnica de encuesta como principal método de recolección de información, elaborando dos cuestionarios con preguntas en escala Likert. Dichos instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos, alcanzando un alto grado de confiabilidad ( $\alpha = 0.856$ ), y se aplicaron a una muestra de 30 asesores de negocio de la agencia. Los resultados mostraron que, entre los factores macroeconómicos, la tasa de desempleo y la variación del producto bruto interno tuvieron un efecto directo en la morosidad; mientras que, a nivel microeconómico, tanto la estructura de la cartera crediticia como la eficiencia en la gestión del riesgo de crédito incidieron de manera significativa en el incumplimiento de pago. En conclusión, el estudio evidenció que los factores externos e internos relacionados con el riesgo de crédito influyeron directamente en la morosidad de la entidad, siendo la crisis generada por la Covid-19 un elemento clave para comprender este comportamiento.

Ramírez (2023), desarrolló una investigación orientada a analizar cómo la gestión del riesgo de crédito influye en los niveles de morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, en su sede de Tingo María. El estudio, de carácter aplicado y diseño no experimental, se centró en la descripción y análisis de variables con una muestra conformada por 18 unidades. Los resultados obtenidos evidenciaron una relación inversa y significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación de  $-0.749$ , lo que indica que una adecuada gestión del riesgo contribuye a disminuir la morosidad. Al examinar los objetivos específicos, se encontró, en primer lugar, una correlación positiva alta ( $0.791$ ), lo que demuestra que el incumplimiento de pagos incrementa considerablemente los niveles de morosidad. En segundo lugar, se observó una correlación negativa de  $-0.711$ , concluyéndose que, si los créditos son evaluados de manera más rigurosa antes del desembolso, la morosidad tiende a reducirse. Finalmente, el tercer objetivo específico reflejó una correlación negativa aún más fuerte ( $-0.793$ ), reafirmando que la adecuada gestión crediticia constituye un mecanismo esencial para prevenir el deterioro de la cartera.

Pariguana y Duran (2023), abordaron cómo la falta de una adecuada evaluación cualitativa de los créditos estuvo vinculada a la morosidad de los socios independientes de la Cooperativa Perú Inka en el periodo enero-junio de 2021, se observó una situación de morosidad ya existente en la cooperativa. La técnica fue revisión documental con el respectivo instrumento de ficha de revisión documentaria. El resultado más relevante se encuentra en la tabla N.º 10 de la baremación de la variable factor cualitativo crediticio, que de los 60 expedientes revisados, el 86.7% que corresponden a 52 expedientes no cuentan con la información necesaria que debería contener una correcta evaluación del factor cualitativo crediticio, se llegó a la conclusión que los resultados confirman la hipótesis de que existe una relación significativa.

### **1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES.**

Huisa (2022), indagó si la gestión de la cartera de clientes tenía algún impacto real en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., agencia Puno Centro, durante los años 2016 y 2017. Los resultados mostraron que, en términos generales, las colocaciones crediticias no guardaban relación directa con el índice de morosidad; no obstante, al analizar los periodos de manera separada, se encontró una relación inversa de intensidad moderada en 2016 y más fuerte en 2017. El análisis estadístico, realizado mediante correlaciones de Pearson, coeficientes de determinación y regresión lineal, arrojó valores débiles, mientras que los coeficientes de regresión de la morosidad fueron de -0.036 en 2016 y -0.023 en 2017. Estos datos evidencian que cuando la morosidad tiende a incrementarse, la rentabilidad disminuye, aunque de forma no determinante, concluyéndose que la morosidad no actúa como un factor que influya directamente sobre la rentabilidad de la entidad.

Luque (2023), llevó a cabo un análisis en la agencia Mi Banco de Puno para reconocer los factores que explican el comportamiento de la morosidad en los créditos otorgados. El estudio reveló que la probabilidad de que un cliente promedio entre en condición de moroso alcanza aproximadamente un 31%. Dentro de los elementos externos que resultan determinantes aparecen las características personales: edad, sexo, situación

conyugal, número de integrantes en el hogar, nivel de instrucción, tiempo desempleado, ingresos percibidos y trayectoria laboral. Estos hallazgos reflejan que los aspectos socioeconómicos y demográficos influyen de manera significativa en la capacidad de pago, lo cual exige a la entidad financiera un análisis más integral al momento de conceder los créditos, pues no basta con evaluar solo la información financiera formal de los solicitantes.

Quispe (2018), se centró en la Caja Arequipa (agencia Puno), con la finalidad de examinar cómo el control de la gestión del riesgo crediticio repercutió en los niveles de morosidad durante los años 2016 y 2017. La investigación evidenció que, aunque los reglamentos y políticas crediticias existían, su conocimiento por parte de los analistas era limitado y su aplicación no siempre adecuada. Además, se observó que las evaluaciones crediticias, aun cuando parecían completas, contenían información poco confiable, lo que afectaba la precisión en la medición del riesgo. Esto se tradujo en un incremento superior al medio millón de soles en la mora mayor a 30 días en el periodo estudiado. En consecuencia, se concluyó que una gestión eficiente y un control riguroso del riesgo crediticio resultan determinantes para reducir la morosidad, mientras que la falta de rigurosidad en los procesos incrementa significativamente la exposición al incumplimiento.

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar la gestión de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Determinar la gestión de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025.
- Evaluar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. EL CRÉDITO

Según la postura de Guzmán (2014) el crédito puede entenderse como la posibilidad de acceder a recursos en el presente sin necesidad de realizar un pago inmediato, asumiendo el compromiso de devolverlos posteriormente bajo condiciones previamente pactadas. Dichos recursos no se limitan únicamente al dinero, sino que también pueden expresarse en bienes o servicios. Dentro del funcionamiento de una economía moderna, el crédito ocupa un lugar esencial y se manifiesta a través de diferentes modalidades. Entre ellas, destaca el crédito de consumo, que permite a las personas financiar la adquisición de productos; el crédito comercial, utilizado en las operaciones entre proveedores de materias primas, empresas y distribuidores mayoristas; y el crédito bancario, que corresponde a los préstamos otorgados por las entidades financieras a distintos agentes económicos.

Para Yancari et al. (2022), opinan que el crédito es operación por lo que se proporcionan fondos al cliente.

##### 2.1.2. TIPO DE CRÉDITOS.

- **Créditos Corporativos.**

Según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2024), se consideran créditos corporativos aquellos préstamos destinados a personas jurídicas que, en los dos últimos ejercicios consecutivos, hayan alcanzado ventas anuales superiores a S/ 200 millones, tomando como referencia sus estados financieros auditados más recientes. En ausencia



de dichos estados auditados, los préstamos otorgados a la empresa no podrán ser clasificados dentro de esta categoría.

Cuando una empresa que inicialmente cumplía con este requisito reduce sus ventas y estas no superan los S/ 200 millones durante dos años seguidos, los créditos correspondientes deben ser reclasificados como créditos a empresas grandes.

Asimismo, esta categoría incluye no solo a empresas privadas que cumplen el criterio de ventas, sino también a operaciones crediticias vinculadas a deudores soberanos, organismos multilaterales de desarrollo, entidades estatales, intermediarios de valores, instituciones del sistema financiero, patrimonios autónomos de seguro de crédito y a los fondos de garantía regulados por ley.

- **Créditos a Grandes Empresas.**

La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2024), señala que los créditos destinados a grandes empresas corresponden a préstamos otorgados a personas jurídicas que cumplen con, al menos, una de las siguientes condiciones:

- a. Registrar ventas anuales superiores a S/ 20 millones, pero que no sobrepasen los S/ 200 millones en cada uno de los dos últimos ejercicios, de acuerdo con los estados financieros más recientes del solicitante.
- b. Haber mantenido, en el último año, emisiones vigentes de instrumentos de deuda colocados en el mercado de capitales.

En caso el deudor alcance ventas anuales por encima de los S/ 200 millones durante dos años continuos, y disponga de estados financieros auditados, los créditos que se le hubieran otorgado deberán ser reclasificados dentro de la categoría de créditos corporativos.

- **Créditos a Medianas Empresas**

La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2024), establece que los créditos para medianas empresas corresponden a aquellos préstamos concedidos a personas jurídicas cuyo nivel de endeudamiento total en el sistema financiero supera los S/ 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que no reúnan las condiciones necesarias .

En caso de que el deudor registre, durante dos años seguidos, ventas anuales por encima de los S/ 200 millones, o haya efectuado emisiones en el mercado de capitales, los préstamos otorgados deberán ser reclasificados como créditos de grandes empresas o corporativos, según corresponda. De igual modo, si en un periodo de seis (6) meses consecutivos el endeudamiento total del deudor se reduce a un monto no mayor de S/ 300,000, estos créditos deberán reclasificarse como créditos a pequeñas empresas o microempresas, de acuerdo con el nivel de deuda asumido.

- **Créditos a Pequeñas Empresas**

De acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2024), constituyen un tipo de financiamiento orientado principalmente a sostener actividades económicas como la producción, la comercialización de bienes o la prestación de servicios. Este segmento aplica tanto a personas naturales como jurídicas, siempre que su nivel de endeudamiento en el sistema financiero se ubique en un rango intermedio: por encima de S/ 20,000 pero sin superar los S/ 300,000, considerando un periodo de evaluación de los últimos seis meses. En este cálculo no se incluyen los créditos hipotecarios para vivienda, ya que estos obedecen a otra categoría.

Cuando la deuda total de un deudor rebasa el umbral de S/ 300,000 de manera continua durante medio año, se pierde la condición de “pequeña empresa” y automáticamente las obligaciones deben ser trasladadas a la categoría de créditos para medianas empresas. Esta reclasificación es clave porque permite a las entidades financieras aplicar criterios distintos de evaluación de riesgo, así como diseñar políticas crediticias más acordes al tamaño y capacidad de pago de los prestatarios.

- **Créditos a Micro Empresas**

De acuerdo con la normativa de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2024), son aquellos préstamos orientados a respaldar pequeños emprendimientos dedicados a la producción, la comercialización o la prestación de servicios. Pueden otorgarse tanto a personas naturales como a personas jurídicas, siempre que su nivel de endeudamiento en el sistema financiero no supere los S/ 20,000 en un periodo de referencia de seis

meses. En este cálculo no se consideran los créditos hipotecarios para vivienda, dado que corresponden a otra categoría.

En caso de que un negocio o emprendedor sobrepase de manera continua dicho límite de endeudamiento por más de seis meses, ya no podrá mantenerse bajo la clasificación de microempresa. En ese escenario, los créditos que mantiene deberán ser reclasificados dentro de otra categoría más adecuada (pequeña, mediana o incluso mayor), según corresponda al volumen de deuda. Este criterio de segmentación permite que las entidades financieras adapten sus políticas de evaluación y seguimiento, ya que el riesgo y las necesidades de financiamiento varían considerablemente entre un microemprendimiento y una empresa de mayor tamaño.

- **Créditos de Consumo Revolvente**

Conforme a lo establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2024), son préstamos dirigidos exclusivamente a personas naturales y se caracterizan por ofrecer una línea de crédito que puede usarse de manera continua, en la medida en que el cliente pague las cuotas utilizadas. Su finalidad es cubrir necesidades personales como la adquisición de bienes, el pago de servicios o la atención de gastos familiares que no guardan relación con actividades empresariales. En este grupo se ubican, por ejemplo, las tarjetas de crédito.

Si el titular de este tipo de crédito mantiene al mismo tiempo obligaciones asociadas a micro o pequeñas empresas, y su nivel de endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) excede los S/ 300,000 durante seis meses consecutivos, la clasificación de su financiamiento ya no será la de consumo, sino que deberá migrar a la categoría de créditos para medianas empresas.

- **Créditos de Consumo no Revolvente**

En contraste, los créditos de consumo no revolvente, también definidos por la SBS (2024), se otorgan a personas naturales, pero tienen la particularidad de ser préstamos de uso único: se desembolsa un monto específico que debe pagarse en cuotas fijas, sin posibilidad de reutilizar la línea de crédito una vez cancelada.

Del mismo modo que en el caso anterior, si el deudor combina este tipo de préstamos con créditos otorgados a micro o pequeñas empresas, y además acumula un endeudamiento en el sistema financiero mayor a S/ 300,000 durante seis meses continuos (excluyendo los créditos hipotecarios para vivienda), su situación crediticia será reclasificada como correspondiente a medianas empresas.

### **2.1.3. EL FINANCIAMIENTO**

El financiamiento constituye uno de los recursos más determinantes y, a la vez, más limitados dentro de la dinámica empresarial. Como señala Villalobos (2017), muchas veces las compañías no pueden sostener con capital propio proyectos que resultan esenciales para su crecimiento, tales como la ampliación de una planta de producción, la incorporación de tecnologías innovadoras, el ingreso a nuevos mercados, el desarrollo de líneas de productos o incluso el fortalecimiento de su imagen corporativa. Frente a estas necesidades, la búsqueda de financiamiento externo se convierte en una estrategia obligada para garantizar la continuidad y competitividad de la organización.

En este contexto, el capital requerido puede provenir de diferentes tipos de socios o entidades financieras. Estos aliados no necesariamente deben pertenecer al mismo rubro de la empresa, ya que pueden encontrarse tanto en sectores productivos afines como en el ámbito financiero especializado. Las fuentes de financiamiento pueden adoptar múltiples formas: desde inversores individuales con capacidad de aporte de capital, hasta bancos de inversión (merchant banks), instituciones de desarrollo estatal o fondos de inversión institucionales, como administradoras de pensiones o compañías de seguros (Banco Internacional, 2025).

### **2.1.4. LA MOROSIDAD.**

La morosidad crediticia, según lo explica Pareja (2024), se presenta cuando un deudor incumple con el pago del capital o de los intereses de un préstamo durante un periodo prolongado, que usualmente se mide a partir de tres meses de atraso. Este escenario representa un nivel elevado de riesgo para la entidad financiera, aunque todavía no puede catalogarse como crédito fallido o incobrable. En términos prácticos, la morosidad

equivale a la falta de cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato crediticio, lo que obliga a la institución a vigilar con mayor atención la situación del cliente antes de clasificar la deuda como “cuenta de cobranza dudosa”.

No toda deuda morosa termina necesariamente en pérdidas definitivas, ya que en muchos casos el cliente puede regularizar sus pagos. Sin embargo, cuando la institución identifica que la probabilidad de recuperación es muy baja, la deuda puede ser castigada, es decir, asumida como gasto. En este sentido, el concepto de morosidad abarca tanto las obligaciones que aún podrían ser canceladas tras el vencimiento del plazo inicial, como aquellas que se convierten en incobrables y deben clasificarse formalmente dentro de las cuentas castigadas. De ahí que la morosidad no solo se analice como un retraso en los pagos, sino también como un indicador de riesgo sistémico que afecta la salud financiera de las entidades crediticias.

#### **2.1.5. INDICADORES DE MOROSIDAD**

Según González et al. (2014), existen tres categorías que permiten medir la morosidad en las instituciones financieras. La primera es la cartera atrasada, que comprende aquellos créditos directos cuyo pago no ha sido efectuado en la fecha prevista y que, por tal motivo, se consideran vencidos o sujetos a cobranza judicial. La segunda corresponde a la cartera de alto riesgo, integrada por la suma de los créditos vencidos, refinanciados, reestructurados y los que se encuentran en proceso judicial. Finalmente, la tercera es la cartera pesada, la cual engloba tanto créditos directos como indirectos otorgados a deudores que han recibido calificaciones de deficiente, dudoso o pérdida.

En relación con la forma de medición, el indicador de cartera atrasada se obtiene dividiendo el monto de las colocaciones vencidas y en cobranza judicial entre el total de colocaciones otorgadas (Dávila et al., 2021). Este indicador permite identificar el nivel de incumplimiento dentro de la cartera activa de la entidad financiera.

