



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIRURAL AYAVIRI 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NOHELIA FLOR DE MARIA MEJIA UGARTE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIRURAL AYAVIRI 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NOHELIA FLOR DE MARIA MEJIA UGARTE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

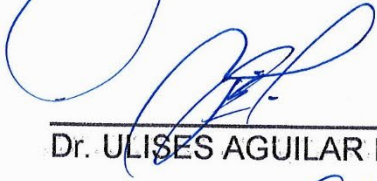
:



Dr. JESUS MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. ULISES AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS

:



Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

LINEA DE INVESTIGACIÓN :

CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15

**RESOLUCIÓN N° 431-2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 02 de julio del 2024

VISTOS: El Expediente N° CU – 06225 presentado por el (la) Bachiller: **MEJIA UGARTE NOHELIA FLOR DE MARIA**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

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

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

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **MEJIA UGARTE NOHELIA FLOR DE MARIA**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

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

Presidente	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
1er Miembro	: Dr. ULISES AGUILAR PINTO
2do Miembro	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
Asesor	: Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

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

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: JUEVES, 11 de julio del 2024
Hora	: 10:00 a.m.

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

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

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZDra. MEJIA UGARTE NOHELIA
Decana (a) de la Facultad de Ciencias
Contables y Financieras



RESOLUCIÓN N° 022-2024-UI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 12 de abril del 2024

VISTOS: El Expediente: 2024-CU-01782 de fecha 25 de marzo del 2024, del Bach. MEJIA UGARTE NOHELIA FLOR DE MARIA, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuelas Profesionales de Contabilidad y Economía y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) Bach. MEJIA UGARTE NOHELIA FLOR DE MARIA, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

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

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR (a) **Dr. HILARIO CONDORI MAMANI**.

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

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022**, presentado por el (la) Bach. MEJIA UGARTE NOHELIA FLOR DE MARIA, para optar el Título Profesional de: **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. HILARIO CONDORI MAMANI**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese

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

DISTRIBUCIÓN:

DECANATURA FCCF INTERESADO

ARCH. YHS/evj

**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"****RESOLUCIÓN N° 190 - 2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 08 de abril del 2024

Visto: El Oficio No 039-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 08 de abril del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° 01782** presentado por el (la) (s) Bachiller (res): **MEJIA UGARTE NOHELIA FLOR DE MARIA**, quien(es) solicitan revisión de borrador de Tesis titulado: **MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022**, para optar el Título Profesional de **Contador Público**, y

CONSIDERANDO:

Que, el jurado dictaminador del Proyecto de tesis titulado **MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022**, ha emitido su dictamen favorable para su ejecución, el mismo que fue aprobado con Resolución N° **651-2023-D-FCCF-UANCV-J**.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

Estando el Oficio favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras y en uso de las atribuciones contenidas a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, estando al dictamen de aprobación del jurado designado, informe del Presidente de la comisión de la Unidad de Investigación y del Director de la EP de Contabilidad.

SE RESUELVE:**PRIMERO:**

Nombrar Jurado para la **REVISIÓN DEL BORRADOR DE TESIS** y posterior dictamen de la investigación **titulado: MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022**, presentado por el (la) Bachiller: **MEJIA UGARTE NOHELIA FLOR DE MARIA**, el mismo que está conformado por los docentes:

Presidente : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
1er Miembro : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
2do Miembro : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

SEGUNDO:

El Jurado nominado dentro del plazo de quince (15) días calendario elevará el dictamen correspondiente, indicando las observaciones y/o conformidades efectuadas al mencionado Borrador de Tesis para su levantamiento o aprobación para su sustentación.

TERCERO:

Ratificar como ASESOR(a) DE TESIS a: **Dr. HILARIO CONDORI MAMANI**

CUARTO:

La Dirección de la Escuela Profesional de Contabilidad, el Jurado Dictaminador y el presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

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



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dra. BERTHA DEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ca.
Contables y Financieras

**“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”****RESOLUCIÓN N° 651-2023- D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 21 de setiembre del 2023

VISTOS:

El Oficio No 114-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 21 de setiembre del 2023, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-08168 presentado por el (la) Bachiller: **MEJIA UGARTE NOHELIA FLOR DE MARIA**; quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **Comité de Investigación** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:**PRIMERO:**

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022**, presentado por el (la) Bachiller: **MEJIA UGARTE NOHELIA FLOR DE MARIA**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mgr. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1%



10

www.catastro.minhac.es

Fuente de Internet

<1 %

11

Submitted to Universidad Abierta para Adultos

Trabajo del estudiante

<1 %

12

dspace.utb.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

13

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

14

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

15

repositorio.utn.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

16

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

17

Submitted to Universidad Tecnica De Ambato-
Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE

Trabajo del estudiante

<1 %

18

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.undac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %



TESIS UANCV

repositorio.unsm.edu.pe

20

Fuente de Internet



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

<1 %

21

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

repositorio.unajma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

27

Submitted to ITESM: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

Trabajo del estudiante

<1 %

28

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

29

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

30

revistas.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %



31

32 Submitted to Universidad TecMilenio

Trabajo del estudiante

<1 %

33

cienciadigital.org

Fuente de Internet

<1 %

34

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

lareferencia.info

Fuente de Internet

<1 %

36

portal.rds.org.hn

Fuente de Internet

<1 %

37

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

38

majorp0104.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

39

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

40

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

41

Submitted to Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB

Trabajo del estudiante

<1 %

42

bibliometria.ucm.es



43

es.unionpedia.org

Fuente de Internet

< 1 %

44

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

< 1 %

45

repositorio.upse.edu.ec

Fuente de Internet

< 1 %

46

repositorio.uti.edu.ec

Fuente de Internet

< 1 %

47

vnexplorer.net

Fuente de Internet

< 1 %

48

www.garrigues.com

Fuente de Internet

< 1 %

49

www.revfine.com

Fuente de Internet

< 1 %

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment
template

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias

< 10 words



Metadatos Complementarios

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	NOHELIA FLOR DE MARIA MEJIA UGARTE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70221708
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-7569-1480
Datos de asesor	
Nombres y Apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02385723
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3023-4628
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y Apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 1	
Nombres y Apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853
Miembro del jurado 2	
Nombres y Apellidos	YUDI HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820

Datos de investigación	
Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación: País: Perú Departamento: Puno Provincia: Melgar Distrito: Ayaviri Jr. Lima 535 Latitud: -14.848815473214607 Longitud: -70.5870884749863</p> <p>https://maps.app.goo.gl/ubU27iUzAJT9fQCf7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2023 - Abril 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</p> <p>Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Lily Huacani Caceres

DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Nohelia Flor de Maria Mejia Ugarte, identificado con DNI
Nro. 70221708 en mi condición de egresado de:

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

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:
Morosidad de la Cortera de Créditos y la rentabilidad de la
cooperativa de ahorro y crédito Creditural Ayaviri 2022

Asesorado por: Dr. Milorio Condori Momani

Es un tema original.


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

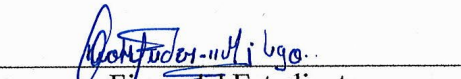
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

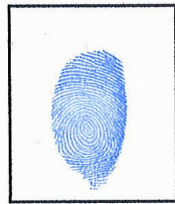
Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

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

Juliaca 30 de 09 del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis papás de todo corazón, ya que no podría haberlo realizado sin ellos. A lo largo de mi vida, sus bendiciones diarias me han mantenido a salvo y me han regido por el buen camino.

Gracias a su paciencia y amor, les ofrezco mi amor.



AGRADECIMIENTO

Estoy agradecida a mi universidad por haberme permitido estudiado allí, gracias a los que participaron en esta causa; ustedes han sido los pequeños contribuyentes que hoy se verán reflejados en la conclusión de mi senda por la universidad. Muchas gracias a Dios, que fue mi gran apoyo en cada día.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... i

AGRADECIMIENTO..... ii

ÍNDICE GENERAL III

ÍNDICE DE TABLAS..... v

ÍNDICE DE FIGURAS vi

RESUMENvii

ABSTRACTviii

INTRODUCCION ix

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 2

1.2.1. PROBLEMA GENERAL 2

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS..... 2

1.3. JUSTIFICACIÓN..... 2

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 3

1.4.1. OBJETIVO GENERAL 3

1.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO..... 3

1.5. HIPÓTESIS 4

1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL 4

1.6.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS 4

1.7. VARIABLES..... 4

1.8. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES..... 5

CAPITULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 6



2.1.1.	A NIVEL INTERNACIONAL	6
2.1.2.	A NIVEL NACIONAL	9
2.1.3.	A NIVEL LOCAL.....	11
2.2.	BASES TEÓRICAS	14
2.2.1.	CARTERA DE CRÉDITOS.....	14
2.2.1.1.	CARTERA VENCIDA.....	15
2.2.1.2.	CARTERA DE COBRANZA JUDICIAL	15
2.2.1.3.	CARTERA CASTIGADA.....	16
2.2.1.4.	ÍNDICE DE MOROSIDAD.....	16
2.2.2.	RENTABILIDAD	17
2.2.2.1.	RENTABILIDAD ECONÓMICA.....	18
2.2.2.2.	RENTABILIDAD FINANCIERA	18
2.2.2.3.	ESTADOS FINANCIEROS	19
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	20