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{Colocaciones Vencidas} + \text{Cobranza Judicial}}{\text{Colocaciones totales}}$$

Por su parte, el indicador de cartera de alto riesgo constituye una medida más exigente de la calidad de los activos. Se calcula incorporando en el numerador no solo las colocaciones vencidas y judicializadas, sino también aquellas que fueron objeto de reestructuración o refinanciamiento, mientras que el denominador sigue siendo el total de colocaciones de la entidad.

$$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{\text{Colocaciones Vencidas} + \text{Cobranza Judicial} + \text{refinanciadas} + \text{reestructuradas}}{\text{Colocaciones totales}}$$

El indicador de cartera pesada, en cambio, presenta un carácter aún más específico. Su cálculo se realiza dividiendo la suma de colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos o en pérdida, entre la totalidad de créditos directos y contingentes. Este ratio refleja el segmento más comprometido del portafolio crediticio de la institución.

$$\text{Cartera pesada} = \frac{\text{deficientes} + \text{dudosas} + \text{perdidas}}{\text{Créditos directos y contingentes totales}}$$

Adicionalmente, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP ha determinado un esquema complementario que clasifica la morosidad de acuerdo con los días de atraso en el pago de las obligaciones. Dicho esquema establece cuatro niveles: incumplimientos mayores a 30 días, mayores a 60 días, superiores a 90 días y aquellos que exceden los 120 días, con lo cual se obtiene una evaluación más precisa del grado de riesgo crediticio.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. ANÁLISIS FINANCIERO.**

El análisis financiero constituye un proceso metodológico que combina diversas herramientas con el propósito de evaluar el comportamiento y la rentabilidad de las inversiones. Su carácter científico radica en la integración de técnicas de interpretación de balances, cálculos derivados de la matemática financiera, así como la utilización de modelos estadísticos y econométricos que permiten obtener resultados más precisos y

confiables. Asimismo, no debe obviarse la influencia de factores externos, tales como la coyuntura sectorial, el entorno macroeconómico, la política nacional e incluso los cambios sociales que pueden modificar las condiciones del mercado (Tanaka y Álvarez, 2023).

### **2.2.2. EL CRÉDITO**

El crédito puede entenderse como la posibilidad de acceder a recursos presentes sin que exista un desembolso inmediato de dinero, estableciéndose la obligación de devolverlos en un tiempo posterior bajo reglas previamente acordadas. Dichos recursos no se limitan exclusivamente al ámbito financiero, pues también pueden comprender bienes o servicios que se entregan en el presente y que deberán ser restituidos en el futuro. De esta manera, el crédito funciona como un instrumento de confianza, ya que se fundamenta en la expectativa de cumplimiento del deudor (Navas, 2005).

### **2.2.3. LA MOROSIDAD.**

La morosidad se define como la situación en la cual un deudor incumple con el pago de sus obligaciones financieras durante un período prolongado, generalmente de tres meses, ya sea respecto al capital o a los intereses pactados. Esta condición representa un escenario de riesgo considerable para la entidad acreedora, aunque aún no alcanza la categoría de crédito fallido o irrecuperable. En términos prácticos, la morosidad constituye un estado intermedio entre el simple retraso y el incumplimiento definitivo, siendo por ello un indicador clave para valorar la solidez de la cartera crediticia de una institución (Banacluche y Blanco, 2011).

## **2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

La gestión de la morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló en el Jr. Progreso Nro. 724 Cercado de la ciudad de Putina, provincia de San Antonio de Putina del departamento de Puno, sede de la agencia de la Cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria”.

#### 3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- El tipo de estudio fué Correlacional - Descriptivo, puesto que se describieron los créditos otorgados por la Cooperativa y se analizó la morosidad dentro de la agencia.
- El diseño aplicado en la presente investigación fué el no experimental transversal por que el estudio fué post facto, pues se basó en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo más mínimo ni el entorno ni el fenómeno de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

#### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

##### 3.3.1. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo constituida por el conjunto de elementos que tienen características en común y están relacionados directamente con el problema planteado en la investigación.

Para la presente investigación la población estuvo representada por los trabajadores de la cooperativa, conformada por el Personal directivo y Gestión, el Área Financiero Contable y el Área de Servicio al Cliente, cuya cantidad asciende a **43** personas.



### 3.3.2. MUESTRA

La muestra fué no aleatoria e intencional, pues tanto la variable: Gestión de la morosidad y rentabilidad, estuvieron más asociadas al el Área Financiero Contable, conformado por los Analistas de créditos (12), Asesores de créditos (03), Contadores (04), Auxiliares contables (04), Tesoreros - cajeros (08), lo que hacen un total de **31** trabajadores.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. TÉCNICAS.

En la presente investigación para el análisis de la variable: Morosidad se empleó como técnica de recolección de datos la **encuesta** que se aplicó a la muestra determinada (Hernández y Mendoza, 2018), es decir a los trabajadores involucrados con el área de Finanzas y Contabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria” en el 2025.

#### 3.3.2. INSTRUMENTOS.

En el estudio se empleó 01 cuestionario (Ver Anexo 02), el cual permitió recoger información sobre las variables: Gestión de la morosidad y Rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria” en el 2025; dicho instrumento se ha dividido tal como se indica que la siguiente tabla:

**Tabla 01:** Descripción del instrumento.

<b>Dimensión</b>	<b>Items</b>
Gestión de la Morosidad	Del 1 al 10
Rentabilidad (económica y financiera)	Del 11 al 20

#### 3.3.3. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.

El cuestionario ha sido validado por juicio de expertos, cuya ficha de validación puede apreciarse en el anexo 03.

### 3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 02:** Operacionalización de variables.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V.D.</b> Rentabilidad	La rentabilidad es un grado relativo de beneficios; es la comparación de los ingresos netos obtenidos en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de beneficio en Internet sobre los ingresos), con la inversión realizada (rentabilidad monetaria o comercial de la empresa) y con las finanzas aportadas por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario).	Rentabilidad económica	Ítems del 1 al 10	Muy bajo Bajo Medio Alto Muy Alto
<b>V.I.</b> Gestión de la Morosidad	Es el conjunto de acciones y estrategias que una institución financiera aplica para prevenir, controlar y recuperar los créditos vencidos o en riesgo de incumplimiento por parte de	Control de créditos.  Cumplimiento de socios  Eficacia de	Ítems del 11 al 20	Muy bajo Bajo Medio Alto Muy Alto

sus socios o clientes..

cobranza.

Seguimiento y

estrategias de

prevención.

---

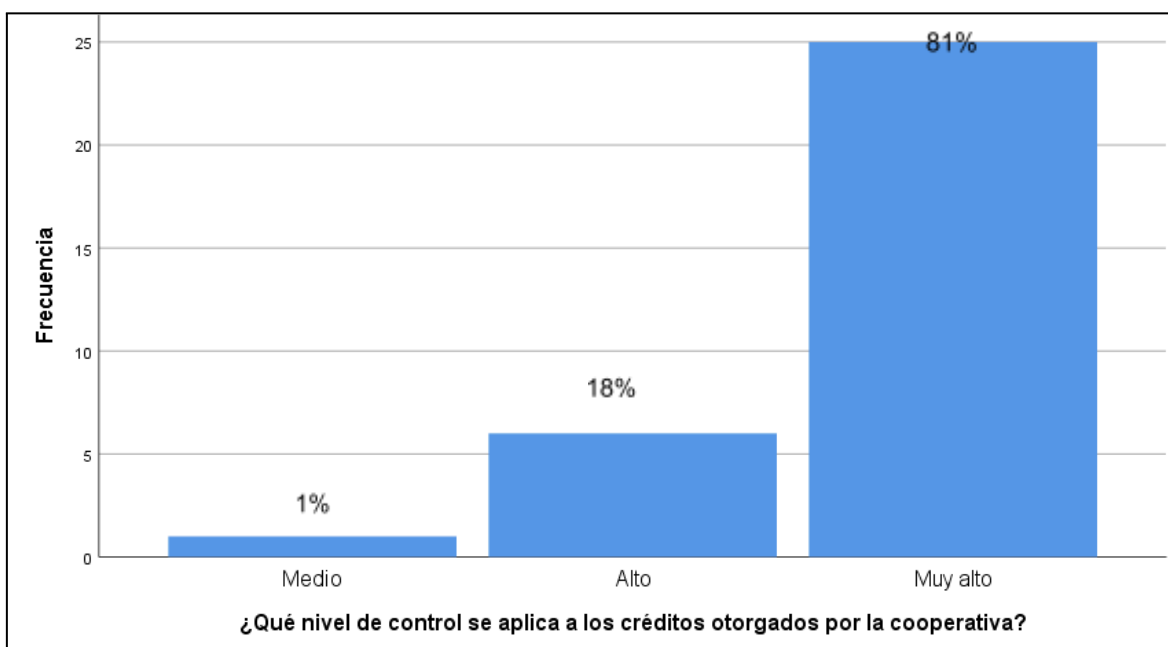
### 3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Se realizó el procesamiento de los datos estadísticos utilizando los programas SPSS v25 para Windows (en español) y Microsoft Excel, los cuales permitieron organizar, analizar y visualizar la información obtenida de las variables de estudio. Estas herramientas facilitaron la evaluación de la confiabilidad y validez de los instrumentos de medición aplicados, así como la comprobación de las hipótesis planteadas mediante pruebas estadísticas correspondientes. Posteriormente, se efectuaron análisis complementarios como la prueba de normalidad (ver Anexo 06) con el fin de obtener resultados más precisos y relevantes para la investigación.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

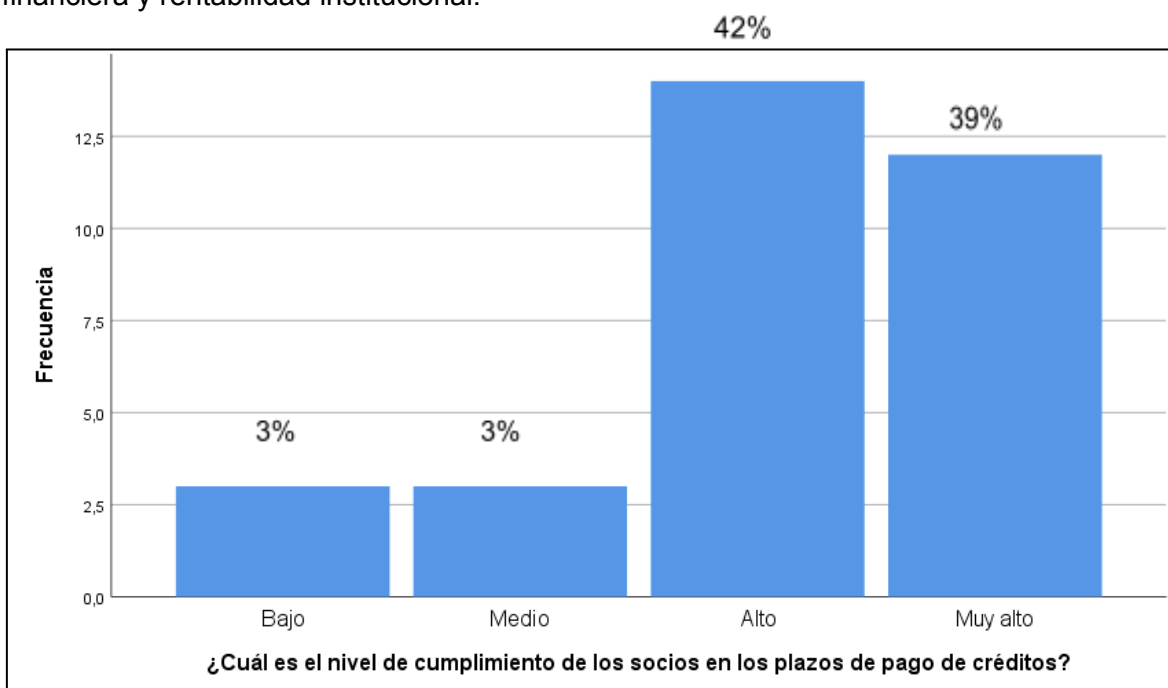
#### 4.1. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA - PUTINA, 2025



**Figura 01:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de control se aplica a los créditos otorgados por la cooperativa?

En la Figura 01 se observa que el 81% de los trabajadores encuestados (25 de 31) considera que el nivel de control aplicado a los créditos otorgados por la cooperativa es “muy alto”, mientras que el 18% restante se distribuye entre las categorías “alto” (6 personas) y “medio” (1 persona). Estos resultados reflejan que la cooperativa mantiene un control riguroso y eficiente sobre los créditos que otorga, lo cual contribuye a reducir el riesgo de morosidad y fortalecer los mecanismos de gestión crediticia. Este alto nivel de

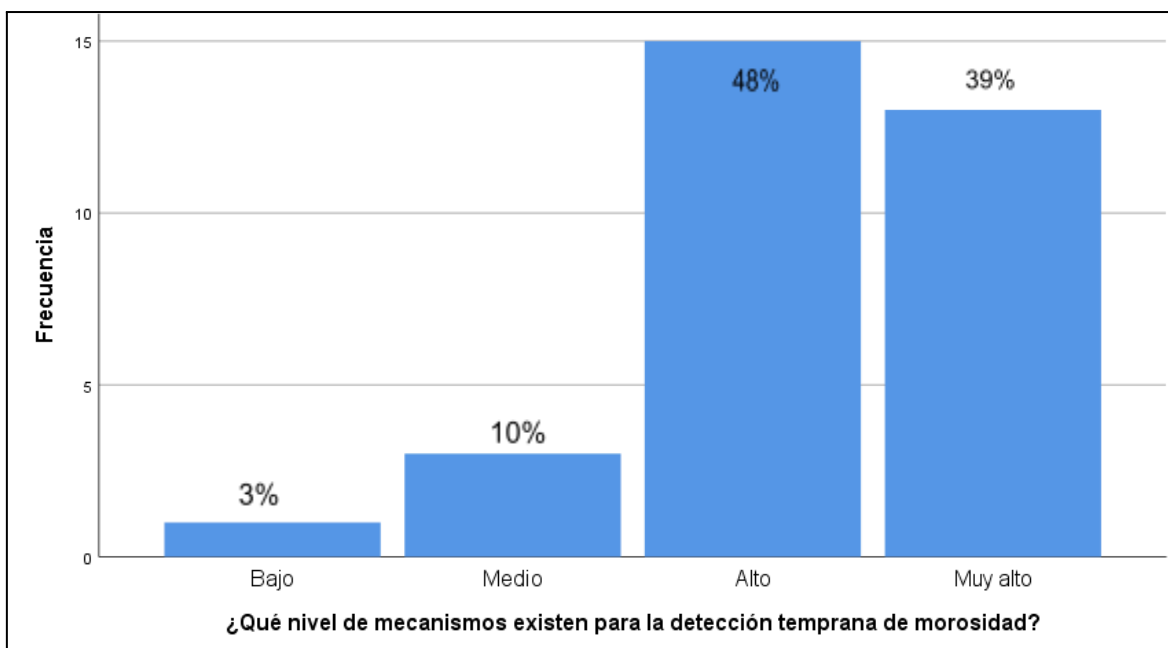
control demuestra una gestión responsable y preventiva, orientada a garantizar la recuperación oportuna de los préstamos y, en consecuencia, una mayor estabilidad financiera y rentabilidad institucional.



**Figura 02:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los socios en los plazos de pago de créditos?

En la Figura 02 se aprecia que el 42% de los encuestados (14 de 32) considera que el nivel de cumplimiento de los socios en los plazos de pago de créditos es “alto”, mientras que un 39% (12 personas) lo califica como “muy alto”. En contraste, un 10% (3 personas) indicó un nivel “medio” y otro 10% “bajo”.