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1.	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	23
3.2.	ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN	24
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	24
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	25
3.6.	DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	26

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSION

CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	67



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	5
Tabla 2 Adecuación del tiempo de respuesta a solicitudes de los socios	27
Tabla 3 Eficiencia en la asignación de recursos administrativos para la gestión de morosidad	29
Tabla 4 Capacitación y actualización en gestión de riesgos y morosidad del personal administrativo	31
Tabla 5 Comparación de la ratio de morosidad con el sector cooperativo y/o financiero local.....	33
Tabla 6 Evaluación y análisis de riesgos en la concesión de créditos	35
Tabla 7 Observación de la tasa de rotación de la cartera de créditos	37
Tabla 8 Efectividad de la tasa de recuperación de créditos en morosidad	39
Tabla 9 Adecuación del tiempo de recuperación de créditos vencidos.....	41
Tabla 10 Efectividad de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad	43
Tabla 11 Realización periódica de estados financieros para el análisis de beneficios.	45
Tabla 12 Incremento periódico de los ingresos por préstamos.....	47
Tabla 13 Mejora periódica del rendimiento de capital.....	49
Tabla 14 Reflexión sobre la rentabilidad de fondos propios en últimos años.....	51
Tabla 15 Optimalidad de los beneficios obtenidos sobre el patrimonio	53
Tabla 16 Correlaciones objetivo específico 1	56
Tabla 17 Correlaciones objetivo específico 2	57
Tabla 18 Correlaciones objetivo específico 3	58
Tabla 19 Correlaciones del objetivo general.....	59



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Adecuación del tiempo de respuesta a solicitudes de los socios.....	28
Figura 2. Eficiencia en la asignación de recursos administrativos para la gestión de morosidad	30
Figura 3. Capacitación y actualización en gestión de riesgos y morosidad del personal administrativo	32
Figura 4. Comparación de la ratio de morosidad con el sector cooperativo y/o financiero local.....	34
Figura 5. Evaluación y análisis de riesgos en la concesión de créditos.....	36
Figura 6. Observación de la tasa de rotación de la cartera de créditos	38
Figura 7. Efectividad de la tasa de recuperación de créditos en morosidad	40
Figura 8. Adecuación del tiempo de recuperación de créditos vencidos	42
Figura 9. Efectividad de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad.....	44
Figura 10. Realización periódica de estados financieros para el análisis de beneficios	46
Figura 11. Incremento periódico de los ingresos por préstamos	48
Figura 12. Mejora periódica del rendimiento de capital	50
Figura 13. Reflexión sobre la rentabilidad de fondos propios en últimos años	52
Figura 14. Optimalidad de los beneficios obtenidos sobre el patrimonio	54



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la influencia de la morosidad de la cartera de créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022. Se ajusta La revisión dependió de una metodología cuantitativa, una estrategia perspicaz y un plan no exploratorio, ordenación correlacional, ordenación fundamental. La muestra está compuesta por 48 cooperantes. Resultados: La administración gerencial impacta en la productividad. Ya que, se resuelve que hay una relación positiva y es excepcionalmente enorme, ya que la prueba de Conexión Rho de Spearman es (0,883) siendo positiva con un valor de importancia de 0,000, siendo $p < 0,05$. La cartera de créditos impacta en la productividad. Ya que, se resuelve que hay una relación positiva y es profundamente crítica, ya que la prueba de Conexión Rho de Spearman es (0,885) siendo positiva con un valor de importancia de 0,000, siendo $p < 0,05$. El surtido el tablero afecta el beneficio. Puesto que, se resuelve que hay una relación positiva y es profundamente crítica, puesto que la prueba de Conexión Rho de Spearman es (0,868) siendo positiva con un valor de importancia de 0,000, siendo $p < 0,05$. Fin: La mala conducta de la cartera de crédito afecta la productividad. Puesto que, se resuelve que existe una relación positiva y es profundamente crítica, ya que la prueba de Conexión Rho de Spearman es (0.889) siendo positiva y con un valor de importancia de 0.000, siendo $p < 0.05$, Por lo tanto, una administración regulatoria deficiente, una cartera de crédito disminuida y problemas en el surtido de los ejecutivos se convierten en un menor beneficio para la Asociación de Crédito Credirural Ayaviri 2022.

Palabras clave: cobranza, crédito, morosidad, rentabilidad.



ABSTRACT

The objective of this research was to establish the influence of the delinquency of the credit portfolio on the profitability of the Credirural Ayaviri Savings and Credit Cooperative 2022. It relates to the quantitative methodology, rational strategy, non-exploratory plan, correlational sort, fundamental sort. The example is comprised of 48 specialists of the Helpful. Results: authoritative administration fundamentally impacts benefit. Since, it is resolved that there is a positive relationship and it is exceptionally critical, since the Spearman Rho Connection test is (0.883) being positive with an importance worth of 0.000, with $p < 0.05$. The Credit portfolio essentially impacts productivity. Since, it is resolved that there is a positive relationship and it is profoundly critical, since the Spearman Rho Connection test is (0.885) being positive with an importance worth of 0.000, with $p < 0.05$. Assortment the board fundamentally impacts benefit. Since, it is resolved that there is a positive relationship and it is profoundly huge, since the Spearman Rho Connection test is (0.868) being positive with an importance worth of 0.000, with $p < 0.05$. End: The misconduct of the credit portfolio altogether impacts productivity. Since, it is resolved that there is a positive relationship and it is profoundly critical, since the Spearman Rho Connection test is (0.889) being positive and with an importance worth of 0.000, being $p < 0.05$. Therefore, a Poor administrative management, a reduced credit portfolio and problems in collection management translate into lower profitability for the Credirural Ayaviri 2022 Savings and Credit Cooperative.

Keywords: collection, credit, delinquency, profitability.



INTRODUCCION

La falta de pago en la cartera crediticia y su efecto en la ganancia son elementos fundamentales que definen la solidez financiera y el logro de las instituciones monetarias, particularmente en el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito. Dentro de este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIRURAL, situada en Ayaviri, emerge como un objeto de análisis relevante para comprender cómo estos aspectos interconectados influyen en su funcionamiento y continuidad en el mercado financiero. La meta de este estudio es explorar a fondo la conexión entre el impago de préstamos y el rendimiento de CREDIRURAL, investigando las causas fundamentales, las consecuencias y las potenciales tácticas de administración para enfrentar este desafío. La significancia de esta temática reside en su impacto en la estabilidad del sistema bancario local y en el progreso económico de la zona de Ayaviri. Un incumplimiento excesivo podría poner en peligro la capacidad de la cooperativa para extender nuevos créditos y proporcionar servicios financieros adecuados a sus asociados, lo que, a su vez, podría menoscabar su prestigio y su posición competitiva en el mercado. Por consiguiente, comprender las dinámicas de la falta de pago y su repercusión en el desempeño financiero de CREDIRURAL resulta esencial para proponer soluciones viables y efectivas que fomenten su crecimiento y contribuyan al desarrollo económico local. Este análisis se realizará a cabo mediante un enfoque de investigación combinado, amalgamando métodos numéricos y cualitativos para conocer a fondo la situación. Se recolectarán y analizarán datos históricos financieros de CREDIRURAL para detectar tendencias y esquemas relacionados con el incumplimiento de pagos y la rentabilidad, al mismo tiempo que se realizarán entrevistas y encuestas a actores clave para explorar percepciones y vivencias. Las conclusiones de este estudio aportarán información valiosa que orientará la elaboración de políticas y prácticas que fomenten la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible de CREDIRURAL y, por extensión, de la comunidad de Ayaviri en su totalidad.

Los cuatro capítulos que componen este estudio son los siguientes:



El primer capítulo se refiere a la formulación del problema y a su formulación tanto general como específico, después, los objetivos generales y específicos que guían este trabajo, A continuación, la justificación de la investigación, Por último, pero no por ello menos importante, la hipótesis y las variables que guiarán este trabajo.

El desarrollo de los antecedentes de la investigación se aborda en el segundo capítulo, la aplicación del marco teórico que sustenta el trabajo de investigación y, en definitiva, la definición de los términos.

El tercer capítulo menciona la metodología de investigación, el lugar del trabajo de investigación, la población, la muestra, las técnicas y los instrumentos utilizados en la investigación.

El cuarto capítulo señala las conclusiones de la investigación y expone su análisis e interpretación, para mejorar la comprensión de los datos recogidos, se muestran la tabla y el gráfico.

Por último, pero no por ello menos importante, hay recomendaciones, conclusiones y referencias bibliográficas que respaldan los datos de la tesis.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La morosidad en la cartera de créditos y su impacto en la rentabilidad son cuestiones cruciales que afectan la estabilidad financiera y el rendimiento económico de las instituciones financieras, especialmente en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito. En el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIRURAL en Ayaviri, estas problemáticas adquieren una relevancia particular, dado su potencial para influir en su viabilidad y competitividad en el mercado financiero local.

En este sentido, surge la necesidad de investigar en profundidad la relación entre la morosidad de la cartera de créditos y la rentabilidad de CREDIRURAL, así como de identificar las posibles causas subyacentes y sus implicaciones en el ámbito financiero y económico de la región de Ayaviri. El problema de la investigación consiste sobre todo en comprender cómo la morosidad en la cartera de créditos afecta la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIRURAL en Ayaviri, así como en identificar las estrategias de gestión que podrían contribuir a mitigar este problema. Esta situación plantea un desafío significativo para la institución financiera y para la comunidad en general, ya que una morosidad excesiva podría limitar la capacidad de la cooperativa conceder nuevos créditos y brindar servicios financieros adecuados a sus socios, lo que a su vez podría afectar su reputación y su posición competitiva en el mercado.