Estos resultados permiten inferir que la mayoría de los socios cumplen oportunamente con sus obligaciones crediticias, lo cual evidencia una cultura de pago responsable dentro de la cooperativa. No obstante, el pequeño porcentaje que reporta niveles bajos o medios de cumplimiento sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y asesoramiento financiero para evitar atrasos y mantener una morosidad controlada, lo que impacta positivamente en la rentabilidad institucional.



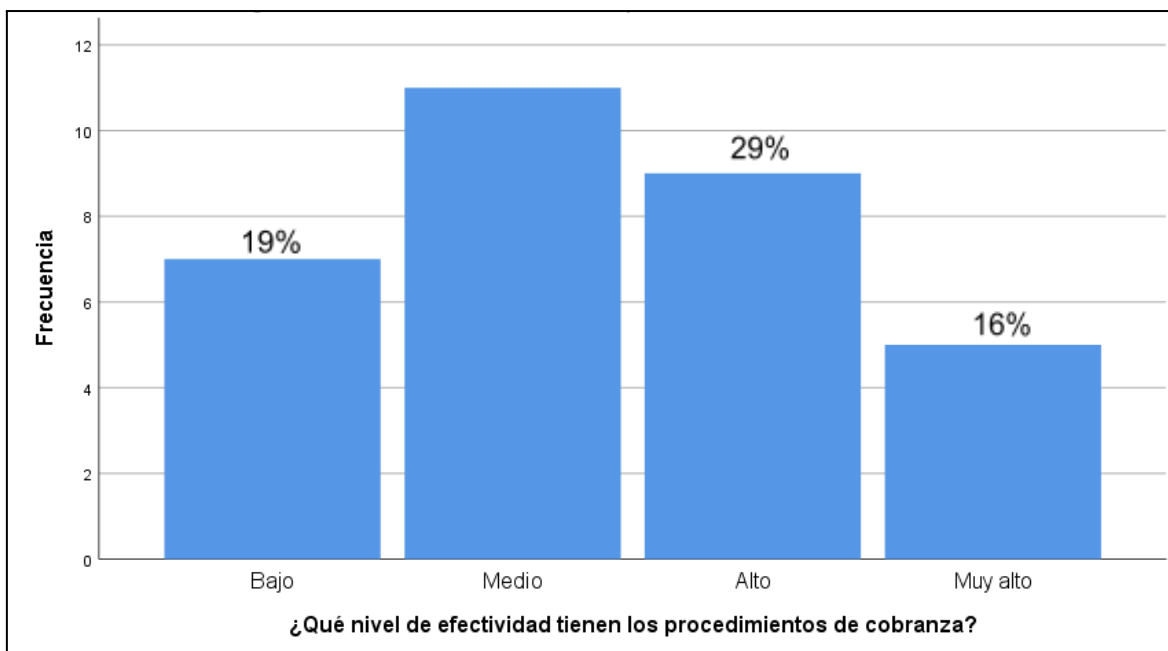
**Figura 03:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de mecanismos existen para la detección temprana de morosidad?

En la Figura 03 se observa que el 48% de los encuestados (15 de 31) considera que los mecanismos de detección temprana de morosidad se encuentran en un nivel alto, mientras que el 39% (12 personas) los califica como muy altos. En menor medida, un 10% (3 personas) percibe un nivel medio, y solo un 3% (1 persona) lo considera bajo.

Estos resultados indican que la cooperativa cuenta con sistemas efectivos para identificar oportunamente los riesgos de morosidad, lo cual permite tomar acciones preventivas y correctivas antes de que los créditos se tornen incobrables.

El predominio de las respuestas “alto” y “muy alto” refleja una gestión proactiva del riesgo crediticio, respaldada por el seguimiento sistemático de los préstamos y la comunicación constante con los socios.

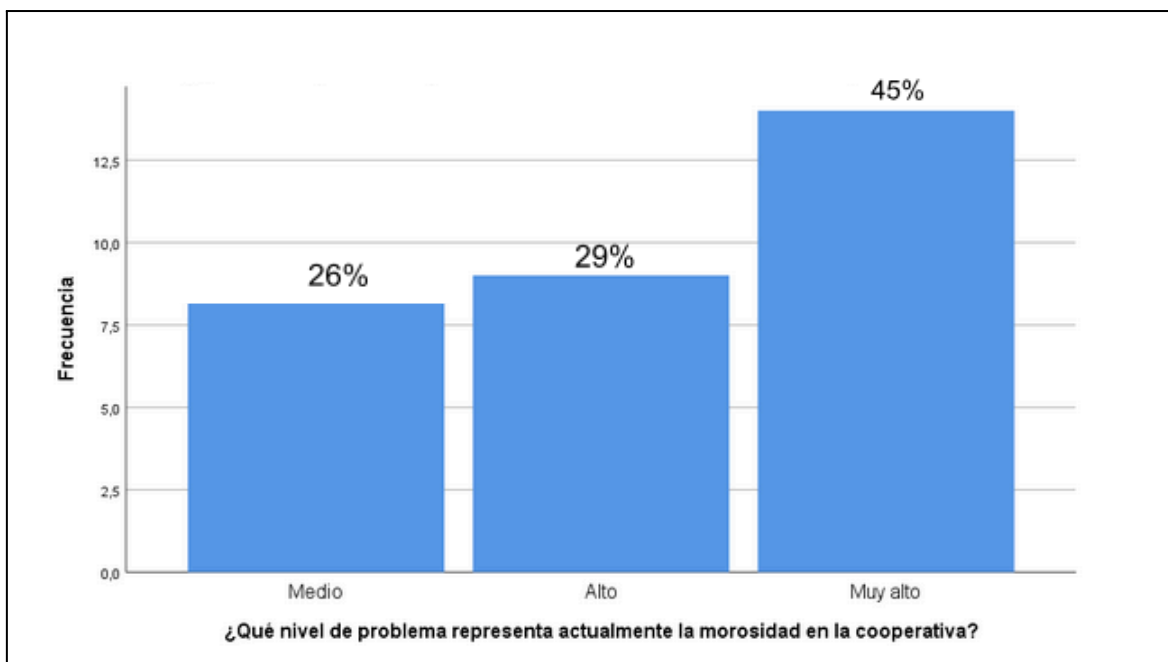
No obstante, los pocos casos que perciben niveles medios o bajos sugieren la necesidad de mejorar la automatización de los procesos de monitoreo crediticio y reforzar la capacitación del personal en herramientas de análisis de riesgo.



**Figura 04:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de efectividad tienen los procedimientos de cobranza?

En la Figura 04 se observa que el 35% de los trabajadores encuestados (11 de 31) considera que los procedimientos de cobranza presentan un nivel de efectividad “medio”, mientras que el 29% (9 personas) los percibe como “altos” y el 16% (5 personas) como “muy altos”. Finalmente, un 19% (6 encuestados) opina que la efectividad es “baja”.

Estos resultados muestran que, aunque la mayoría reconoce un nivel aceptable de efectividad, aún existe un porcentaje considerable que percibe debilidades en los mecanismos de cobranza. Esto sugiere la necesidad de fortalecer los procesos administrativos y de seguimiento post crédito, así como de implementar estrategias más proactivas de recuperación. Mejorar la efectividad de la cobranza contribuirá directamente a reducir la morosidad y, en consecuencia, incrementar la rentabilidad de la cooperativa.

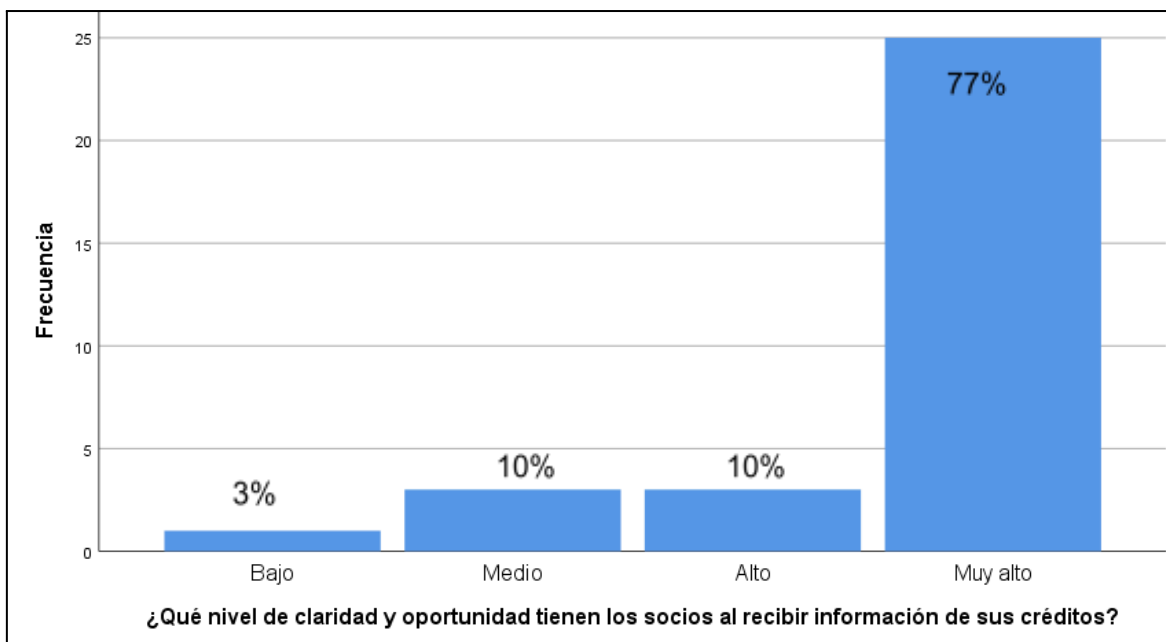


**Figura 05:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de problema representa actualmente la morosidad en la cooperativa?

En la Figura 05 se evidencia que el 45% de los encuestados (14 de 31) considera que la morosidad representa un problema muy alto en la cooperativa, mientras que un 29% (9 personas) lo percibe como alto, y otro 26% (8 personas) lo califica como medio.

Estos resultados indican que la morosidad continúa siendo un desafío relevante dentro de la gestión financiera de la institución. A pesar de la existencia de mecanismos de control y detección temprana, la percepción de un problema “muy alto” sugiere que los procedimientos de cobranza no están alcanzando una efectividad óptima, o que existen factores externos como dificultades económicas de los socios o deficiencias en el seguimiento de pagos que inciden en este fenómeno. Por tanto, se recomienda fortalecer las estrategias de recuperación crediticia, promover programas de educación financiera para los socios y optimizar los sistemas de control de riesgo crediticio, a fin de mitigar el impacto negativo de la morosidad en la rentabilidad y estabilidad económica de la cooperativa.



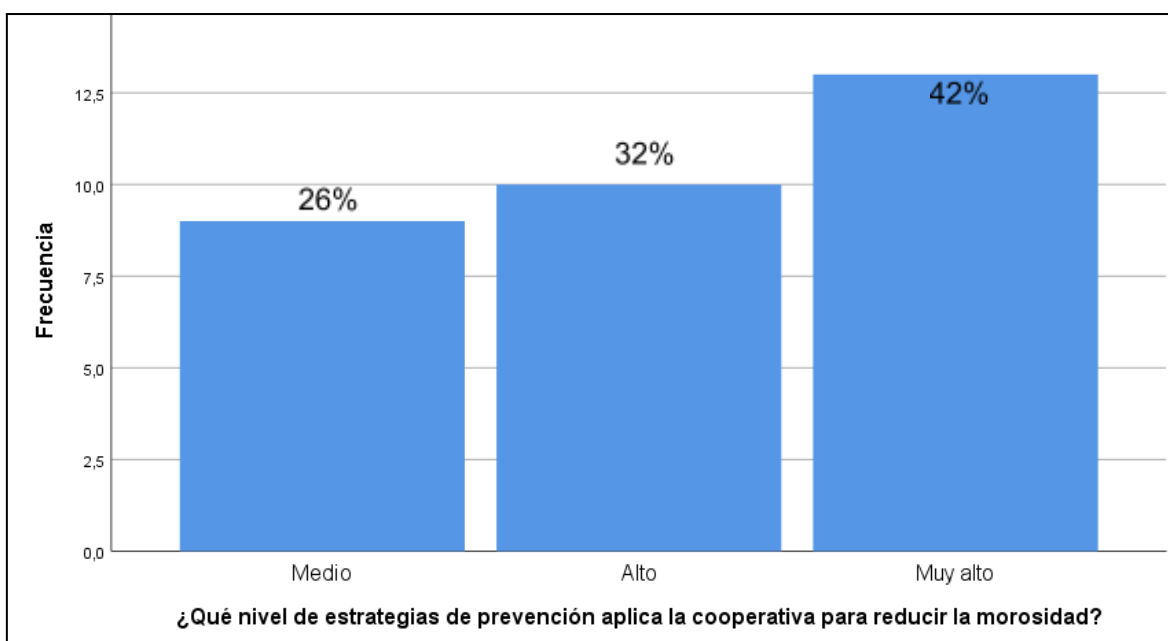


**Figura 06:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de claridad y oportunidad tienen los socios al recibir información de sus créditos?

En la Figura 06 se observa que la gran mayoría de los encuestados (77%), equivalente a 25 trabajadores, considera que los socios reciben la información de sus créditos con un nivel muy alto de claridad y oportunidad. Solo un 10% la percibe como media o alta, y un 3% la califica como baja.

Estos resultados reflejan que la cooperativa mantiene una comunicación efectiva con sus socios, brindando información oportuna y transparente sobre sus obligaciones crediticias. Este aspecto es clave dentro de la gestión de la morosidad, ya que una adecuada información contribuye a reducir el riesgo de incumplimientos y a fortalecer la confianza institucional.

Por lo tanto, puede afirmarse que el área encargada de la comunicación crediticia cumple eficazmente con su función, favoreciendo el cumplimiento puntual de los pagos y, en consecuencia, la rentabilidad general de la cooperativa.

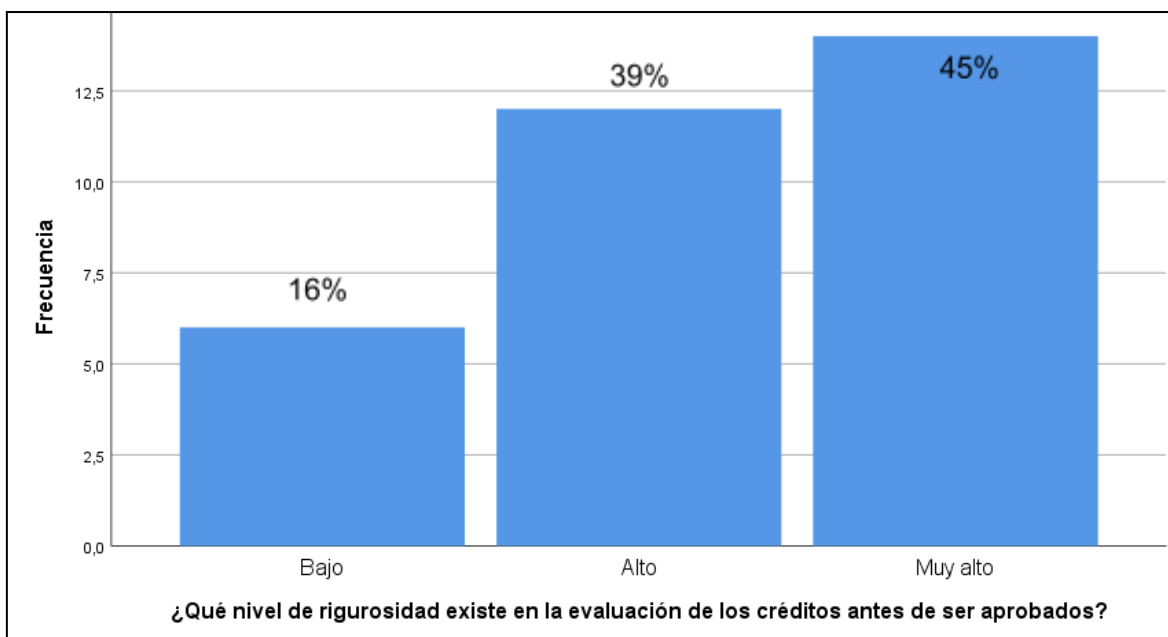


**Figura 07:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de estrategias de prevención aplica la cooperativa para reducir la morosidad?