El objetivo de este estudio es analizar en detalle la dimensión y las causas de la morosidad en la cartera de créditos de CREDIRURAL, así como su impacto en la



rentabilidad y la estabilidad financiera de la cooperativa. A través de un enfoque de investigación mixta que combina métodos cuantitativos y cualitativos, se buscará obtener una comprensión integral de esta problemática y proponer recomendaciones prácticas para optimar la gestión financiera de la cooperativa y promover su crecimiento sostenible en la región de Ayaviri.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo influye la morosidad de la cartera de créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye la gestión administrativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022?
- ¿Cómo influye la cartera de Créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022?
- ¿Cómo influye la gestión de cobranza en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Se fundamenta en la importancia de comprender y afrontar los retos que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIRURAL en Ayaviri en relación con la morosidad de su cartera de créditos y su impacto en la rentabilidad. En primer lugar, la morosidad en la cartera de créditos figura una amenaza significativa para la estabilidad financiera de la cooperativa, ya que puede obstaculizar su capacidad para otorgar nuevos créditos y brindar servicios financieros eficientes a sus socios. Esta situación no solo pone en riesgo la viabilidad económica de la institución, sino que también afecta la confianza de los socios y su percepción sobre la cooperativa como una entidad financiera confiable y sólida. Además, el estudio de la morosidad de la cartera de



créditos y su relación con la rentabilidad de CREDIRURAL reviste una relevancia particular en el contexto económico de Ayaviri.

Esta cooperativa desempeña una función vital en la dinámica financiera de la región, brindando servicios financieros a un amplio segmento de la población y contribuyendo al desarrollo económico local. Por lo tanto, entender los elementos que afectan su rendimiento financiero y proponer maniobras efectivas para mitigar la morosidad es primordial para optimar el nivel de vida y fomentar un desarrollo económico sostenible de la comunidad de Ayaviri.

Finalmente, las implicaciones de este estudio son aún más amplias para el sistema financiero cooperativo en el Perú. Al analizar los desafíos específicos que enfrenta CREDIRURAL en relación con la morosidad y la rentabilidad, se pueden extraer lecciones y recomendaciones que sean útiles para otras cooperativas de ahorro y crédito en situaciones similares. Esto contribuirá al fortalecimiento del sector cooperativo y al fomento de prácticas financieras sólidas y sostenibles en beneficio de toda la comunidad.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

- Establecer la influencia de la morosidad de la cartera de créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

1.4.2. Objetivo específico

- Determinar la influencia de la gestión administrativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.
- Determinar la influencia de la cartera de Créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.
- Determinar la influencia de la cobranza en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.



1.5. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

- La morosidad de la cartera de créditos influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

1.6.2. Hipótesis específicas

- La gestión administrativa influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.
- La cartera de Créditos influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.
- La gestión cobranza influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

1.7. VARIABLES

Variable independiente

Morosidad de la cartera de créditos

Variable dependiente

Rentabilidad de la cooperativa



1.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VI. MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS	Gestión administrativa	Respuesta a consultas y solicitudes de los socios	Ordinal (Adaptación de escala de Likert)
		Eficiencia en la asignación de recursos administrativos	
		Capacitación y actualización del personal administrativo	
	Cartera de Créditos	Ratio de morosidad de la cartera de créditos	
		Créditos otorgados con adecuada evaluación y análisis de riesgo	
		Tasa de rotación de la cartera de créditos.	
	Gestión de cobranza	Tasa de recuperación de créditos en situación de morosidad	
		Tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos.	
		Efectividad de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad.	
Variable		Indicadores	Medición
VD. RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA	Rentabilidad Económica	Estados financieros de forma periódica	Ordinal (Adaptación de escala de Likert)
		Ingresos por préstamos	
	Rentabilidad Financiera	Rendimiento de capital	
		Rentabilidad de los fondos propios obtenida	
		Beneficios obtenidos sobre el patrimonio	



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A nivel internacional

Según el aporte de Castro (2022) establece que, El porcentaje de incumplimiento en la cartera crediticia arrojó un promedio del 4,15%, qué muestra que esta proporción del total de los préstamos ostenta dificultades para su recuperación. Un análisis del indicador de morosidad a través de la prueba ANOVA reveló que este índice varía elocuentemente de un año a otro. Se observó un deterioro notable del indicador desde 2019 hasta 2020, seguido de una recuperación gradual para el año 2021, con una desviación típica del 0,51% respecto a la media. En cuanto a la rentabilidad, se evaluó mediante los indicadores ROA y ROE. En términos de ROA, la media fue del 1%, es decir, que por cada dólar invertido en activos se consiguió un beneficio de \$0,01. Con una desviación típica del 0,43%, esta variable tiene una tendencia negativa. Además, la rentabilidad sobre los activos experimentó una disminución pronunciada a partir de noviembre de 2019, alcanzando su punto más bajo en diciembre de 2020 con un 0,48%. Es importante señalar que las medias de los desiguales años estudiados son estadísticamente distintas entre sí (pp. 45-46).



Otro aporte de (Villegas, 2022) infiere que la Cooperativa de Ahorro y Crédito exhibe un manejo competente de la morosidad y la cobertura de la cartera en el año 2020. Sin embargo, de manera contradictoria, la eficacia operativa experimentó una disminución del 2% durante el mismo período, atribuida a las medidas de confinamiento implementadas debido a La crisis de la salud, lo que resultó en una asignación reducida de recursos para la gestión de activos. Por otro lado, la gestión de los fondos útiles en relación con el total de depósitos a corto plazo se llevó a cabo de manera efectiva por parte de la cooperativa, lo que proporcionó seguridad a los socios. Asimismo, se encontró una fuerte correlación entre el indicador de eficiencia operativa y la morosidad total, lo que indica que si bien la cooperativa es eficiente en la concesión de préstamos y la atracción de clientes, puede haber un impacto en el nivel de morosidad negativamente. (pp. 85-86).

Asimismo el aporte de Sánchez y Tomalá (2022) en su investigación el carácter financiero de una compañía que comercializa electrodomésticos y artículos electrónicos, explora desarrollar tácticas que faciliten una administración adecuada de los procesos de préstamos y cobranzas, indicando que la entidad Crédito Fácil se enfrenta a un alto índice de falta de pago que afecta directamente su estabilidad financiera, incluyendo su solvencia, rentabilidad y la disponibilidad de recursos necesarios para operar. Dado que la concesión de préstamos es una actividad habitual con productos financieros poco flexibles, es esencial que el área de créditos y cobranzas funcione con eficacia. Al realizar la indagación de campo, se revela una gestión inadecuada en este ámbito, que presenta problemas como la incapacidad de los clientes para cumplir con sus pagos, deficiencias en la supervisión de los cobros y falta de alcance en el procedimiento de financiación, gastos anexos derivados de comisiones de ventas y un elevado nivel de falta de pago, originado por la falta de políticas y procedimientos sólidos para otorgar préstamos, gestionar las cobranzas y



manejar la cartera vencida. También de estos problemas citados, la empresa se arriesga a enfrentar desafíos adicionales como el aumento de clientes con falta de pago, ineficiencias en el proceso de cobranza y retrasos en la salvación de deudas vencidas (p. 56).

Según el aporte de Cabascango y Luna (2022) el propósito es realizar el examen de la falta de pago en la cartera de préstamos, donde la cartera vencida se compone exclusivamente de microcréditos. Para diciembre de 2019, la cantidad fue de 59.769,60 USD, y para el año 2020 aumentó a 72.864,67 USD. Esto resultó en un incremento del 1,17% en el indicador de falta de pago durante estos intervalos, siendo del 8,27% y 9,47% respectivamente. La tendencia de esta medida se asocia principalmente con circunstancias externas, relacionadas con la dificultosa coyuntura monetaria del país debido a la ocurrencia sanitaria, que impactó considerablemente los ingresos de los prestatarios, y con factores internos vinculados a los procedimientos de conformidad y monitoreo de cartera para gestionar el riesgo crediticio (pp. 89-90).

De igual forma el aporte de Granda (2022) Examina la cartera crediticia de las Cooperativas en la localidad de Loja, segmento 1, utilizando métricas financieras de falta de pago, tras el apareamiento de la pandemia de COVID-19 para detectar las diferencias entre un período y otro, concluyendo que las tres cooperativas más prominentes en Loja mantienen una sólida liquidez que aumentó en promedio un 7,98%. Sin embargo, al analizar por grupos, se observa que el grupo 2 presenta la menor incidencia de falta de pago de un año a otro, siendo la cooperativa Vicentina Manuel Esteban Godoy la más impactada por su tasa de falta de pago total, que aumentó en un 2,03%, excediendo el límite máximo permitido en un 5,06% en 2020. En cuanto al grupo 3, el índice de falta de pago en su cartera global se mantiene dentro de límites aceptables, con un aumento promedio de 1,91 puntos porcentuales, y niveles de liquidez positivos del 21%. Estas fluctuaciones se



atribuyen al confinamiento de la población, evidenciando una primera fase de impacto caracterizada por una reducción en las oportunidades laborales, seguida de una segunda fase en la que algunas restricciones se levantan gradualmente, aunque con una actividad económica disminuida (pp. 92-93).