En la Figura 07 se aprecia que el 42% de los encuestados (13 de 31) considera que la cooperativa aplica estrategias de prevención de morosidad en un nivel muy alto, mientras que un 32% (10 personas) las percibe en un nivel alto, y un 26% (8 personas) en un nivel medio.

Estos resultados muestran que la institución implementa medidas preventivas efectivas frente a la morosidad, tales como el seguimiento permanente de los créditos, el análisis de riesgo crediticio y la capacitación de los socios. Sin embargo, el porcentaje de respuestas en niveles “medio” evidencia que aún existen aspectos por mejorar, especialmente en la evaluación periódica de las políticas de crédito y en la actualización de estrategias preventivas ante nuevos contextos financieros.

En síntesis, la cooperativa presenta una gestión preventiva sólida, aunque es recomendable reforzar la coordinación inter área y la automatización de controles internos, para optimizar el desempeño general en la gestión de la morosidad y garantizar una mayor rentabilidad institucional.

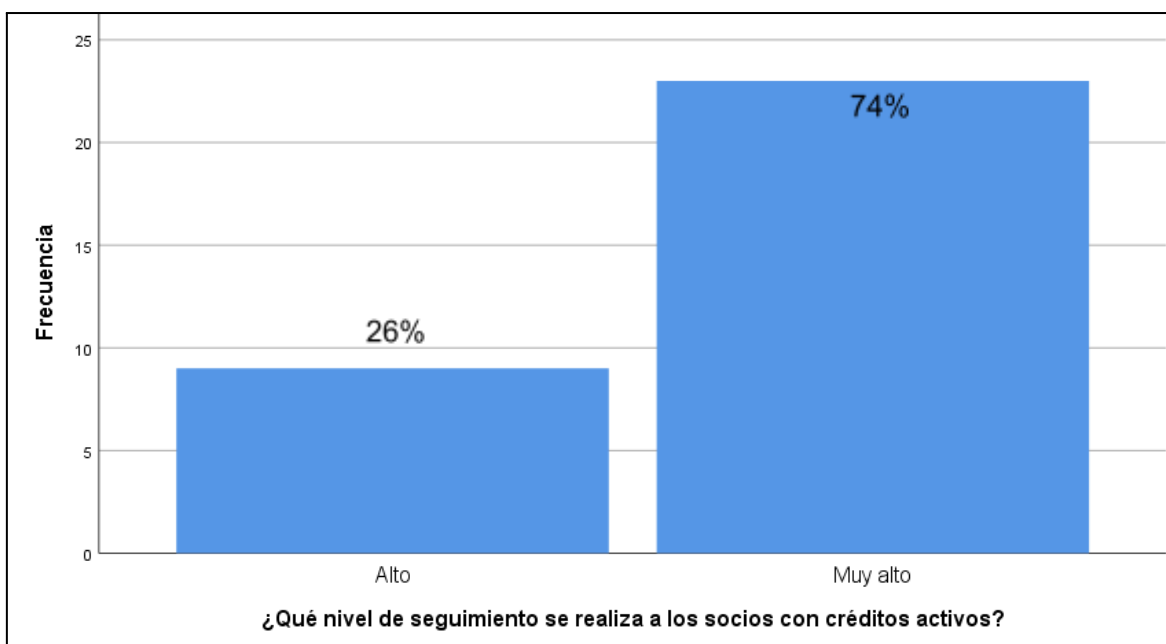


**Figura 08:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de rigurosidad existe en la evaluación de los créditos antes de ser aprobados?

En la Figura 08 se observa que el 45% de los encuestados (14 de 31) considera que la evaluación de créditos antes de su aprobación presenta un nivel muy alto de rigurosidad, mientras que un 39% (12 personas) lo percibe como alto, y un 16% (6 personas) lo califica como bajo.

Estos resultados evidencian que la cooperativa mantiene controles sólidos y criterios exigentes al momento de aprobar créditos, lo cual contribuye directamente a minimizar los riesgos de morosidad. Sin embargo, el grupo que identifica un nivel bajo sugiere que podrían existir casos puntuales de flexibilidad o deficiencias en la verificación de información crediticia.

En general, la evaluación crediticia se muestra consistente y confiable, siendo uno de los pilares para la sostenibilidad financiera de la institución. Se recomienda continuar fortaleciendo los procedimientos de análisis crediticio, mediante capacitaciones continuas y herramientas tecnológicas de evaluación de riesgo, a fin de garantizar una gestión más eficiente y rentable.

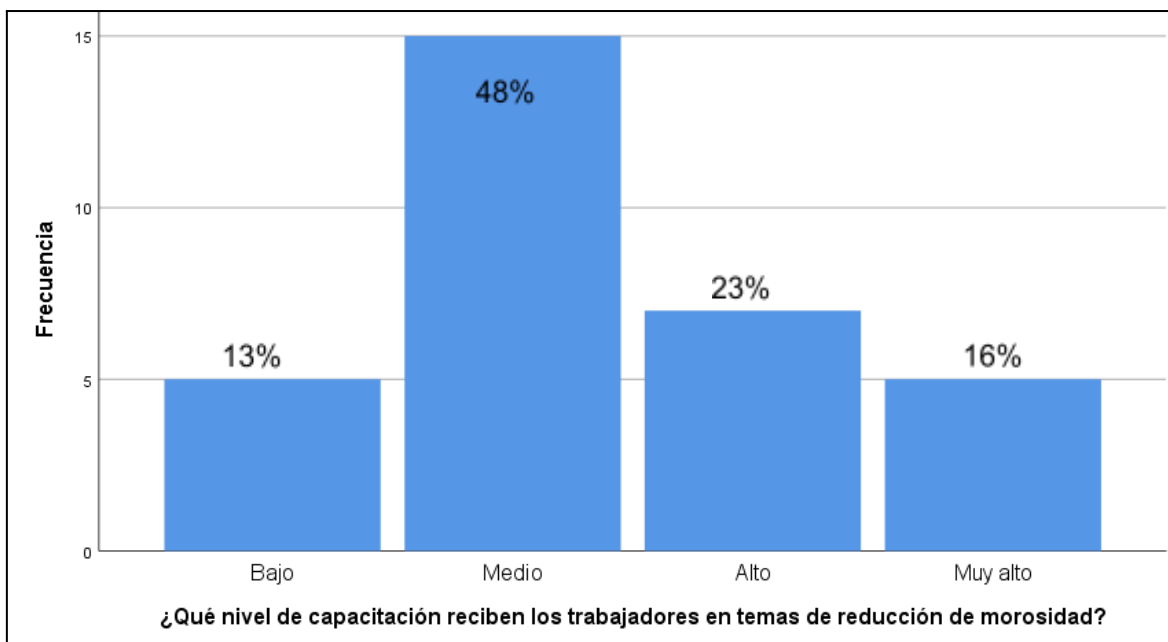


**Figura 09:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de seguimiento se realiza a los socios con créditos activos?

En la Figura 09 se aprecia que el 74% de los encuestados (23 de 31) considera que el seguimiento a los socios con créditos activos se realiza en un nivel muy alto, mientras que el 26% restante (8 personas) lo califica como alto.

Estos resultados reflejan que la cooperativa mantiene un control constante y efectivo sobre los créditos vigentes, lo cual es fundamental para la prevención de la morosidad. La supervisión frecuente permite detectar tempranamente posibles incumplimientos, gestionar adecuadamente los recordatorios de pago y brindar acompañamiento a los socios que presentan dificultades financieras.

En este sentido, el alto nivel de seguimiento observado demuestra un compromiso institucional con la estabilidad financiera, y contribuye positivamente a la rentabilidad al asegurar la recuperación oportuna del capital prestado.



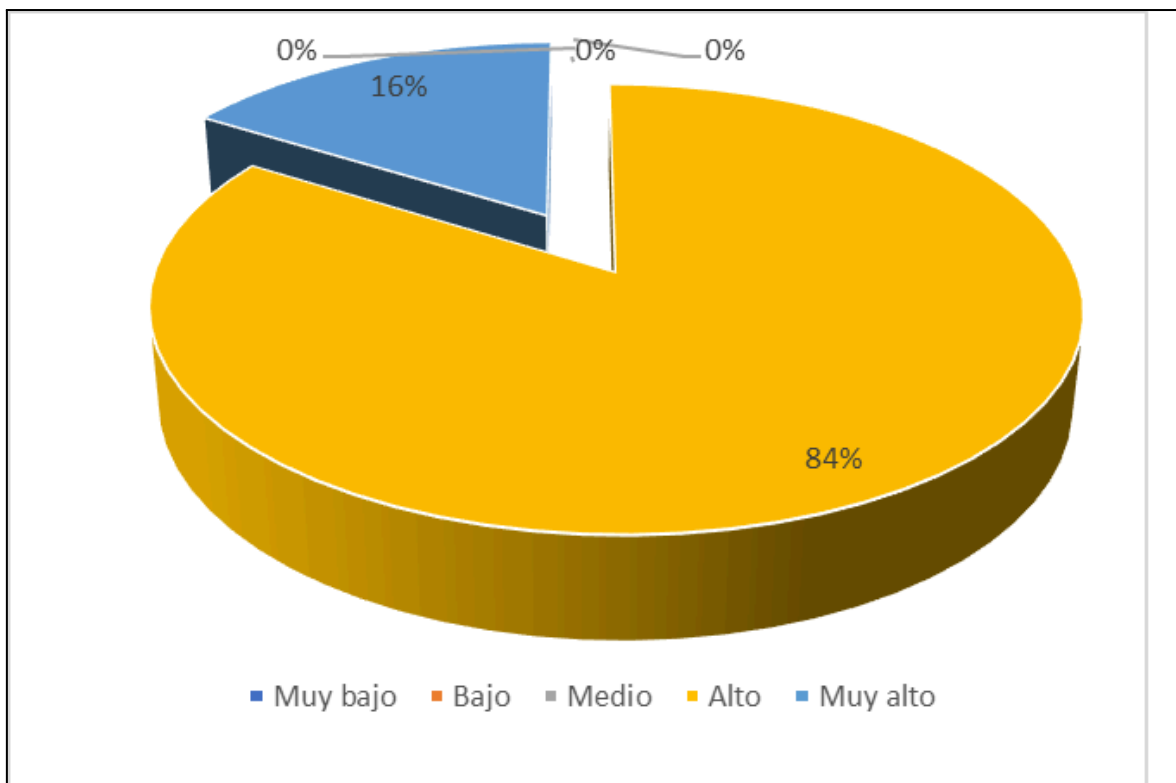
**Figura 10:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de capacitación reciben los trabajadores en temas de reducción de morosidad?

En la Figura 10 se aprecia que el 48% de los encuestados (15 de 31) considera que el nivel de capacitación en temas de reducción de morosidad es medio, mientras que el 23% (7 personas) lo califica como alto, el 16% (5 personas) como muy alto, y solo el 13% (4 personas) lo percibe como bajo.

Estos resultados indican que, aunque la cooperativa ofrece espacios de formación para su personal, la intensidad y frecuencia de las capacitaciones aún son moderadas, lo que limita el desarrollo de competencias avanzadas en gestión de morosidad.

El predominio del nivel medio sugiere la necesidad de fortalecer los programas de actualización continua, orientados a mejorar las habilidades del personal en áreas como análisis de riesgo crediticio, técnicas de cobranza, comunicación con socios y gestión preventiva.

En síntesis, la cooperativa demuestra un compromiso parcial con la formación del personal, pero requiere mayor inversión y planificación estratégica en capacitaciones para consolidar una gestión de morosidad más efectiva y sostenible que contribuya directamente a la rentabilidad institucional.



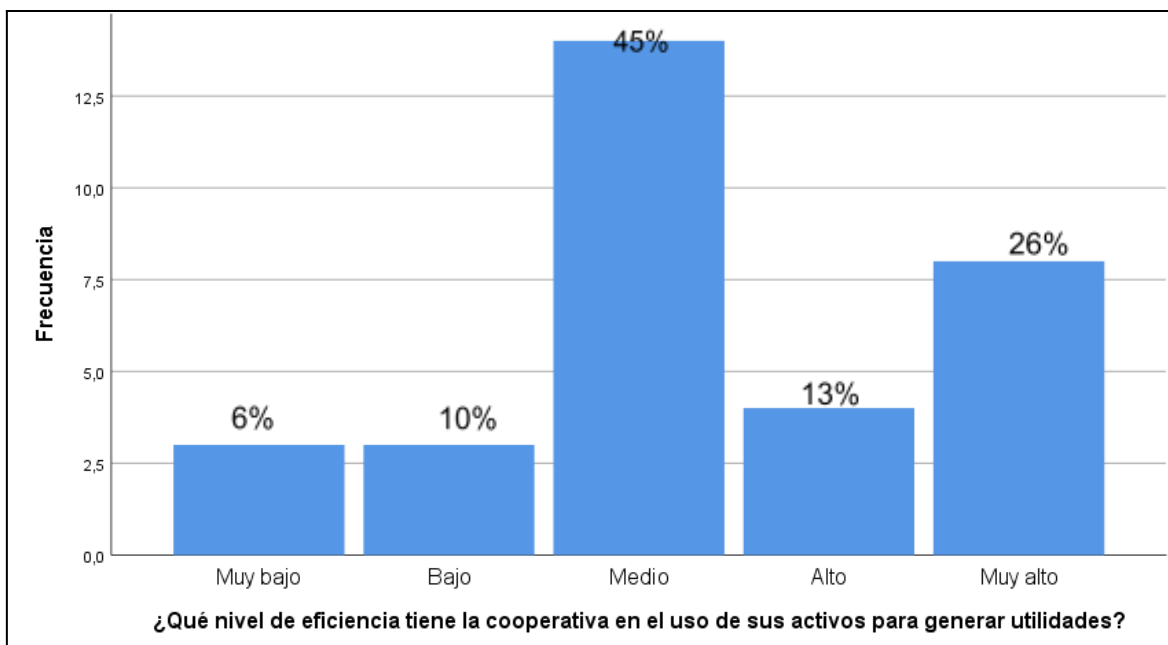
**Figura 11:** Consolidado del nivel de la Gestión de la Morosidad.

En la Figura 11 se evidencia que el 84% de los encuestados (26 de 31) considera que la gestión de la morosidad en la cooperativa se encuentra en un nivel alto, mientras que el 16% (5 personas) la percibe como muy alta.

Estos resultados demuestran que la institución mantiene procesos de control y recuperación crediticia eficientes, con una gestión orientada a la prevención y reducción de la morosidad. El predominio de los niveles “alto” y “muy alto” refleja un desempeño sólido del área financiera en cuanto a seguimiento, evaluación y cobranza de los créditos. Sin embargo, alcanzar la excelencia requiere fortalecer la capacitación del personal y actualizar las estrategias de gestión crediticia, incorporando herramientas tecnológicas y análisis de riesgo más precisos.