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Según el aporte de Huaman (2021), llegando a la conclusión de que la falta de pago durante el período estudiado, donde la proporción de créditos hipotecarios aumentó del 6% al 17% del total de la estructura de la falta de pago, mientras que la proporción de falta de pago de los créditos para pequeñas empresas disminuyó del 40% al 32% del total de la falta de pago en la cartera de créditos (p. 73).

Otro de aporte de Heredia y Torres (2018), busca fijar el efecto de la administración de falta de pago en la rentabilidad, donde se establece que la influencia de la falta de pago es directa y varía en proporción inversa. Durante el primer semestre, se registró una falta de pago alta (9,54%) debido a la cartera judicializada y sometida (empresas que han cerrado o son insolventes), mientras que al consumir el tercer trimestre del año, la falta de pago disminuyó al 5,89%. Hace dos años, estos resultados se han debido a la falta de garantías para respaldar los créditos y un análisis exhaustivo de riesgo de los clientes. Además, de acuerdo con el análisis financiero, se observa un deterioro en la falta de pago durante el primer semestre, con un cociente de 9,54%, pero para septiembre, el índice de falta de pago fue del 5,89%, Por debajo de la media anual del año anterior (10,5%). Por lo tanto, la evaluación de la Administración de Falta de Pago es positiva (71%). Están vigilando y disminuyendo los riesgos y la falta de pago vencida en la cartera de créditos y cobranzas (pp. 101-102).



Así mismo el aporte de Vilca (2021) concluye que Hay una conexión estadísticamente relevante entre el factor falta de pago y la variable Informes Financieros, dado que el coeficiente de Pearson resultó en 0,944 y el valor de sig. (Sig.= 0,000 < 0,05). Se debe a lo crucial que es fijar el índice de impago, ya que, basándose en esta información, las CMAC implementan medidas correctivas a través de políticas de cobranza, seguimiento y estimación efectiva de los deudores, lo que contribuye a reducir el riesgo crediticio. Estos datos se reflejarán en los Informes Financieros para facilitar una toma de decisiones adecuada y oportuna. Además, se puede afirmar que hay. Esto se debe a que los préstamos no se cancelan en la fecha acordada según los términos del contrato, lo que lleva a que la empresa no disponga de la liquidez necesaria en un momento dado para cumplir con sus obligaciones financieras o para otorgar nuevos préstamos a individuos y empresas (pp. 75-77).

Para Ruiz y Gutierrez (2020) determina que los hallazgos derivados de los documentos elegidos de las naciones de América Latina revelan que el desperfecto de la excelencia de cartera de préstamos de las cooperativas, evidencian las falencias institucionales, su efecto es considerable en el aumento del índice de falta de pago, el elemento de mayor significancia es la insatisfactoria evaluación crediticia llevada a cabo por los especialistas en créditos cuya razón, es la insuficiente formación del personal, información desigual, numerosas responsabilidades que desempeña el experto en créditos; la recuperación deficiente debida a la falta de un plan de seguimiento y recuperación en las últimas fases es el segundo factor más importante (p. 87).

Por último el aporte de Chura y Enriquez (2021) indica que se identificó que la falta de pago en la cartera de préstamos afecta la ganancia del área cooperativa, ya que cuanto mínimo sean los ingresos logrados al final del período, mínimo será la cantidad destinada



al fondo de reserva cooperativo, considerando que esto es una garantía para los socios. Igualmente, se llegó a la conclusión de que sería necesario aumentar la contribución al fondo de la cooperativa para garantizar la seguridad de los socios. Por otro lado, se identificó que el porcentaje de falta de pago en la cartera de préstamos impacta la ganancia del área cooperativa, puesto que la provisión de la cartera de préstamos es un gasto, lo cual tiene un efecto directo en el estado financiero de la Cooperativa, de esta manera, el resultado es negativo y sobresalta claramente el capital y el excedente del efecto, lo que significa que las políticas de crédito flexibles solo aumentan el riesgo de crédito, induciendo un mayor aumento en la falta de pago. Sin embargo, también se demostró que uno de los factores externos que contribuyeron al impago es el endeudamiento excesivo de los socios (pp. 78-79).

2.1.3. A NIVEL LOCAL

Según Iturriaga (2019) se orienta a examinar la administración de riesgos afines con el crédito con el fin de disminuir, durante el lapso comprendido entre 2015 y 2018, llegando a la conclusión de que durante este período, el BCP destacó como líder en términos de préstamos otorgados, captaciones de fondos y patrimonio en el sector financiero, representando un 33.5%, 33.7% y 34.4% respectivamente al cierre de 2015. Sin embargo, simultáneamente, su índice de incumplimiento aumentó, siendo el sector de la Pequeña Empresa donde se evidenció el índice más alto de morosidad, alcanzando un 10.4%. Durante el mismo período, se observó que algunos clientes inicialmente calificados como Problema Potencial pasaron a categorías más críticas, como Deficiente, Dudoso o Pérdida. A la luz de estos resultados, el BCP ha implementado diversas iniciativas para fortalecer su gestión de riesgos, comenzando por la actualización de su estructura de gobierno para abordar el apetito por el riesgo, estableciendo una conexión más estrecha entre el BCP y



sus unidades de negocio. Además, se está promoviendo una sabiduría de gestión de riesgos alineada con las principales experiencias del sector, con programas y entrenamientos continuos sobre gestión de riesgos dirigidos a los participantes implicados en la toma de decisiones. La gestión de riesgos relacionada con el crédito se encuentra vinculada a los procesos y herramientas utilizados para aprobar los créditos. Con la implementación de estos nuevos procesos, el BCP tiene como objetivo optimar sus efectos, si bien se requiere la colaboración de todos los empleados para alcanzar este objetivo (pp. 91-93).

Otro aporte de Caceres (2020) Se concentra en identificar los elementos que impactan en el nivel de falta de pago en las entidades financieras del territorio, llegando a la conclusión de que la ausencia de conocimientos financieros resulta evidente, lo que conlleva a que los individuos cometan equivocaciones sin considerar las posibles repercusiones derivadas del impago. En la época actual, obtener tarjetas de crédito sin garantías es sumamente sencillo, y actualmente alrededor de medio millón de ciudadanos en Perú no honran sus compromisos crediticios, generando pérdidas y costos adicionales para las instituciones. Además, aunque los destinatarios de los servicios bancarios y las cooperativas de crédito poseen perfiles diversos, los motivos detrás de su falta de cumplimiento son idénticos. Entre ellos destaca la competencia entre las entidades financieras, la cual, en numerosas ocasiones, ha provocado que estas flexibilicen sus políticas crediticias, concediendo préstamos con requisitos mínimos o reduciendo al mínimo sus tasas de interés (p. 90).

Así mismo el aporte de Ccallo (2022) durante este periodo, Juliaca se ubicó como la tercera sucursal con mayor cantidad de deudas sin pagar en la región sur. Sin embargo, en el 2020, el contexto cambió debido a la pandemia, lo que resultó en un impacto negativo



del 231.2% en el rendimiento, ocasionando una disminución en la rentabilidad. Los indicadores de rendimiento confirman estos hallazgos, mostrando un rendimiento positivo en el 2019 de 0.60 y un rendimiento negativo en el 2020 de -2.19, indicando que no hubo rentabilidad ese año. En cuanto a la deuda pendiente, los datos secundarios revelan que en el 2019 fue de 7,091.22 soles, aumentando a 14,098.07 soles en el 2020, lo que evidencia un impacto negativo en el rendimiento financiero para ese periodo (p. 63).

De igual forma el aporte de Jallo (2020) Se concentra en evaluar la administración del crédito en la concesión de préstamos en la deuda pendiente de la Entidad, sugiriendo que según los desenlaces de la revisión de los expedientes de préstamos, el exceso de endeudamiento es el primordial elemento financiero de la deuda pendiente de las pequeñas y microempresas con un 31% y un 28%, respectivamente, concluyendo que la conducta de la deuda pendiente de los clientes de la Entidad Financiera, se debe a aspectos como el exceso de endeudamiento, la disminución de las ventas, problemas con el inventario, la gestión deficiente de los negocios, etc., además de las evaluaciones incorrectas de crédito realizadas por los analistas de crédito, lo que se manifiesta cuando no cumplen con sus pagos y, por lo tanto, generan el problema de la deuda pendiente (p. 69).