En conclusión, la cooperativa presenta una gestión de morosidad altamente efectiva, que contribuye directamente al mejoramiento de la rentabilidad y estabilidad económica institucional.

## 4.2. EVALUACIÓN DE LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA - PUTINA, 2025

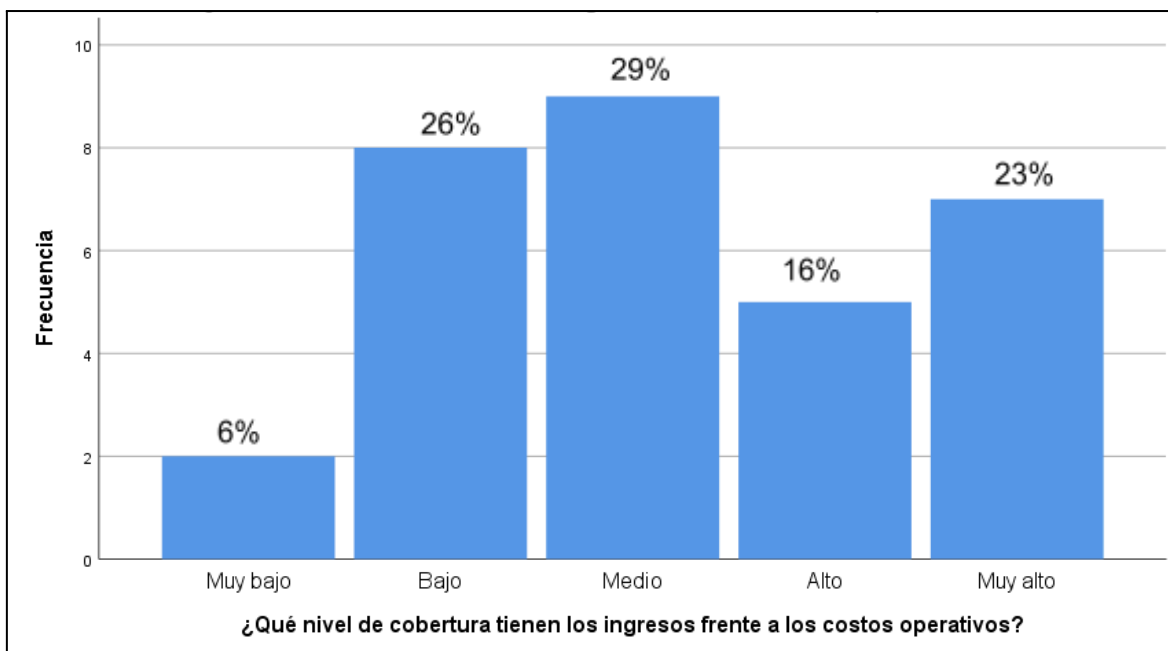


**Figura 12:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de eficiencia tiene la cooperativa en el uso de sus activos para generar utilidades?

En la Figura 12 se observa que el 45% de los encuestados (14 de 31) considera que la eficiencia en el uso de los activos para generar utilidades es de nivel medio, mientras que un 26% (8 personas) la percibe como muy alta y un 13% (4 personas) como alta. En contraste, un 10% (3 personas) opina que es baja y un 6% (2 personas) la califica como muy baja.

Estos resultados muestran que la cooperativa presenta un nivel moderado de eficiencia financiera, lo que implica que los activos disponibles se están utilizando de manera aceptable, pero con potencial de optimización. La existencia de un grupo que califica la eficiencia como baja o muy baja sugiere posibles limitaciones en la gestión de recursos, en la planificación de inversiones o en el control operativo.

El predominio del nivel medio indica que la institución mantiene un manejo estable de sus activos, aunque requiere mejorar la rotación de los mismos y fortalecer la gestión de inversiones, para incrementar los márgenes de rentabilidad.



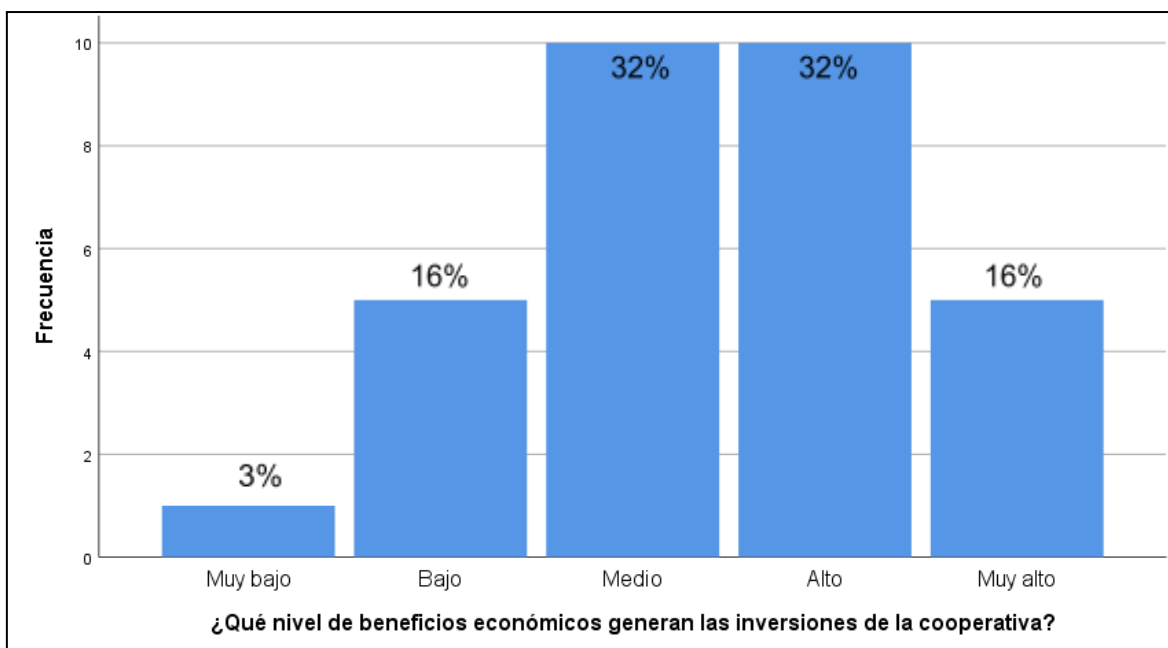
**Figura 13:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de cobertura tienen los ingresos frente a los costos operativos?

En la Figura 13 se observa que el 29% de los encuestados (9 de 31) considera que el nivel de cobertura de los ingresos frente a los costos operativos es medio, seguido de un 23% (7 encuestados) que lo califica como muy alto y un 16% (5 encuestados) que lo percibe como alto. En tanto, un 26% (8 encuestados) lo valora como bajo y un 6% (2 encuestados) como muy bajo.

Estos resultados reflejan que la cooperativa mantiene una cobertura moderada de sus ingresos respecto a los costos operativos. Si bien una proporción importante percibe un nivel medio o superior, la presencia significativa de opiniones en niveles bajos sugiere ciertas limitaciones en la gestión de ingresos y control de gastos.

La tendencia general indica que la institución logra cubrir sus costos, pero con márgenes de eficiencia variables, lo que podría afectar su rentabilidad si no se optimizan los procesos financieros y administrativos.

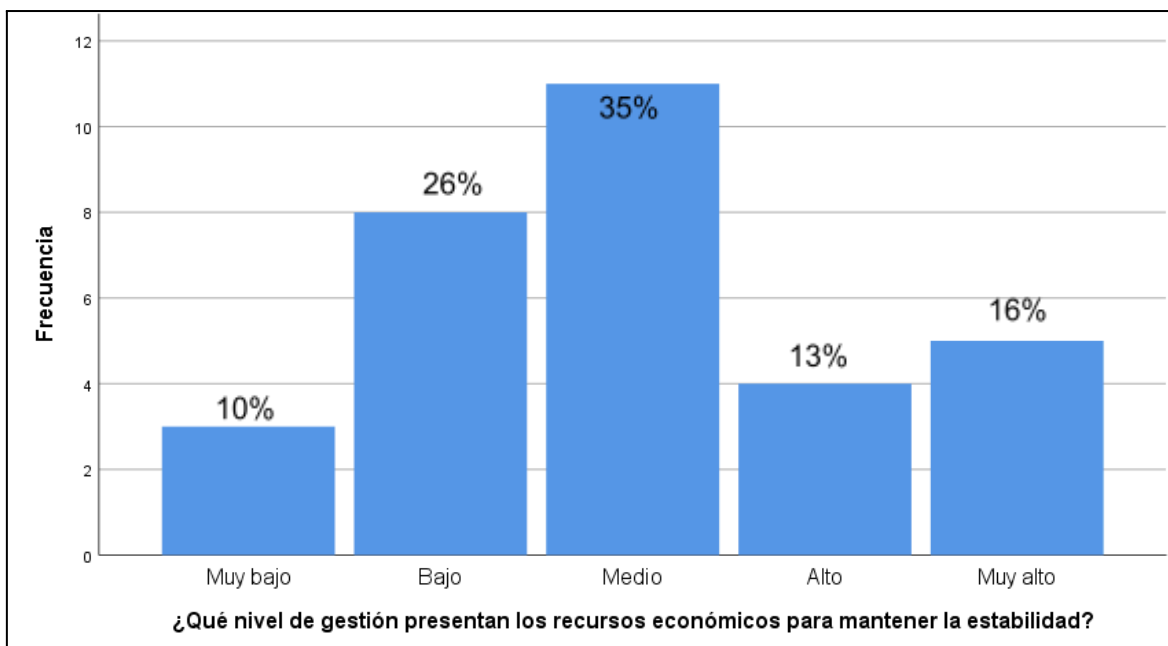




**Figura 14:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de beneficios económicos generan las inversiones de la cooperativa?

En la Figura 14 se observa que el 32% de los encuestados (10 de 31) considera que la rentabilidad económica de la cooperativa es media, mientras que otro 32% (10 encuestados) la percibe como alta. Asimismo, un 16% (5 encuestados) la califica como muy alta, un 16% (5 encuestados) como baja, y solo un 3% (1 encuestado) como muy baja.

Estos resultados evidencian que la mayoría de los participantes reconocen un desempeño económico favorable en la cooperativa, concentrándose principalmente en los niveles medio y alto de rentabilidad. Sin embargo, la existencia de percepciones bajas y muy bajas indica que aún existen áreas por fortalecer en la gestión financiera y operativa.

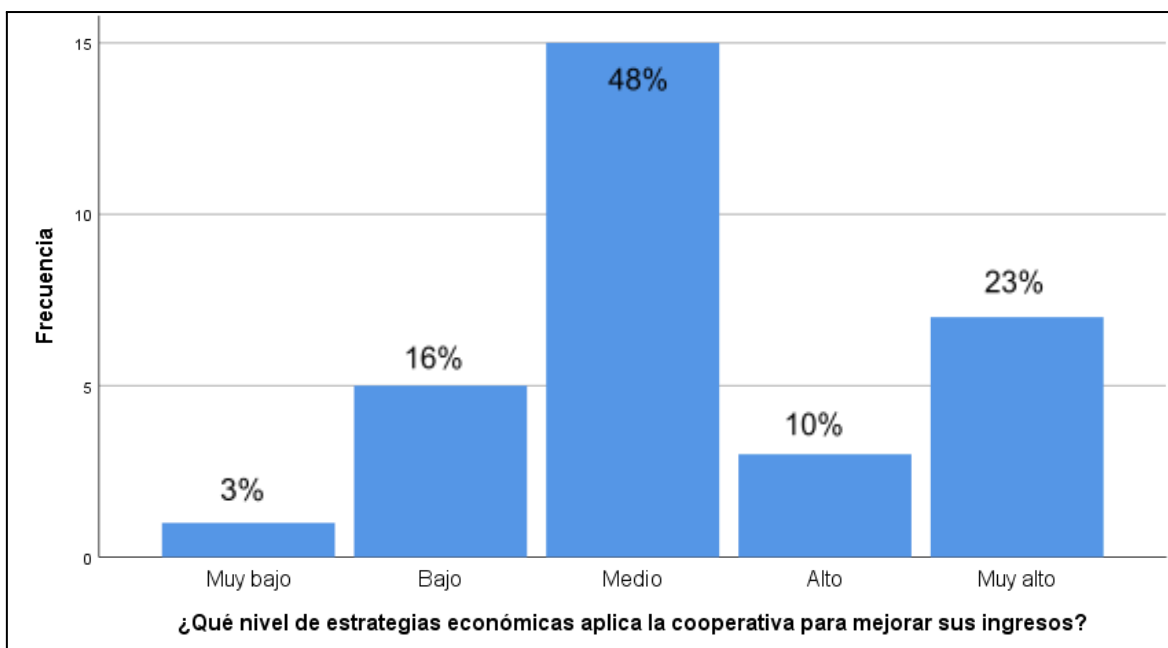


**Figura 15:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de gestión presentan los recursos económicos para mantener la estabilidad?

En la Figura 15 se observa que el 35% de los encuestados (11 de 31) considera que la gestión de los recursos económicos para mantener la estabilidad de la cooperativa es media, mientras que un 16% (5 encuestados) la califica como muy alta y un 13% (4 encuestados) como alta. Sin embargo, un 26% (8 encuestados) la percibe como baja, y un 10% (3 encuestados) como muy baja.

Estos resultados indican que, si bien la mayoría de los trabajadores perciben una gestión moderada y funcional de los recursos económicos, todavía existe un porcentaje considerable que evidencia debilidades en la administración y estabilidad financiera.

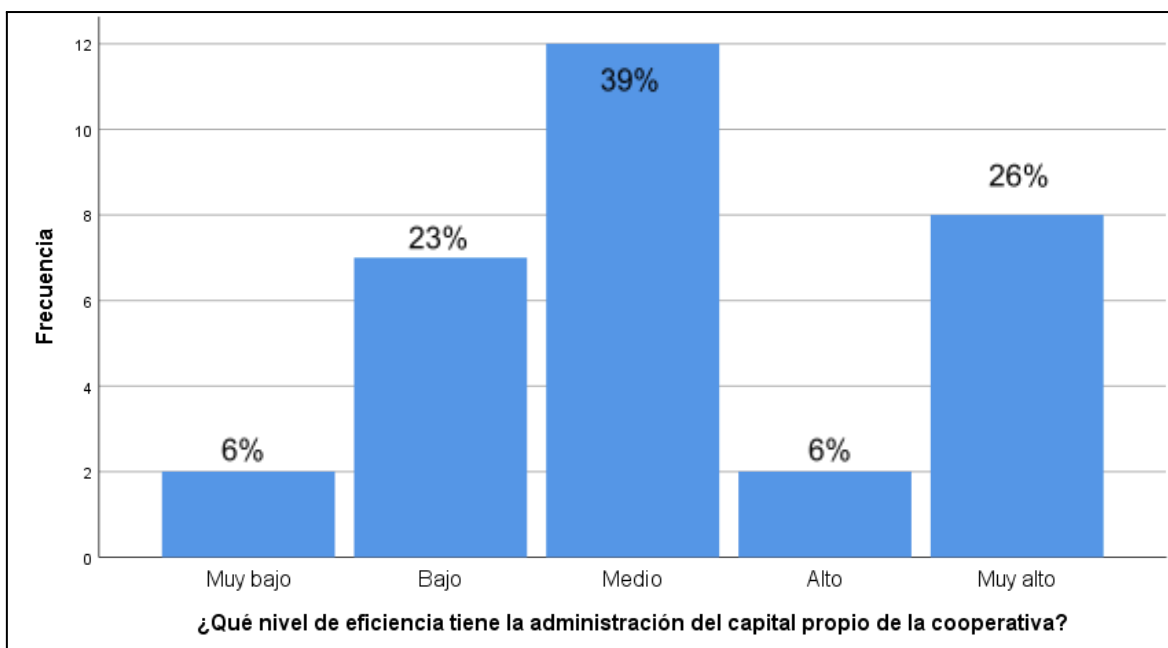
En síntesis, se puede afirmar que la cooperativa mantiene una gestión económica aceptable, pero requiere fortalecer sus estrategias de planificación y control financiero, a fin de garantizar una mayor sostenibilidad y equilibrio económico a largo plazo.



**Figura 16:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de estrategias económicas aplica la cooperativa para mejorar sus ingresos?

En la Figura 16 se aprecia que la mayoría de los encuestados, un 48% (15 de 31), considera que el nivel de estrategias económicas que aplica la cooperativa para mejorar sus ingresos es medio, mientras que un 23% (7 encuestados) lo califica como muy alto y un 10% (3 encuestados) como alto. En contraste, un 16% (5 encuestados) percibe un nivel bajo, y solo un 3% (1 encuestado) lo considera muy bajo.

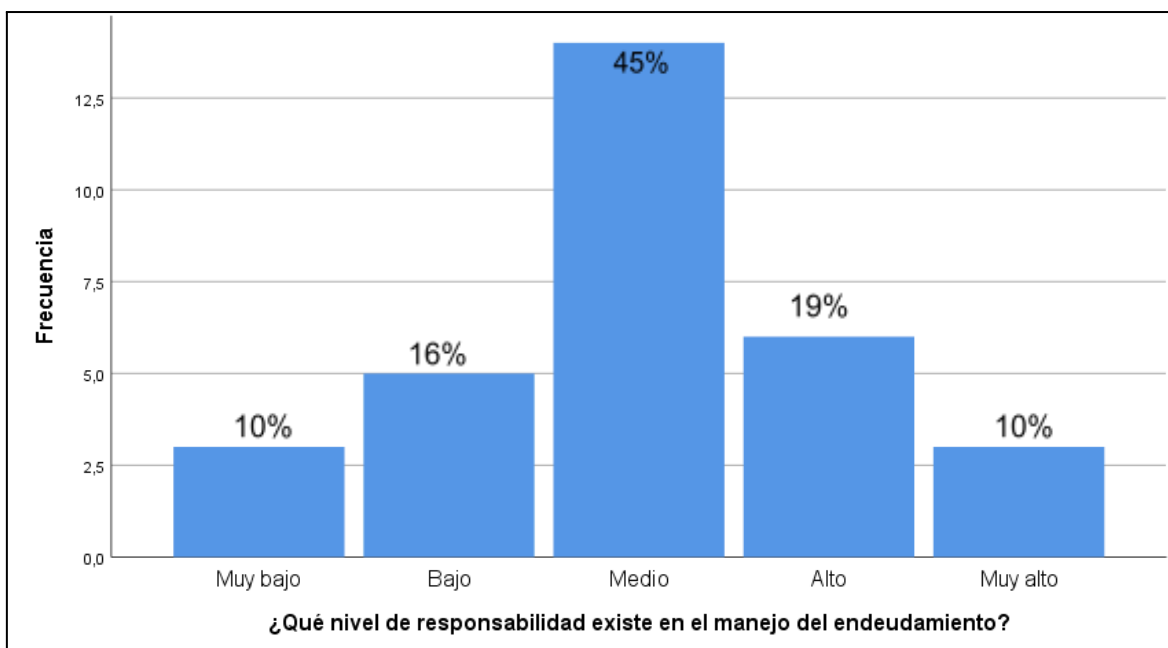
Estos resultados evidencian que la cooperativa mantiene estrategias económicas de alcance moderado, con una tendencia positiva hacia niveles altos, aunque aún existen oportunidades de mejora. La percepción predominante sugiere que las acciones implementadas generan resultados aceptables, pero no del todo consistentes para alcanzar un crecimiento sostenido.



**Figura 17:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de eficiencia tiene la administración del capital propio de la cooperativa?

En la Figura 17 se observa que el 39% de los encuestados (12 de 31) considera que la eficiencia en la administración del capital propio de la cooperativa es media, mientras que un 26% (8 encuestados) la califica como muy alta y un 6% (2 encuestados) como alta. En contraste, un 23% (7 encuestados) percibe un nivel bajo, y un 6% (2 encuestados) lo considera muy bajo.

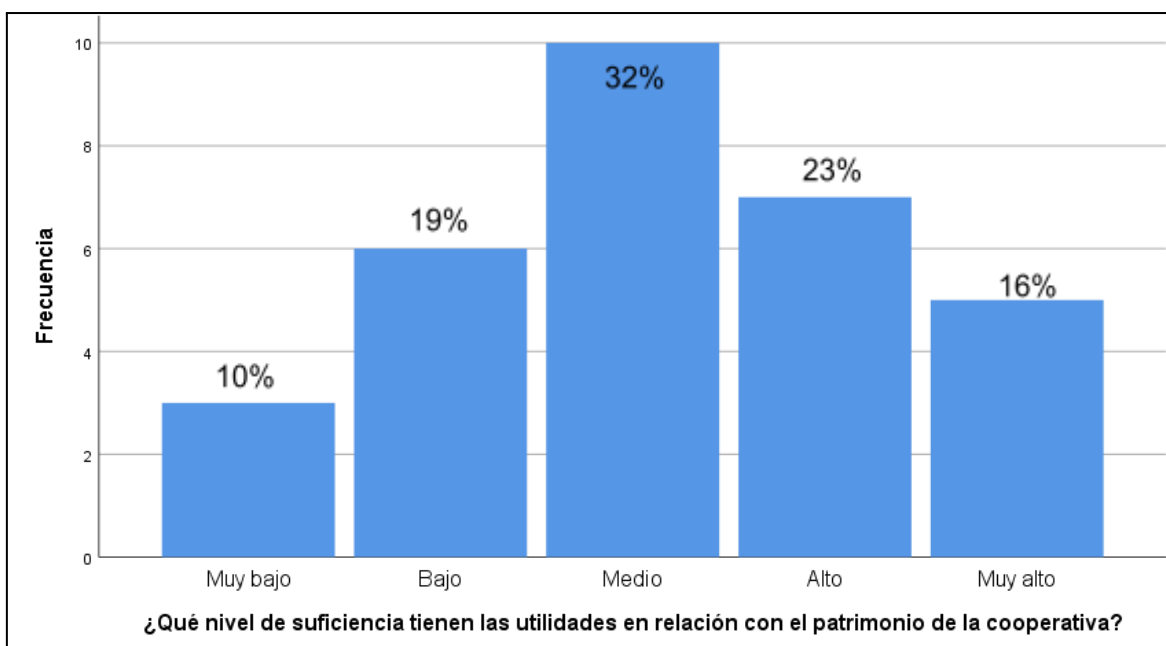
Estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores perciben una gestión moderadamente eficiente del capital propio, aunque existen diferencias de opinión que evidencian áreas susceptibles de mejora. La presencia de un grupo importante que valora el nivel como “muy alto” demuestra que la administración financiera es valorada positivamente, pero no de manera uniforme entre el personal.



**Figura 18:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de responsabilidad existe en el manejo del endeudamiento?

En la Figura 18 se aprecia que el 45% de los encuestados (14 de 31) considera que el nivel de responsabilidad en el manejo del endeudamiento dentro de la cooperativa es medio, mientras que un 19% (6 encuestados) lo califica como alto y un 10% (3 encuestados) como muy alto. Sin embargo, un 16% (5 encuestados) percibe un nivel bajo, y un 10% (3 encuestados) lo considera muy bajo.

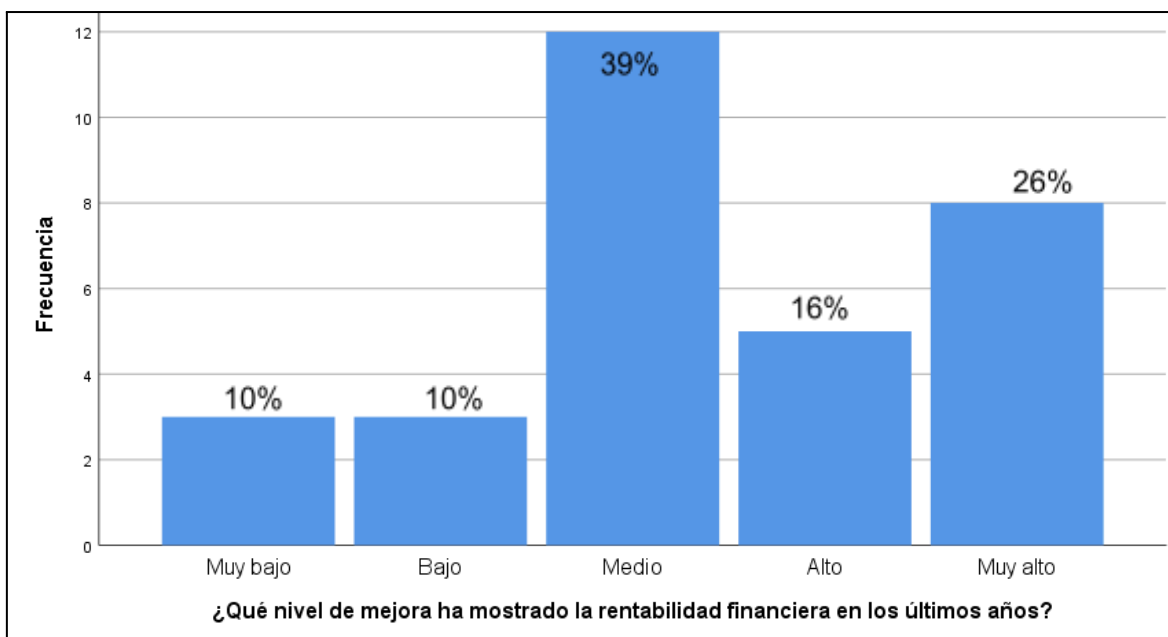
Estos resultados evidencian que, en general, la cooperativa mantiene una gestión responsable del endeudamiento en un nivel intermedio, aunque aún se presentan espacios de mejora en cuanto a planificación y control del crédito institucional. La percepción mayoritaria indica que se cumplen parcialmente los criterios de prudencia financiera, pero no de forma completamente sólida.



**Figura 19:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de suficiencia tienen las utilidades en relación con el patrimonio de la cooperativa?

En la Figura 19 se observa que el 32% de los encuestados (10 de 31) considera que la suficiencia de las utilidades en relación con el patrimonio de la cooperativa es media, mientras que un 23% (7 encuestados) la califica como alta y un 16% (5 encuestados) como muy alta. Por otro lado, un 19% (6 encuestados) percibe un nivel bajo, y un 10% (3 encuestados) lo considera muy bajo.

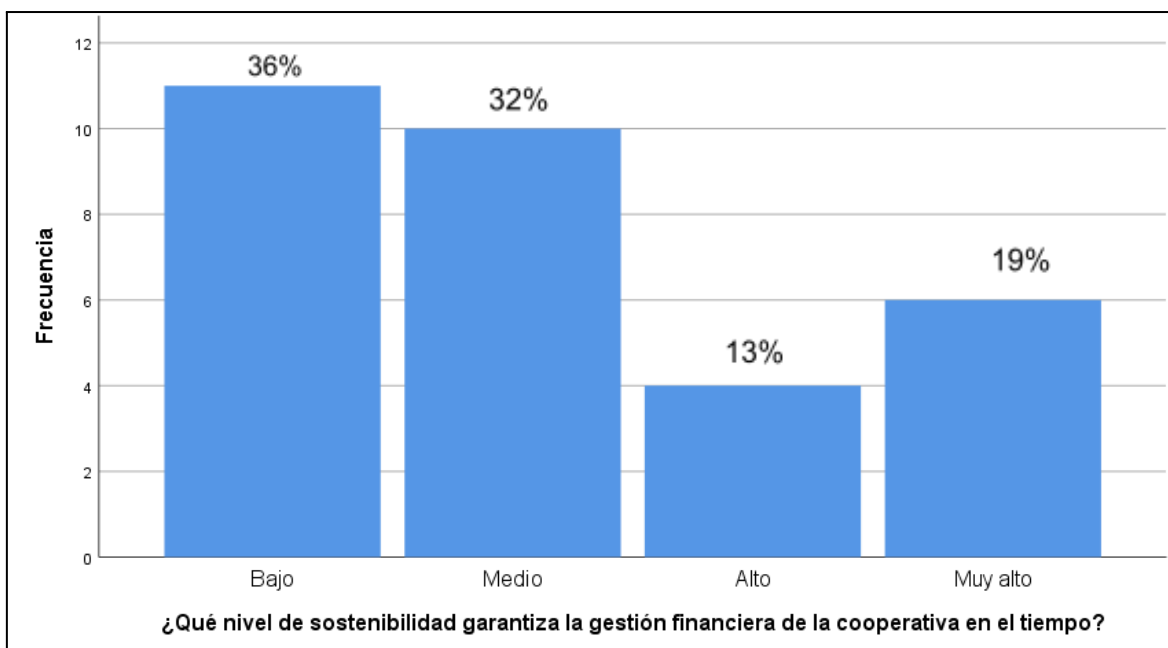
Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores perciben que la cooperativa mantiene un equilibrio moderado entre sus utilidades y su patrimonio, lo cual indica una rentabilidad sostenible pero no óptima. Sin embargo, la presencia de percepciones bajas sugiere que aún existen limitaciones en la generación de excedentes que fortalezcan el patrimonio institucional.



**Figura 20:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de mejora ha mostrado la rentabilidad financiera en los últimos años?

En la Figura 20 se observa que el 39% de los encuestados (12 de 31) considera que la mejora de la rentabilidad financiera en los últimos años ha sido media, mientras que un 26% (8 encuestados) la califica como muy alta y un 16% (5 encuestados) como alta. En contraste, un 10% (3 encuestados) percibe un nivel bajo, y otro 10% (3 encuestados) lo considera muy bajo.

Estos resultados reflejan que la mayoría del personal percibe una evolución moderadamente positiva en la rentabilidad financiera de la cooperativa, evidenciando mejoras sostenidas, aunque no en su totalidad. El grupo que valora el desempeño como “muy alto” demuestra que las políticas financieras y crediticias implementadas han generado efectos favorables, pero aún se requiere consolidar dichas estrategias para alcanzar una mejora generalizada.