Por último el aporte de Medina y Vargas (2020) busca examinar las Asignaciones Monetarias y su asociación con los Niveles de Incumplimiento, indicando que es evidente detectar las posibles razones que impactan en la aprobación de préstamos ya que en estos últimos años ha habido un aumento en el incumplimiento de pagos, lo que hace que un análisis de las dos entidades financieras sea beneficioso al momento de proporcionar créditos a sus usuarios. A través del análisis efectuado, las asignaciones monetarias han dejado en claro la conexión con las fluctuaciones de los niveles de incumplimiento, tanto en aumento como en descenso, mostrando incrementos, así como reducciones en relación



con los índices de incumplimiento. Por otro lado, para contrarrestar el incumplimiento que ha estado ocurriendo debido al incremento de clientes en dichas instituciones. El aumento en el índice de incumplimiento en las entidades financieras se atribuye en gran medida a la valoración crediticia deficiente ejecutada por los asesores de negocio, y la falta de recopilación de datos o referencias durante el control en persona del negocio y residencia del cliente. Al enfocarse en procedimientos de créditos principalmente dirigidos a sectores con una actividad económica más alta, las compañías del sistema financiero en la región experimentarán tasas de incumplimiento más bajas (pp. 65-66).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Cartera de créditos

Es un componente fundamental dentro del sistema financiero, representando el conjunto de préstamos otorgados por una entidad crediticia a sus clientes. Se compone de numerosas opciones financieras, incluyendo hipotecas, líneas de crédito, financiamiento para empresas y préstamos personales, entre otros. Esta cartera es vital para la actividad bancaria, ya que constituye una significativa fuente de entradas a través de los intereses formados por las prestaciones. Además, la cartera de créditos juega un papel crucial en la economía, debido a que facilita la obtención del capital necesario para realizar inversiones, adquirir bienes y financiar proyectos, impulsando así el crecimiento y desarrollo tanto a nivel individual como empresarial. Asegurando que los clientes tengan la capacidad de pago y que se cumplan los plazos establecidos. Asimismo, implica implementar políticas y procedimientos efectivos para monitorear y administrar los préstamos vigentes, identificando y abordando de manera proactiva cualquier señal de deterioro en la calidad crediticia. Una cartera de créditos bien administrada contribuye a la estabilidad y solidez de

una entidad financiera, fortaleciendo su capacidad para cumplir con sus obligaciones y continuar brindando servicios financieros de manera sostenible (Marroquin, 2019).

2.2.1.1. Cartera vencida

Es un indicador crucial dentro del ámbito financiero que refleja la parte de los préstamos otorgados por una institución financiera que no ha sido pagada dentro del plazo establecido. En otras palabras, representa aquellos créditos cuyos pagos no se han realizado según lo acordado, lo que puede deberse a diversos factores, como dificultades financieras del deudor, falta de capacidad de pago o incumplimiento deliberado. La cartera vencida es un elemento de preocupación para las entidades crediticias, ya que puede afectar su liquidez, rentabilidad y estabilidad financiera. Gestionar eficazmente la cartera vencida implica implementar estrategias para recuperar los préstamos pendientes, como procesos de cobro efectivos, renegociación de términos de pago y, en casos extremos, acciones legales para garantizar el recupero de los fondos prestados. Una gestión proactiva de la cartera vencida manteniendo la salud financiera de una entidad financiera y garantizar su cabida para seguir prestando servicios de crédito es esencial de manera responsable y sostenible (Herrera, 2018).

2.2.1.2. Cartera de cobranza judicial

Se refiere a aquellos activos financieros, generalmente préstamos o créditos, que una entidad financiera ha transferido a instancias judiciales para su recuperación cuando los mecanismos tradicionales de cobro han resultado infructuosos. En otras palabras, esta cartera comprende los créditos morosos que han sido llevados ante los tribunales con el fin de obtener un fallo judicial que obligue al deudor a pagar la deuda pendiente. La gestión de la cartera de cobranza judicial implica una serie de procesos legales, incluyendo demandas

judiciales, embargos y ejecuciones de bienes, con el objetivo de recuperar los fondos adeudados. Para las instituciones financieras, la cartera de cobranza judicial representa un último recurso para recuperar los activos financieros en situación de morosidad, aunque también implica costos adicionales y un mayor riesgo de pérdida debido a la complejidad y duración de los procesos legales involucrados (Montalvo, 2020).

2.2.1.3. Cartera castigada

La cartera castigada se refiere a aquellos préstamos o créditos que una entidad financiera ha considerado como irrecuperables o de difícil recuperación debido a que los deudores han mostrado una incapacidad prolongada para cumplir sus obligaciones financieras. Estos activos se consideran como pérdidas potenciales y, por lo tanto, son eliminados de los activos económicos productivos de la entidad. La cartera castigada generalmente incluye préstamos que han estado en mora durante un período prolongado sin perspectivas realistas de recuperación, lo que lleva a la entidad financiera a reconocerlos como pérdidas en sus estados financieros. La gestión de la cartera castigada implica la adopción de medidas para mitigar las pérdidas, como la contabilización de provisiones, la venta de deudas a empresas de cobranza o la recuperación de activos subyacentes a través de procesos legales. La identificación y gestión adecuada de la cartera castigada son fundamentales para la salud financiera de la institución y para conservar la integridad de su balance general (Juarez, 2023).

2.2.1.4. Índice de morosidad

Es una medida financiera que evalúa el nivel de incumplimiento de los deudores en relación con el general de préstamos o créditos concedidos por una institución en un período específico. Este indicador proporciona una visión integral de la calidad de la cartera



de créditos de la entidad, al revelar el porcentaje de activos que están en situación de impago o retraso en los pagos acordados. Cuanto mayor sea el índice de morosidad, mayor será el riesgo de pérdida para la institución financiera, ya que indica una menor capacidad de recuperación de los fondos prestados. La gestión efectiva del índice de morosidad es decisiva para conservar la salud financiera de la institución, ya que un aumento en este indicador puede sobresaltar absolutamente la rentabilidad, la liquidez y la liquidez de la institución. Por lo tanto, monitorear y controlar continuamente el índice de morosidad es fundamental para tomar decisiones informadas sobre políticas crediticias, gestión de riesgos y estrategias de recuperación de activos (Fernandez y Requiza, 2021).

2.2.2. Rentabilidad

Es un indicador que evalúa la capacidad de una inversión o actividad para forjar beneficios en correspondencia con el capital invertido. No se restringe únicamente a la consecución de ventajas financieras, sino que abarca una evaluación integral de la eficiencia y efectividad de una operación o proyecto en generar valor. Esta idea va más allá de la simple ganancia en términos absolutos, ya que considera factores como el riesgo asumido, el tiempo de inversión y los costos asociados. La rentabilidad puede expresarse en diferentes formas, como el retorno sobre la inversión (ROI), el rendimiento porcentual o la relación entre los ingresos y los recursos empleados. Es fundamental para los inversores, empresas y entidades financieras, ya que les permite evaluar la viabilidad y el desempeño de sus decisiones de inversión y actividades comerciales. Una alta rentabilidad indica eficiencia y capacidad para generar valor, mientras que una baja rentabilidad puede señalar problemas operativos, ineficiencias o riesgos subyacentes que requieren atención y acción para mejorar el rendimiento financiero (Morocho, 2022).



2.2.2.1. Rentabilidad económica

Es un indicador crucial que evalúa la eficiencia con la que una empresa o proyecto maneja sus recursos para formar dividendos. Se computa como la correspondencia entre el beneficio neto obtenido y el capital total invertido en la operación. Este concepto no solo considera los ingresos generados, sino también los costos y gastos asociados con la actividad empresarial. La rentabilidad económica proporciona una visión holística del rendimiento financiero, teniendo en cuenta tanto los aspectos operativos como financieros de una entidad. Es una herramienta fundamental para los inversores y directivos, ya que les permite determinar si los recursos se utilizan de forma eficiente para generar valor y contribuir al crecimiento sostenible de la organización. Una rentabilidad económica positiva indica que la empresa está generando beneficios adecuados en relación con los recursos invertidos, mientras que una rentabilidad negativa sugiere que la empresa no está manejando eficientemente sus activos y puede enfrentar desafíos financieros que requieren atención y acción para mejorar su desempeño (Tapia, 2020).

2.2.2.2. Rentabilidad financiera

Es un indicador crucial que evalúa la eficacia de una organización y su potencial para producir beneficios a partir de sus recursos financieros y de inversión. Calculado como la relación entre el beneficio neto realizado y el capital personal invertido en la empresa. Este indicador ofrece una medida específica de la rentabilidad relacionada directamente con la inversión de los accionistas o propietarios de la empresa. Una rentabilidad financiera positiva indica que la empresa está forjando ganancias suficientes para recompensar a sus accionistas por el riesgo asumido al invertir en ella. Por otro lado, una rentabilidad financiera negativa sugiere que la empresa no está formando bastantes ganancias para compensar adecuadamente a sus accionistas, lo que puede ser una señal de preocupación para la



salud financiera y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa. Es un indicador fundamental para los inversores y los directivos, ya que les proporciona información sobre la eficacia de la empresa en la administración de los recursos financieros y en la generación de valor para los propietarios (Flores, 2019).

2.2.2.3. Estados financieros

Son documentos contables que manifiestan la situación económica, financiera y operativa de una entidad en un período específico. Estos informes brindan una figura esencial de la salud financiera de la empresa, presentando información detallada sobre sus activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos. Los estados financieros son herramientas esenciales para los inversionistas, acreedores, directivos y otros interesados en valúan el desempeño y la viabilidad de una empresa. Además de ser una representación cuantitativa de los aspectos financieros de la empresa, también pueden ofrecer insights cualitativos sobre su gestión, estrategias y perspectivas futuras. En resumen, los estados financieros son instrumentos clave que permiten entender la situación económica de una organización y tomar decisiones informadas sobre inversiones, financiamiento y operaciones (Antunez y Torres, 2020)

2.2.2.4. Remanente

El remanente, en el contexto financiero, representa el excedente de ingresos sobre gastos después de cubrir todas las obligaciones y costos asociados con la operación de una empresa o entidad. Este término refleja la capacidad de una organización para generar ganancias una vez que se han atendido todos los compromisos financieros, tales como pagos de deudas, costos operativos y reservas requeridas. El remanente es un indicador clave de la salud financiera de una entidad, ya que sugiere su capacidad para reinvertir en



el negocio, distribuir dividendos a los accionistas o destinar recursos a otras áreas estratégicas. Un remanente positivo indica que una empresa ha sido capaz de generar más ingresos de los que ha gastado, lo cual es fundamental para su crecimiento sostenible y su éxito a largo plazo (Roque, 2021).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Cartera de crédito

La billetera de préstamo en la esfera colaborativa es la totalidad de los préstamos concedidos y pagados por la entidad monetaria a favor de los miembros, teniendo en cuenta la categorización y evaluación de estos, además se contemplan las reservas por daño (Jimbo et al., 2019).

Cobranza

Se Hace referencia al procedimiento completo de recuperación de bienes económicos pendientes de pago a una entidad o compañía, lo cual incluye la administración diligente y eficaz de los recursos para exigir el pago de las obligaciones pendientes de parte de los deudores. La gestión de cobros abarca tareas que van desde la identificación y supervisión de cuentas por cobrar hasta la aplicación de tácticas y técnicas para asegurar la liquidación puntual de los saldos pendientes (Izar y Ynzunza, 2017).

Créditos

Se refieren a los fondos monetarios proporcionados por una institución a individuos externos, típicamente clientes o usuarios, con la esperanza de recibir reembolsos en el futuro, lo que constituye activos para la entidad que presta y pasivos para los beneficiarios, establecidos a través de contratos acordados. La administración de



préstamos implica supervisar y registrar con precisión las transacciones relacionadas con la concesión, el mantenimiento y la recuperación de estos fondos, con el propósito de asegurar la solidez y la salud financiera de la entidad (Jaramillo y Pazmiño, 2021).

Liquidez

Hace alusión a la capacidad de una entidad para satisfacer sus compromisos financieros a corto plazo mediante la rápida y eficaz transformación de sus bienes en efectivo o activos líquidos. Fundamentalmente, constituye la evaluación de la facilidad con la que una empresa puede saldar sus deudas y sufragar sus gastos inmediatos sin experimentar pérdidas sustanciales o enfrentar aprietos financieros (Andrade, 2012).

Morosidad

Se refiere al contexto en la cual los deudores no desempeñan con sus obligaciones de pago en los plazos señalados, lo que resulta en un retraso o incumplimiento en el flujo de efectivo esperado para una entidad, el cual puede surgir por diversos motivos, como dificultades financieras del deudor, falta de liquidez o problemas operativos (Alcívar y Bravo, 2020).

Remanente

Se menciona el remanente de fondos monetarios que permanece una vez que se han sufragado todas las erogaciones y compromisos de una entidad durante un lapso concreto, también denominado superávit o saldo a favor, representa el saldo positivo entre los ingresos íntegros y los desembolsos totales durante un intervalo contable específico (Sánchez, 2019).



Rentabilidad

Alude a la habilidad de una empresa o entidad para producir utilidades o ganancias en proporción a los recursos empleados. Se determina a través de la confrontación entre los ingresos generados y los desembolsos y costos vinculados a la actividad y administración del ente (Aguirre et al., 2020).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Enfoque:

El enfoque de esta investigación se basó en un paradigma cuantitativo, elegido debido a la naturaleza medible y cuantificable de las variables bajo estudio (X y Y). Por lo tanto, los aportes generados por este estudio fueron principalmente objetivos, basados en análisis estadísticos y cálculos matemáticos (Hernández et al., 2014).

Método:

El enfoque metodológico utilizado en este estudio fue el método deductivo. Este método se caracteriza por seguir una estructura lógica que implica la formulación de hipótesis, la deducción de predicciones a partir de estas hipótesis, la realización de pruebas empíricas y, finalmente, la revisión de la teoría en función de los efectos obtenidos (López Roldán y Fachelli, 2015). Este método ha sido aplicado en diversas disciplinas para la formulación, desarrollo y validación de teorías científicas (Monje, 2011).



Diseño:

Se empleó un diseño no experimental, el cual, según lo indicado por Sánchez (2011), posibilita la correlación entre variables independientes (VI) y dependientes (VD) a lo largo de un período de tiempo, estableciendo así una relación entre dichas variables.

Tipo:

Tipo correlacional, en esta metodología de investigación no experimental, se miden dos variables y el investigador examina su relación estadística sin la influencia de ninguna variable adicional (Sampieri et al., 2003).

Nivel:

Nivel descriptivo, una investigación que recopila información cuantificable que se permite hacer inferencias estadísticas sobre tu audiencia mediante el análisis de datos.

3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

Se desarrolló en el Distrito de Ayaviri, una ciudad de gran importancia, situada en el departamento de Puno, en la parte sur del país. Es reconocida por ser la capital del distrito y la provincia de Melgar. Esta ciudad, ubicada en una región montañosa de los Andes peruanos, cuenta con una población diversa y multicultural, donde convergen diferentes etnias y tradiciones.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población en este estudio se describe a un grupo de personas u objetos que el investigador quiere investigar, y en este caso específico, está conformada por 48 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri.



3.3.2. Muestra

Se aplicó el muestreo por conveniencia, una técnica en la cual se ha tomado por conveniencia a la totalidad de la población. Por tanto, se encuentra conformado por 48 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica

La técnica utilizada como recurso metodológico abordó una problemática específica relacionada con la comprobación o contradicción de la hipótesis y la recopilación de información documental. En consecuencia, se empleó la técnica de la encuesta para recolectar datos de la población, siendo este el recurso primordial para conseguir una cantidad considerable de información.

3.4.2. Instrumento

Se utilizó un instrumento específico denominado cuestionario pre-codificado, en el cual las interrogaciones fueron formuladas de antemano, requiriendo únicamente la selección de una respuesta predefinida para obtener mediciones cuantitativas.

3.5. RECOGIDA DE DATOS

- Se llevó a cabo la revisión de la bibliografía como paso previo a la redacción del proyecto de tesis.
- Posteriormente, se presentó el proyecto de investigación para su revisión y aprobación.
- Se procedió a compartir el proyecto con los directivos del establecimiento para obtener su aprobación y permitir la ejecución del mismo.



- Luego, se llevó a cabo la aplicación del cuestionario, el cual fue meticulosamente completado para recopilar toda la información necesaria.
- Tras recopilar la información, lo que ocurrió fue la tabulación y estudio de los datos.
- Con base en los datos compilados, se obtuvo el informe de tesis.
- Este informe fue presentado para su revisión y su posterior aprobación.
- Finalmente, se llevará a cabo la sustentación de la tesis.

3.6. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

El diseño para contrastar las hipótesis se llevó a cabo utilizando el coeficiente de Spearman. En primer lugar, se definieron las hipótesis identificando las variables y recopilando los datos necesarios para el estudio. Se garantizó una muestra representativa y suficiente para obtener resultados significativos. Se utilizó el software SPSS para calcular el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables. Este análisis proporcionó un valor de clasificación y un valor p (p -valor) que permitió determinar la significancia estadística de la comparación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSION

Tabla 2

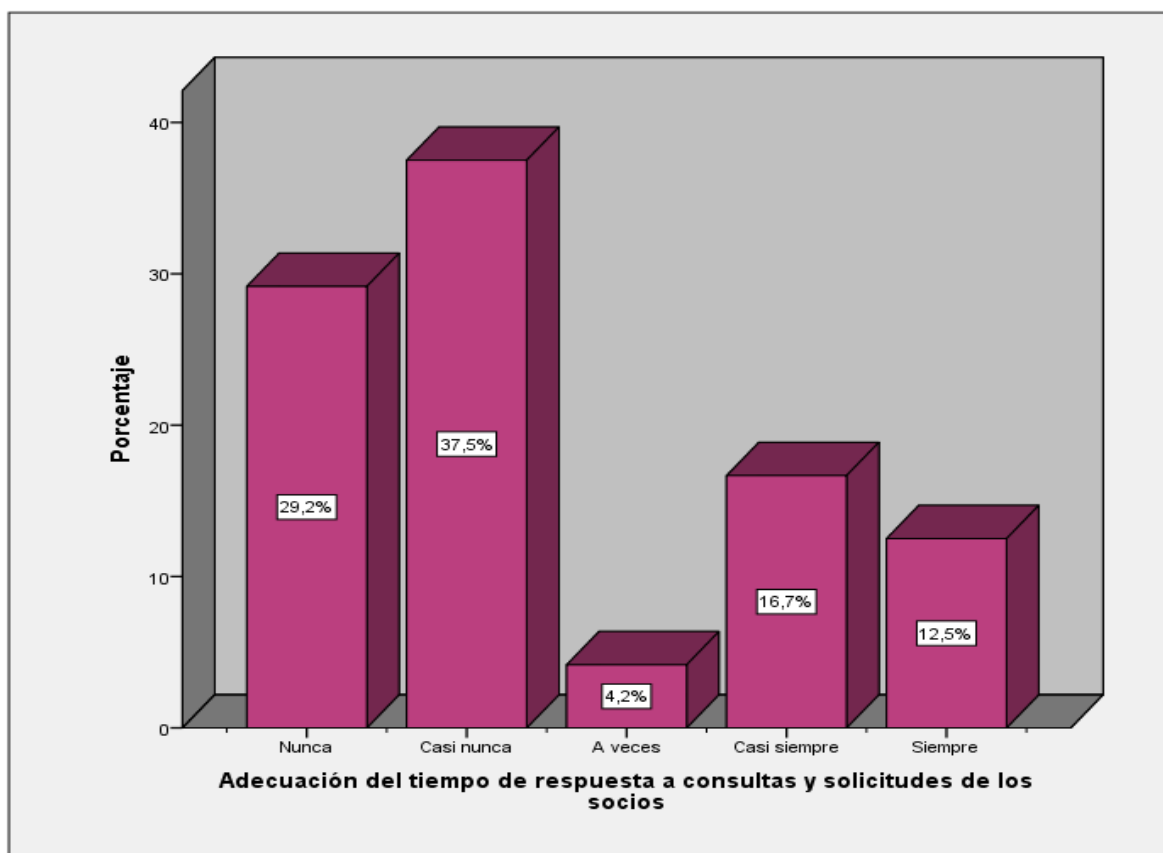
Adecuación del tiempo de respuesta a consultas y solicitudes de los socios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	29,2	29,2	29,2
Casi nunca	18	37,5	37,5	66,7
A veces	2	4,2	4,2	70,8
Casi siempre	8	16,7	16,7	87,5
Siempre	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 1.