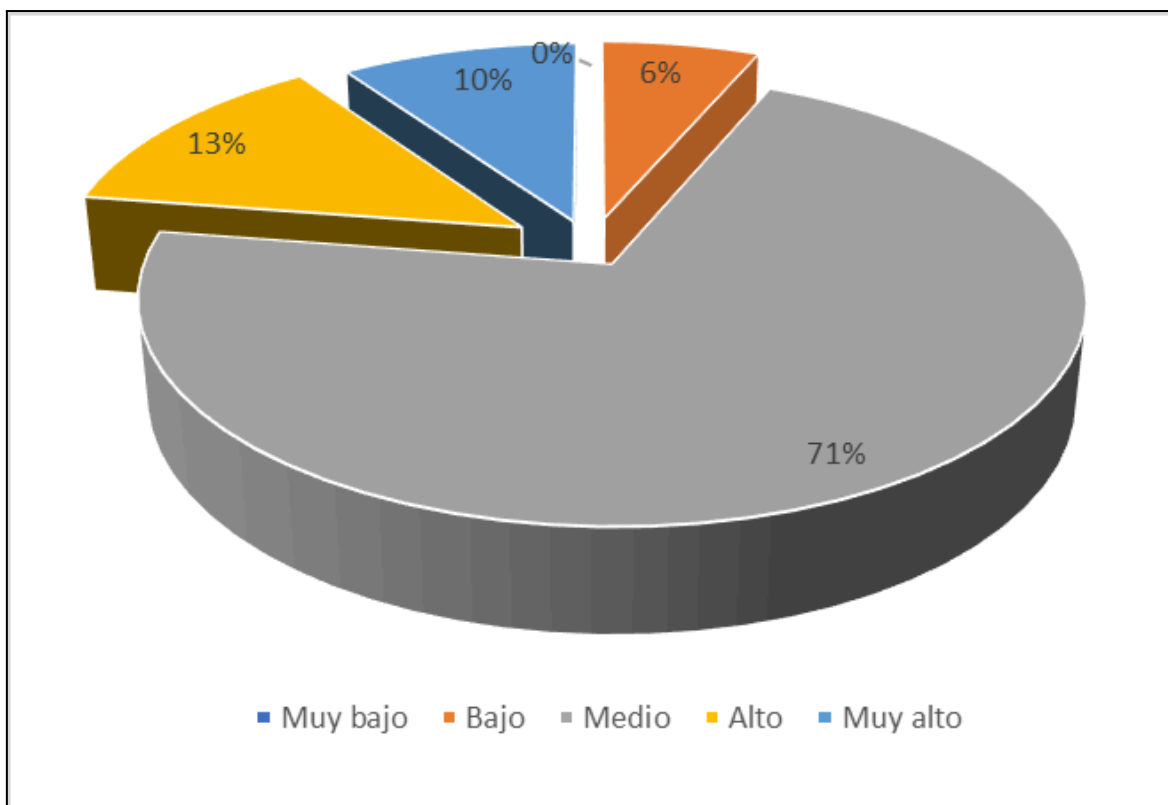


**Figura 21:** Frecuencia de las respuestas de la pregunta: ¿Qué nivel de sostenibilidad garantiza la gestión financiera de la cooperativa en el tiempo?

En la Figura 21 se observa que el 36% de los encuestados (11 de 31) considera que la sostenibilidad garantizada por la gestión financiera de la cooperativa es baja, mientras que un 32% (10 encuestados) la percibe como media. En contraste, un 13% (4 encuestados) opina que es alta, y un 19% (6 encuestados) la califica como muy alta.

Estos resultados muestran que, aunque existe una parte del personal que reconoce avances en la sostenibilidad financiera, predomina una percepción de debilidad en la gestión de largo plazo. La tendencia hacia niveles bajos y medios sugiere que la cooperativa aún enfrenta desafíos en la planificación financiera, control de gastos e incremento de ingresos sostenibles.





**Figura 22:** Consolidado del nivel de rentabilidad.

En la Figura 22 se observa que el 71% de los encuestados (22 de 31) considera que el nivel de rentabilidad de la cooperativa es medio, mientras que un 13% (4 encuestados) lo califica como alto y un 10% (3 encuestados) como muy alto. Solo un 6% (2 encuestados) percibe un nivel bajo.

Estos resultados reflejan que la rentabilidad institucional es moderada, mostrando un desempeño financiero estable pero con márgenes de mejora. La percepción mayoritaria hacia el nivel medio sugiere que la cooperativa logra cubrir sus costos operativos y generar utilidades, aunque estas no alcanzan niveles óptimos de eficiencia o crecimiento. En síntesis, la cooperativa mantiene una rentabilidad aceptable, sustentada en una gestión financiera prudente; sin embargo, es necesario potenciar la eficiencia en el uso de recursos, fortalecer las estrategias de inversión y diversificar los ingresos, a fin de consolidar una rentabilidad más alta y sostenida en el tiempo.

### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En éste apartado discutiremos algunos de nuestros resultados que contradicen parcialmente los hallazgos de diversos estudios previos. A nivel internacional, Gutiérrez (2023) identificó una relación negativa entre la morosidad crediticia y la rentabilidad del sistema bancario boliviano, señalando que el incremento de la cartera en mora genera una disminución de las utilidades. De manera similar, Vásquez (2020) destacó que la alta morosidad en las cooperativas ecuatorianas del segmento 3 afecta el rendimiento financiero, recomendando reforzar las políticas internas de crédito para mitigar el deterioro de las colocaciones. En contraste, en la presente investigación se encontró que una mejor gestión de la morosidad, entendida como la implementación de mecanismos preventivos y correctivos para el control de los créditos vencidos, incrementa la rentabilidad, mostrando un efecto positivo y no negativo como en los estudios mencionados.

En el contexto nacional, los trabajos de Vásquez (2022), Cuadros (2022), Ancalle (2023) y Ramírez (2023) coinciden en destacar el impacto adverso de la morosidad sobre la rentabilidad y estabilidad financiera de las entidades del sistema microfinanciero. Por ejemplo, Ramírez (2023) reportó una correlación inversa y significativa ( $r = -0.749$ ) entre la gestión del riesgo de crédito y la morosidad, evidenciando que una adecuada gestión del riesgo reduce los niveles de mora. En ese sentido, el hallazgo del presente estudio no se opone conceptualmente a dicha afirmación, pero sí difiere en el sentido de la correlación estadística, ya que aquí la relación entre la gestión de la morosidad y la rentabilidad es positiva directa, mientras que en los estudios nacionales la morosidad se asocia de forma negativa con el rendimiento económico. Esta diferencia se explica porque la variable analizada en este trabajo no es el nivel de morosidad en sí mismo, sino la calidad de su gestión, la cual al ser eficiente genera impactos favorables en la rentabilidad institucional.

Asimismo, los hallazgos de Cuadros (2022) y Pariguana y Durán (2023) subrayan que las deficiencias en la evaluación crediticia aumentan la morosidad, deteriorando las utilidades. En contraste, en la Cooperativa Virgen de la Candelaria se evidencia que las prácticas de seguimiento, control y cobranza implementadas por la gestión administrativa están contribuyendo positivamente a la rentabilidad, lo que sugiere un proceso más ordenado y preventivo frente a los riesgos crediticios.

A nivel local, los resultados también divergen de los estudios de Huisa (2022) y Quispe (2018). Ambos autores demostraron que la morosidad guarda una relación inversa con la rentabilidad: cuando la mora se incrementa, la rentabilidad disminuye. No obstante, los valores de correlación reportados por Huisa (-0.036 y -0.023) son débiles y no determinantes, lo que indica que, en determinados contextos, la relación puede variar según las condiciones de gestión interna de cada institución. En el caso de la Cooperativa Virgen de la Candelaria, la relación positiva observada podría deberse a una efectiva implementación de estrategias de recuperación de créditos y control de mora, que no sólo estabilizan la cartera vencida, sino que además fortalecen los ingresos por intereses y las utilidades netas.

#### **4.4. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS**

Planteamos la siguiente hipótesis:

**Ho:** La gestión de la morosidad no incide de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025.

**Ha:** La gestión de la morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025.

**Tabla 03:** Matriz de correlación de Pearson entre el Nivel de gestión de la Morosidad y la rentabilidad.

		Nivel de gestión de la Morosidad	Nivel de rentabilidad
<b>Nivel de gestión de la Morosidad</b>	Correlación de Pearson	1	<b>,520**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
<b>Nivel de rentabilidad</b>	Correlación de Pearson	<b>,520**</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

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

Para verificar esta hipótesis se aplicó la prueba de correlación de Pearson, cuyos resultados se muestran en la Tabla 03. En ella se observa que el coeficiente de correlación entre el nivel de gestión de la morosidad y la rentabilidad alcanza un valor de  $r = 0,520$ , con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , menor a  $0,01$ . Este resultado indica la existencia de una correlación positiva y significativa, lo que demuestra que a medida que la gestión de la morosidad mejora, también tiende a incrementarse la rentabilidad de la cooperativa.

De acuerdo con las Figuras 18 a 22, que muestran las frecuencias obtenidas en las dimensiones de la rentabilidad (endeudamiento, suficiencia patrimonial, rentabilidad financiera y sostenibilidad), se aprecia que el mayor porcentaje de respuestas se concentra en el nivel medio (70,9%), lo que sugiere una rentabilidad estable pero susceptible de mejora. Asimismo, la Figura 22 evidencia que la mayoría de los encuestados perciben la rentabilidad institucional en un nivel medio (22 de 31 encuestados), lo cual coincide con la correlación moderada hallada entre las variables.

En este sentido, los resultados permiten **rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna (Ha)**, dado que existe una relación estadísticamente significativa entre

ambas variables. No obstante, la dirección positiva del coeficiente obtenido indica que la gestión de la morosidad no incide de manera negativa, sino positiva en la rentabilidad. Esto significa que cuando la cooperativa implementa mecanismos de control, seguimiento y recuperación de créditos morosos de manera eficiente, se fortalece su capacidad de generar utilidades y mantener la sostenibilidad financiera.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de la morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina en el año 2025, pues la correlación de Pearson obtenida ( $r = 0.520$ ;  $p = 0.000$ ) evidencia que a mayor eficiencia en la gestión de morosidad mediante controles, seguimientos y políticas de recuperación se incrementa la rentabilidad institucional. Por lo tanto, una adecuada gestión de la morosidad contribuye al fortalecimiento económico y financiero de la cooperativa, favoreciendo la estabilidad de sus ingresos y la optimización de sus recursos.

**SEGUNDA:** La mayoría de los encuestados perciben una gestión de morosidad eficiente, concentrada principalmente en los niveles alto y muy alto (81%). Esto sugiere que la cooperativa aplica mecanismos adecuados para la detección temprana de morosidad, seguimiento de créditos y evaluación rigurosa de préstamos antes de su aprobación. Sin embargo, se evidencia que aún existen aspectos a fortalecer, especialmente en la capacitación del personal en temas de reducción de morosidad, donde una proporción significativa calificó este aspecto en niveles medio y bajo.

**TERCERA:** La rentabilidad percibida por los trabajadores y socios de la cooperativa se encuentra predominantemente en un nivel medio (71%), evidenciando estabilidad financiera, pero sin alcanzar niveles óptimos. Los indicadores relacionados con el uso eficiente de activos, suficiencia patrimonial y sostenibilidad muestran un comportamiento moderado, reflejando que la entidad mantiene su equilibrio operativo, aunque con márgenes de mejora.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A la Administración de la Cooperativa, implementar políticas financieras más integrales que fortalezcan la gestión de la morosidad como estrategia directa para mejorar la rentabilidad institucional. Esto implica revisar periódicamente los indicadores de cartera, establecer metas de reducción de mora y vincularlas con incentivos de desempeño. Asimismo, se sugiere incorporar sistemas digitales de seguimiento crediticio que optimicen la detección temprana de incumplimientos y faciliten una toma de decisiones oportuna.

**SEGUNDA:** Al Área de Crédito y Cobranzas, se recomienda fortalecer los programas de capacitación continua dirigidos a analistas, asesores y gestores de crédito, priorizando temas como gestión de riesgo crediticio, análisis de capacidad de pago, reestructuración de deudas y estrategias de cobranza preventiva. Además, se sugiere diseñar un manual operativo actualizado de gestión de morosidad, que estandarice los procedimientos y garantice una aplicación uniforme de las políticas crediticias.

**TERCERA:** Al Área de Finanzas y Gerencia General, se recomienda desarrollar estrategias orientadas a mejorar la rentabilidad global de la cooperativa mediante una diversificación de productos financieros, optimización del uso de activos y control eficiente de los costos operativos. Igualmente, se sugiere implementar un sistema de evaluación de desempeño financiero que permita monitorear trimestralmente la rentabilidad económica y financiera, promoviendo decisiones basadas en datos reales y proyecciones sostenibles.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ancalle Areche, A. (2023). *Factores del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad ante la COVID-19 en la agencia El Tambo – Centro Mi Banco 2022*.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/9235>
- Banacloche Palao, J., & Blanco-Morales Limones, P. (2011). *Medidas de lucha contra la morosidad*. La Ley.
- Banco Internacional. (2025). ¿Qué es el financiamiento? *Banco Internacional*.  
<https://www.bancointernacional.com.ec/sala-de-prensa/que-es-el-financiamiento/>
- Carrión Domínguez, G. C., & Díaz León, J. M. (2020). *Rol del COSO ERM en la gestión de crédito en el sector de la banca múltiple en el Perú durante el 2018* [Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)].  
<https://doi.org/10.19083/tesis/653191>
- CincoDías. (2020). *La morosidad bancaria volvió a subir en agosto, al 4,74%, por la caída del crédito*. Cinco Días.  
[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/10/22/companias/1603358233\\_206491.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/10/22/companias/1603358233_206491.html)
- Cuadros Deza, R. A. (2022). *Análisis del riesgo crediticio para mitigar la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco 2018-2019*.  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4288>
- Dávila, G., Castillo, D., & Fernando, A. (2021). *Contabilidad financiera bajo NIIF generalidades y activos no financieros*. Editorial UPTC.  
<https://doi.org/10.19053/9789586604765.9789586604772>
- González-Castro, R., López-Valeiras, E., & Gómez-Conde, J. (2014). Sistemas de Contabilidad y Control de Gestión y género: Una revisión bibliográfica. *Contabilidad y Negocios*, 9(18), 27-40.  
<https://doi.org/10.18800/contabilidad.201402.002>
- Gutiérrez Callisaya, A. A. (2023). *LA INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD CREDITICIA EN LAS UTILIDADES DEL SECTOR BANCARIO BOLIVIANO; PERIODO 2006-2021*



- [UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS].  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/33436/T-2805.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwjB9avV2\\_eGAxUdrJUCHXa\\_AY84FBAWe gQIJxAB&usg=AOvVaw3mnmzyKnTi0DAgK9mKaABO](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/33436/T-2805.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwjB9avV2_eGAxUdrJUCHXa_AY84FBAWe gQIJxAB&usg=AOvVaw3mnmzyKnTi0DAgK9mKaABO)
- Guzmán Brito, A. (2014). El Concepto de Crédito. *Revista de derecho (Coquimbo)*, 21(2), 439-452. <https://doi.org/10.4067/S0718-97532014000200013>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huisa Humalla, Y. R. (2022). *Gestión de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puno Centro periodo 2016-2017*.  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21001>
- Luque Mamani, B. R. (2023). *Factores internos y externos de la morosidad en los créditos otorgados en “Mi Banco”, Puno 2017—2020*.  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20168>
- Navas Navarro, S. (2005). *Especial referencia a la Ley 22/2003, de 9 de julio, ConcursalCréditos y deudas de los autores*. Editorial Reus.  
<https://doi.org/10.30462/9788429014303>
- Pareja Pera, L. Y. (2024). Contabilidad: Fundamentos-Contenidos. *ACVENISPROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0049>
- Pariguana Huayllani, F. P., & Duran Ccuno, L. Y. D. (2023). Factor cualitativo crediticio y su relación con la morosidad de socios independientes en la Cooperativa de Ahorro y crédito Perú Inka—Primer semestre 2021. *Revista Científica Integración*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.36881/ri.v7il.756>
- Quispe Surco, C. R. (2018). *La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno periodo 2016—2017*.  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18638>

- Ramírez Portilla, C. A. (2023). *La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli sucursal, Tingo María*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14292/2530>
- SBS. (2024). *Aprende sobre Créditos*.  
<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/aprende-sobre-creditos>
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras - Chile. (2012). *Información Financiera*. <https://sbif.cl/sbifweb/servlet/Portada?indice=0.0>
- Tanaka, G., & Álvarez, M. (2023). *Contabilidad para empresas peruanas: Un enfoque financiero, tributario y laboral*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vázquez Vázquez, C. E. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la COOPERATIVA de Ahorro y crédito FASAYÑAN [UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE CUENCA]*.  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf&ved=2ahUKEwjB9avV2\\_eGAxUdrJUCHXa\\_AY84FBAWegQIKBAB&usg=AOvVaw2xt7pD0NjMSwgVZfxmHhea](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf&ved=2ahUKEwjB9avV2_eGAxUdrJUCHXa_AY84FBAWegQIKBAB&usg=AOvVaw2xt7pD0NjMSwgVZfxmHhea)
- Vasquez Lopez, R. L. (2022). *Morosidad en cajas municipales de ahorro y crédito*.  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4986>
- Villalobos Carballo, F. (2017). Los conceptos de fondeo y financiamiento en el desarrollo de proyectos por medio de participación público-privada (PPP). *Infraestructura Vial*, 19(34), 10-17.  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2215-3705201700020010&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2215-3705201700020010&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Yancari Cueva, J., Mamani Cárdenas, Á., & Salgado Llanos, L. (2022). Tamaño de empresa y acceso al crédito a través del sistema financiero en Perú. *Quipukamayoc*, 30(62), 9-21. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22866>

## ANEXOS

**Anexo 01:** Matriz de consistencia de la investigación.

**LA GESTIÓN DE LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA - PUTINA, 2025**

PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS		VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS
	GENERAL	ESPECÍFICOS	GENERAL	ESPECÍFICOS				
¿Cómo es la gestión de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025?	Determinar la gestión de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025.		La gestión de la morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025.		<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Gestión de la Morosidad	Control de créditos. Cumplimiento de socios. Eficacia de cobranza. Seguimiento y estrategias de prevención.	Cuestionario 01	<b>Tipo:</b> Correlacional - Descriptivo  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Metodología estadística.</b> Estadística Descriptiva. Estadística Inferencial (Correlación de Datos)
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>			<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Rentabilidad.	- Rentabilidad económica - Rentabilidad financiera		
¿Cómo es la gestión de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025?	Evaluar la gestión de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025.							
¿Cómo es la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025?	Evaluar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina, 2025.							