Adecuación del tiempo de respuesta a consultas y solicitudes de los socios



Fuente: Encuesta desarrollada

La tabla N° 2 proporciona información sobre la adecuación del tiempo de respuesta a consultas y solicitudes de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIRURAL Ayaviri durante el año 2022, en el cual el porcentaje más alto, con un 37,5%, indica que los trabajadores perciben que sus consultas y solicitudes son atendidas "casi nunca", este dato es preocupante, ya que significa una respuesta insatisfactoria por parte de la cooperativa. A continuación, con un 29,2%, se observa que los socios consideran que sus consultas y solicitudes nunca son atendidas adecuadamente, indicando una falla significativa en el servicio al cliente, al mismo tiempo, una falta de compromiso por parte de la cooperativa para atender las necesidades de sus empleados. Seguido de esto, con un

16,7%, se observa que una parte considerable de los trabajadores considera que sus consultas y solicitudes son atendidas casi siempre. Aunque este porcentaje es mayor que el de "siempre" con un 12,5%, aún deja margen para mejorar, ya que sugiere que hay espacio para aumentar la consistencia en la respuesta a las consultas y solicitudes de los trabajadores. Por otro lado, el porcentaje más bajo, con un 4,2%, muestra que solo una minoría de los encuestados considera que sus consultas y solicitudes son atendidas a veces. Aunque este porcentaje es menor en comparación con los anteriores, aún indica que existe cierta variabilidad en la calidad de la respuesta a las consultas y solicitudes de los socios.

La eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en el sector financiero, es fundamental, puesto que, han destacado que una respuesta rápida y efectiva a las consultas y solicitudes de los socios fomenta la confianza, fortalece las relaciones y mejora la retención de clientes. Además, un servicio al cliente ágil y receptivo puede tener un impacto positivo en la percepción de la institución financiera y su reputación en el mercado.

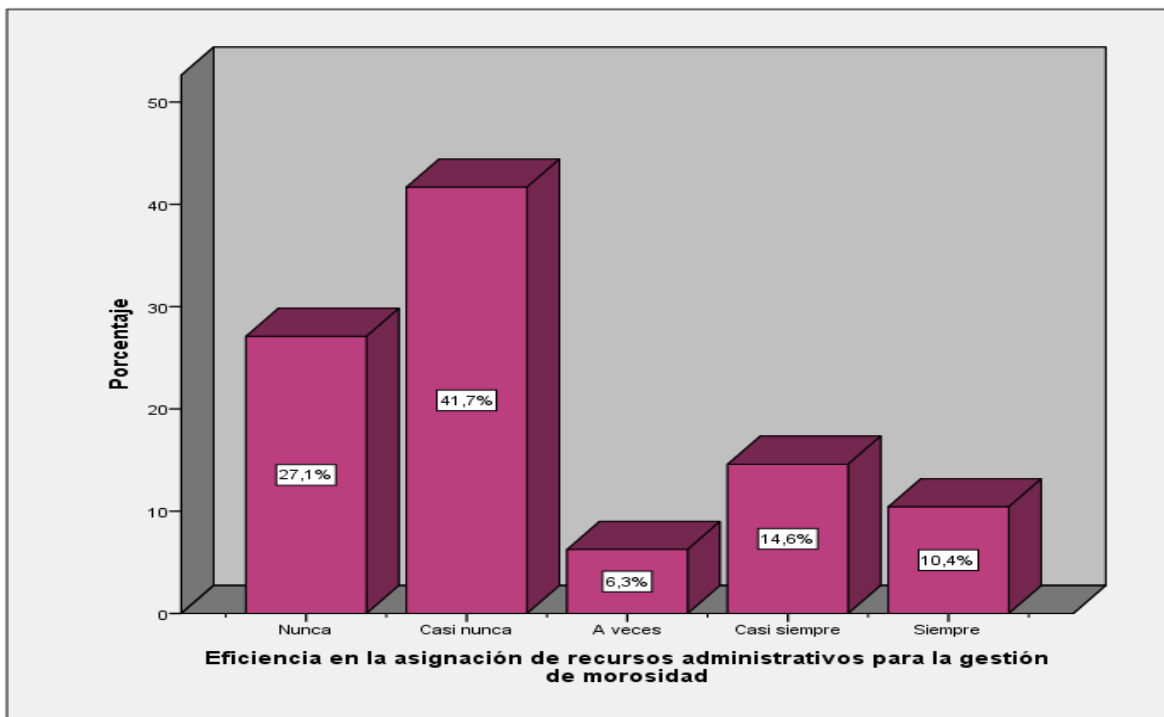
Tabla 3***Eficiencia en la asignación de recursos administrativos para la gestión de morosidad***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	27,1	27,1	27,1
Casi nunca	20	41,7	41,7	68,8
A veces	3	6,3	6,3	75,0
Casi siempre	7	14,6	14,6	89,6
Siempre	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 2.

Eficiencia en la asignación de recursos administrativos para la gestión de morosidad



Fuente: Encuesta desarrollada

La tabla N° 3 proporciona información sobre la eficiencia en la asignación de recursos administrativos para gestionar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri en 2022, en el cual el porcentaje más alto, con un 41,7%, corresponde a la frecuencia casi nunca, lo que indica que una parte considerable de los recursos administrativos no se asignan eficientemente para abordar la morosidad en la cooperativa, lo que podría implicar deficiencias en los procedimientos internos o en la gestión de los recursos disponibles. Le sigue un 27,1%, que representa la categoría "nunca", lo que propone que una proporción significativa de los encuestados percibe que nunca se asignan adecuadamente los recursos administrativos para manejar la morosidad, lo que muestra una falta de eficiencia en este aspecto. Por otro lado, un 14,6% corresponde a "Casi



siempre", lo que significa que una minoría percibe que los recursos se asignan casi siempre de manera eficiente para abordar la morosidad, indicando cierta efectividad en la gestión de recursos en algunos casos. Asimismo, un 10,4% corresponde a "Siempre", lo que supone que una pequeña proporción de los encuestados percibe que los recursos se asignan siempre de manera eficiente, lo que indica una gestión óptima de los recursos administrativos para gestionar la morosidad. Finalmente, un 6,3% corresponde a "A veces", lo que sugiere que algunos recursos se asignan adecuadamente, pero no de manera consistente, lo que indica cierta inconsistencia en la gestión de la morosidad en la cooperativa.

La asignación adecuada de recursos humanos y financieros Es esencial para reducir los riesgos asociados a la morosidad en las instituciones financieras, ya que una gestión eficaz de la morosidad requiere una combinación de estrategias, que van desde la implementación de tecnologías avanzadas hasta el desarrollo de políticas proactivas de recuperación de deudas.