**Anexo 02: Cuestionario 01.**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

Señores encuestados se realiza la presente encuesta para llegar a los objetivos de la tesis: La Gestión de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA - PUTINA, 2025. Se les sugiere marcar con un aspa X la respuesta que a usted le parezca en base a la verdad.


**Escala**

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

<b>GESTIÓN DE LA MOROSIDAD</b>		1	2	3	4	5
1	¿Qué nivel de control se aplica a los créditos otorgados por la cooperativa?					
2	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los socios en los plazos de pago de créditos?					
3	¿Qué nivel de mecanismos existen para la detección temprana de morosidad?					
4	¿Qué nivel de efectividad tienen los procedimientos de cobranza?					
5	¿Qué nivel de problema representa actualmente la morosidad en la cooperativa?					
6	¿Qué nivel de claridad y oportunidad tienen los socios al recibir información de sus créditos?					
7	¿Qué nivel de estrategias de prevención aplica la cooperativa para reducir la morosidad?					
8	¿Qué nivel de rigurosidad existe en la evaluación de los créditos antes de ser aprobados?					
9	¿Qué nivel de seguimiento se realiza a los socios con créditos activos?					
10	¿Qué nivel de capacitación reciben los trabajadores en temas de reducción de morosidad?					
<b>RENTABILIDAD (ECONÓMICA Y FINANCIERA)</b>		1	2	3	4	5
11	¿Qué nivel de eficiencia tiene la cooperativa en el uso de sus activos para generar utilidades?					

12	¿Qué nivel de cobertura tienen los ingresos frente a los costos operativos?					
13	¿Qué nivel de beneficios económicos generan las inversiones de la cooperativa?					
14	¿Qué nivel de gestión presentan los recursos económicos para mantener la estabilidad?					
15	¿Qué nivel de estrategias económicas aplica la cooperativa para mejorar sus ingresos?					
16	¿Qué nivel de eficiencia tiene la administración del capital propio de la cooperativa?					
17	¿Qué nivel de responsabilidad existe en el manejo del endeudamiento?					
18	¿Qué nivel de suficiencia tienen las utilidades en relación con el patrimonio de la cooperativa?					
19	¿Qué nivel de mejora ha mostrado la rentabilidad financiera en los últimos años?					
20	¿Qué nivel de sostenibilidad garantiza la gestión financiera de la cooperativa en el tiempo?					

**Anexo 03: Validación por juicio de expertos.**

	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC.: MAN COD. OF.: UI	VERSIÓN: 1.0	PÁGINA: 1
---	---	---	-----------------	--------------

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**


**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CASTILLO SUAQUITA FREDY APARICIO
- 1.2 Grado académico: MAGISTER SCIENTIAE EN INFORMATICA
- 1.3 Título de la Investigación: LA TASA DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DE LA CANDELARIA - PUTINA, 2025
- 1.4 Denominación del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					15	20
<b>TOTAL</b>						35

REVISADO POR: V°B°	APROBADO POR: V°B°	FECHA DE APROBACIÓN:
-----------------------	-----------------------	----------------------

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación

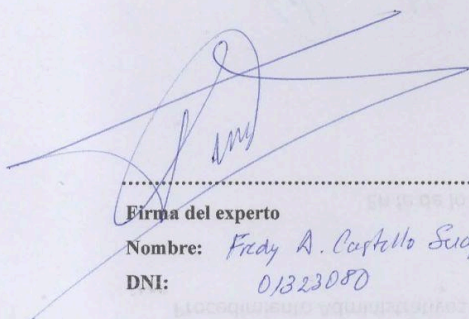
		Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC.: MAN COD. OF.: UI	VERSIÓN: 1.0	PÁGINA: 2
---	--	---	---	-----------------	--------------

VALORACIÓN

Deficiente ( )	Regular ( )	Buena ( )	Muy Buena ( )	Excelente <input checked="" type="checkbox"/>
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha:

Puro 18 de Agosto de 2025



Firma del experto

Nombre: *Fredy A. Castillo Surogata*

DNI: *01323080*

REVISADO POR: V°B°	APROBADO POR: V°B°	FECHA DE APROBACIÓN:
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación		



#### Anexo 04: Registro de datos en SPSS para la variable Gestión de la Morosidad.

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	TASA_M	NIVEL_T_M
1	Muy alto	Medio	Muy alto	Medio	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Medio	4,30	Alto
2	Muy alto	Bajo	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Bajo	Muy alto	Bajo	3,80	Alto
3	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Bajo	Alto	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Muy alto	4,30	Alto
4	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Bajo	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	4,50	Muy alto
5	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy alto	Muy alto	Medio	Bajo	Muy alto	Bajo	3,60	Alto
6	Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Medio	Alto	Alto	Medio	4,20	Alto
7	Alto	Alto	Alto	Bajo	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Alto	Bajo	3,90	Alto
8	Muy alto	Muy alto	Alto	Bajo	Muy alto	Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	Medio	4,20	Alto
9	Alto	Muy alto	Bajo	Alto	Medio	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Alto	4,10	Alto
10	Muy alto	Alto	Muy alto	Medio	Medio	Muy alto	Medio	Muy alto	Muy alto	Bajo	4,00	Alto
11	Muy alto	Alto	Muy alto	Medio	Muy alto	Muy alto	Medio	Muy alto	Alto	Medio	4,20	Alto
12	Muy alto	Bajo	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Bajo	Muy alto	Medio	3,50	Alto
13	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Medio	Alto	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Medio	4,20	Alto
14	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Medio	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	4,60	Muy alto
15	Alto	Alto	Medio	Medio	Muy alto	Medio	Muy alto	Bajo	Muy alto	Bajo	3,60	Alto
16	Muy alto	Alto	Alto	Bajo	Medio	Medio	Muy alto	Alto	Muy alto	Bajo	3,70	Alto
17	Alto	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy alto	Medio	4,30	Alto
18	Muy alto	Muy alto	Alto	Bajo	Medio	Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	Medio	4,00	Alto
19	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Bajo	Alto	Muy alto	Muy alto	Alto	4,00	Alto
20	Muy alto	Medio	Muy alto	Alto	Medio	Muy alto	Medio	Muy alto	Muy alto	Bajo	4,00	Alto
21	Medio	Medio	Muy alto	Alto	Medio	Muy alto	Medio	Muy alto	Alto	Medio	3,80	Alto
22	Muy alto	Bajo	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Medio	Bajo	Muy alto	Bajo	3,60	Alto
23	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Medio	Alto	Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	4,50	Muy alto
24	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	4,80	Muy alto
25	Alto	Alto	Medio	Medio	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Bajo	Muy alto	Bajo	3,80	Alto
26	Muy alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	4,40	Alto
27	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	4,40	Alto
28	Muy alto	Muy alto	Alto	Medio	Muy alto	Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	4,50	Muy alto
29	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Alto	4,40	Alto
30	Muy alto	Alto	Muy alto	Medio	Medio	Muy alto	Medio	Muy alto	Muy alto	Bajo	4,00	Alto
31	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy alto	Medio	Muy alto	Alto	Muy alto	Alto	Medio	4,30	Alto
32	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Bajo	4,70	Muy alto

**Anexo 05:** Registro de datos en SPSS para la variable Rentabilidad.

	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	M C R	REN TA BILIDAD
1	Medio	Medio	Muy alto	Medio	Muy alto	Muy alto	Medio	Muy alto	Alto	Medio	...	Alto
2	Muy alto	Bajo	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	...	Medio
3	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Muy alto	...	Muy alto
4	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	...	Muy alto
5	Medio	Alto	Medio	Bajo	Muy alto	Medio	Medio	Bajo	Medio	Bajo	...	Medio
6	Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Muy b...	Muy alto	...	Alto
7	Alto	Alto	Alto	Bajo	Medio	Muy alto	Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	...	Alto
8	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	...	Muy alto
9	Medio	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Muy alto	Muy alto	Alto	...	Medio
10	Medio	Medio	Muy alto	Medio	Medio	Bajo	Medio	Muy alto	Muy alto	Bajo	...	Medio
11	Medio	Alto	Muy alto	Medio	Muy alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio	...	Alto
12	Muy alto	Medio	Medio	Bajo	Muy alto	Bajo	Medio	Medio	Medio	Alto	...	Medio
13	Medio	Bajo	Alto	Medio	Medio	Bajo	Muy b...	Alto	Bajo	Bajo	...	Medio
14	Muy alto	Bajo	Alto	Alto	Medio	Medio	Muy b...	Bajo	Medio	Bajo	...	Medio
15	Bajo	Muy alto	Bajo	Medio	Medio	Muy alto	Medio	Medio	Medio	Alto	...	Medio
16	Bajo	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	Bajo	...	Medio
17	Medio	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Muy alto	Muy alto	Medio	Medio	...	Medio
18	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Muy b...	Muy alto	Bajo	...	Medio
19	Muy alto	Bajo	Medio	Muy b...	Medio	Medio	Bajo	Muy b...	Medio	Medio	...	Medio
20	Medio	Muy b...	Alto	Bajo	Medio	Muy b...	Muy b...	Bajo	Muy b...	Bajo	...	Bajo
21	Muy b...	Medio	Alto	Bajo	Bajo	Muy alto	Medio	Medio	Medio	Medio	...	Medio
22	Bajo	Muy alto	Medio	Medio	Muy b...	Bajo	Medio	Medio	Alto	Medio	...	Medio
23	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	...	Medio
24	Alto	Medio	Medio	Muy b...	Medio	Muy alto	Medio	Medio	Muy alto	Bajo	...	Medio
25	Medio	Muy alto	Muy b...	Alto	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	...	Medio
26	Alto	Bajo	Alto	Muy alto	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Muy alto	Muy alto	...	Medio
27	Muy b...	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Muy b...	Bajo	Alto	Medio	Bajo	...	Bajo
28	Medio	Muy b...	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Muy alto	Bajo	...	Medio
29	Medio	Alto	Medio	Muy b...	Medio	Alto	Medio	Medio	Bajo	Muy alto	...	Medio
30	Alto	Muy alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Muy b...	Medio	...	Medio
31	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy b...	Alto	Medio	...	Medio
32	Muy b...	Muy b...	Medio	Muy alto	Alto	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	...	Medio

**Anexo 06:** Prueba de normalidad de datos.

Se verificará que los valores de la variable dependiente: “Rentabilidad” siguen una distribución normal en la población a la que pertenece la muestra de 31 elementos.

**Prueba de hipótesis:**

$H_0$ : La variable rentabilidad en la población tiene distribución normal.

$H_1$ : La variable rentabilidad en la población es distinta a la distribución normal.

**Contrastación de la hipótesis:**

**Pruebas de normalidad**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Conservación del medio ambiente	,977	31	,119

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que el p-valor es igual a 0.119; y éste valor es mayor a 0.05 se acepta la Hipótesis Nula y se rechaza la hipótesis alterna.

**Conclusión:**

La variable rentabilidad en la población **tiene distribución normal**.

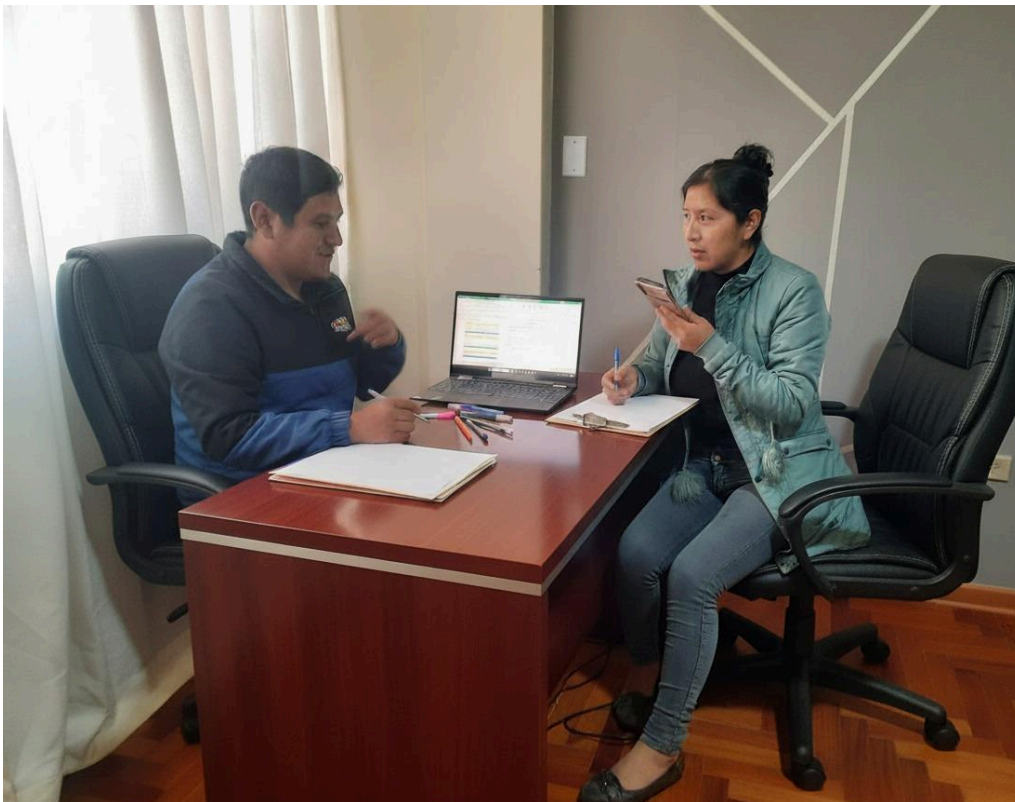
**Anexo 07:** Galería fotográfica.



**Figura 23:** Vista Panorámica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de la Candelaria - Putina.



**Figura 24:** Encuesta al encargado de la Contabilidad.



**Figura 25:** Encuesta al encargado de la Oficina de Cobranza.



**Figura 26:** Encuesta al encargado de la gerencia.