Tabla 4

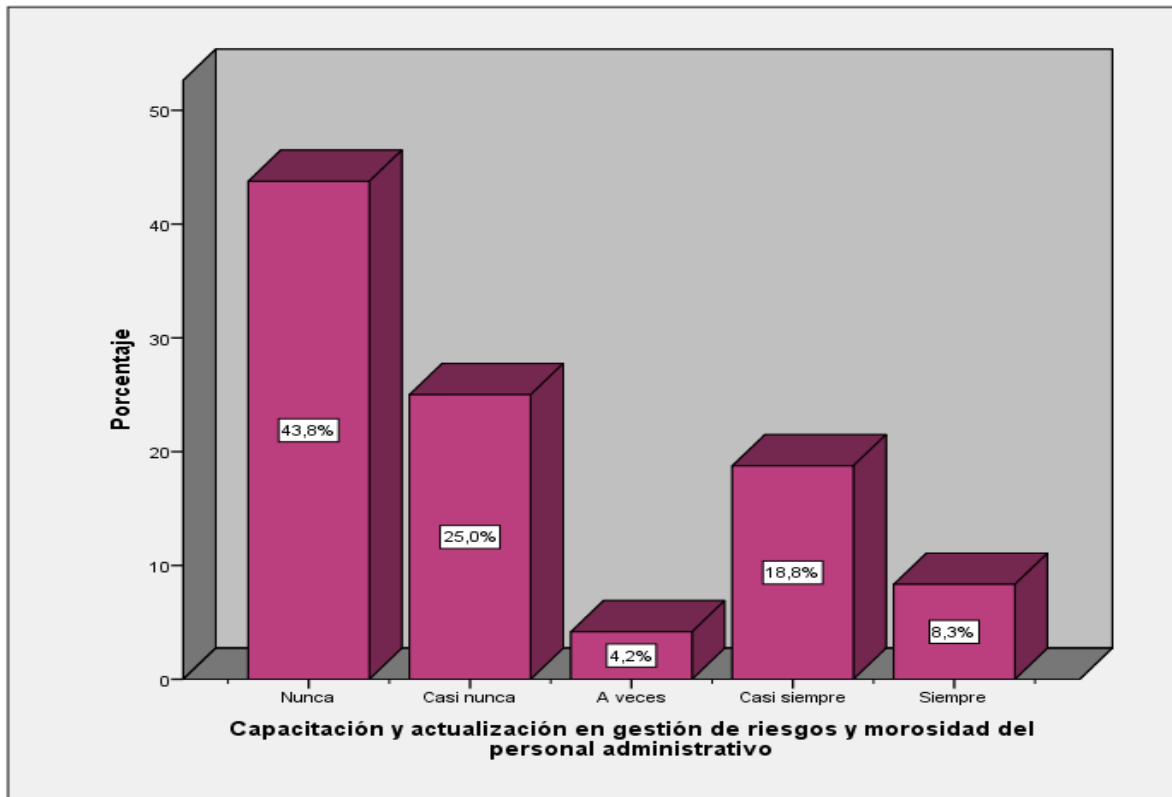
Capacitación y actualización en gestión de riesgos y morosidad del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	43,8	43,8	43,8
Casi nunca	12	25,0	25,0	68,8
A veces	2	4,2	4,2	72,9
Casi siempre	9	18,8	18,8	91,7
Siempre	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 3.

Capacitación y actualización en gestión de riesgos y morosidad del personal administrativo



Fuente: Encuesta desarrollada

La tabla N° 4, concerniente a la capacitación y actualización en gestión de riesgos y morosidad del personal administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri en 2022, revela que el mayor porcentaje, con un 43,8%, corresponde a la categoría nunca, indicando que una parte considerable del personal no recibe capacitación o actualización en estas áreas. Le sigue un 25,0% en la categoría casi nunca, lo que refleja otro segmento significativo del personal que recibe esta capacitación de forma muy rara o esporádica. Además, un 18,8% corresponde a casi siempre, lo que señala que una minoría recibe esta capacitación de manera regular pero no constante. En contraste, un 8,3% corresponde a siempre, evidenciando que solo una pequeña proporción del personal recibe

esta capacitación de manera constante. Por último, un 4,2% corresponde a "A veces 2, indicando instancias esporádicas en las que el personal toma esta formación.

La capacitación y actualización en gestión de riesgos y morosidad del personal administrativo en una cooperativa de ahorro y crédito, refleja un aspecto crítico para la eficiencia y la estabilidad financiera de la institución, ya que el personal administrativo desempeña un papel crucial en la gestión adecuada de los riesgos financieros y la morosidad de la cartera de créditos. En este sentido, la falta de capacitación puede conducir a deficiencias en la identificación y manejo de riesgos, así como a una respuesta inadecuada ante situaciones de morosidad, lo que podría impactar negativamente en la salud financiera de la cooperativa. Por lo tanto, es imperativo que las instituciones financieras prioricen la formación del personal en estas áreas para garantizar una gestión eficaz de los riesgos y una reducción de la morosidad, lo que contribuirá a su sostenibilidad y crecimiento a largo plazo.

Tabla 5

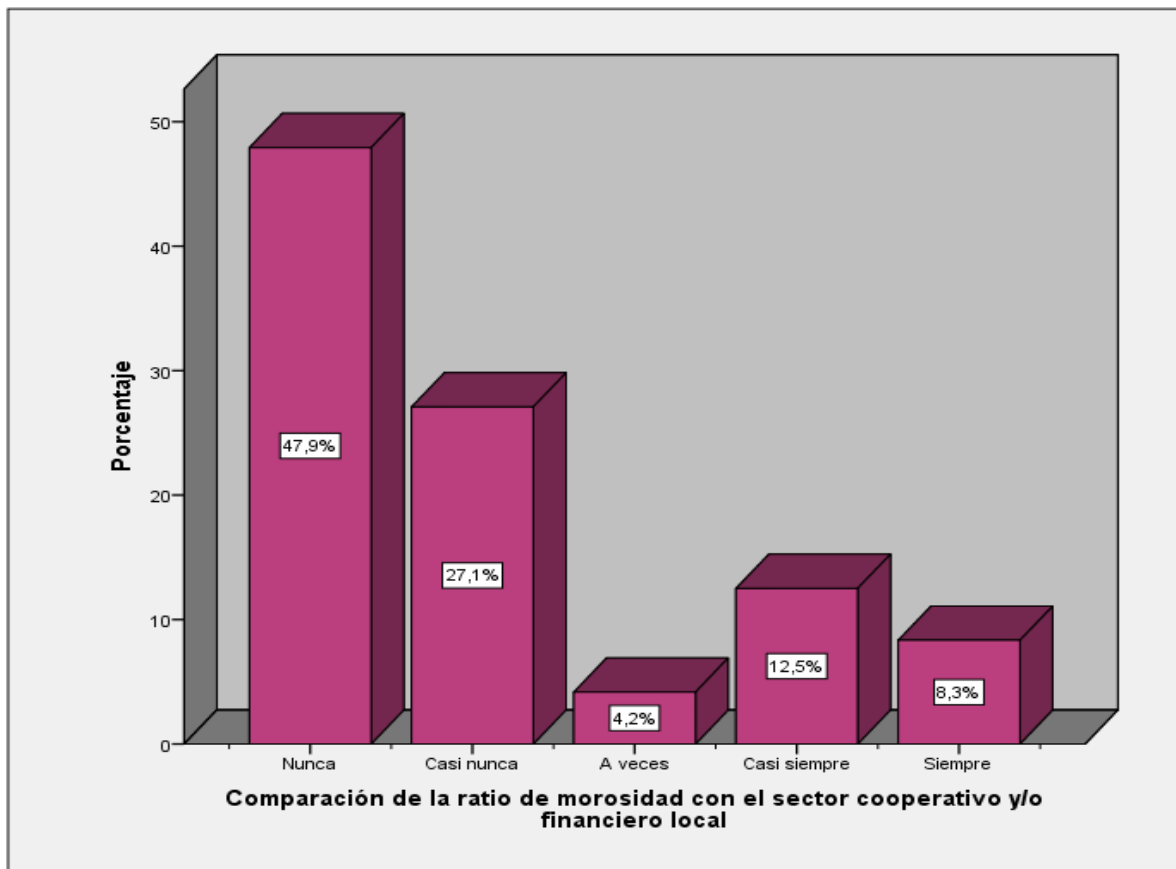
Comparación de la ratio de morosidad con el sector cooperativo y/o financiero local

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	47,9	47,9	47,9
Casi nunca	13	27,1	27,1	75,0
A veces	2	4,2	4,2	79,2
Válido Casi siempre	6	12,5	12,5	91,7
Siempre	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 4.

Comparación de la ratio de morosidad con el sector cooperativo y/o financiero local



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 5 presenta datos sobre la comparación de la ratio de morosidad con el sector cooperativo y/o financiero local en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022, en el cual el porcentaje más alto, con un 47,9%, menciona que la cooperativa nunca logra eficiencia en la concesión de recursos administrativos para la gestión de morosidad, señalando una falta de atención o recursos dedicados a abordar la morosidad de manera efectiva, lo que la salud financiera podría experimentar un efecto negativo de la cooperativa. A continuación, un 27,1% indica que la eficiencia en la asignación de recursos administrativos para la gestión de morosidad ocurre casi nunca. De la misma forma, un 12,5% señala que en algunos casos la cooperativa logra eficiencia en

la asignación de recursos administrativos para la gestión de morosidad (casi siempre). Asimismo, un 8,3% expresa que siempre la cooperativa logra eficiencia en la asignación de recursos administrativos para la gestión de morosidad de manera constante, evidenciando una gestión proactiva y efectiva de la morosidad en estos casos. Para finalizar, un 4,2% refiere que en algunas instancias (a veces) la cooperativa logra eficiencia en la asignación de recursos administrativos para la gestión de morosidad, pero no de manera consistente.

Entender esta comparación es fundamental para evaluar el desempeño de la cooperativa en términos de morosidad, debido a que puede proporcionar información valiosa sobre la posición competitiva de la cooperativa en el mercado financiero local y su capacidad para gestionar eficazmente la morosidad en comparación con otras instituciones similares. Una ratio de morosidad más baja en comparación con el sector podría indicar una gestión más efectiva de los riesgos crediticios y una mayor salud financiera, lo que podría atraer a potenciales socios e inversores. Por otro lado, una ratio más alta podría señalar posibles desafíos en la gestión de la morosidad que podrían requerir una revisión de las prácticas y políticas de crédito.

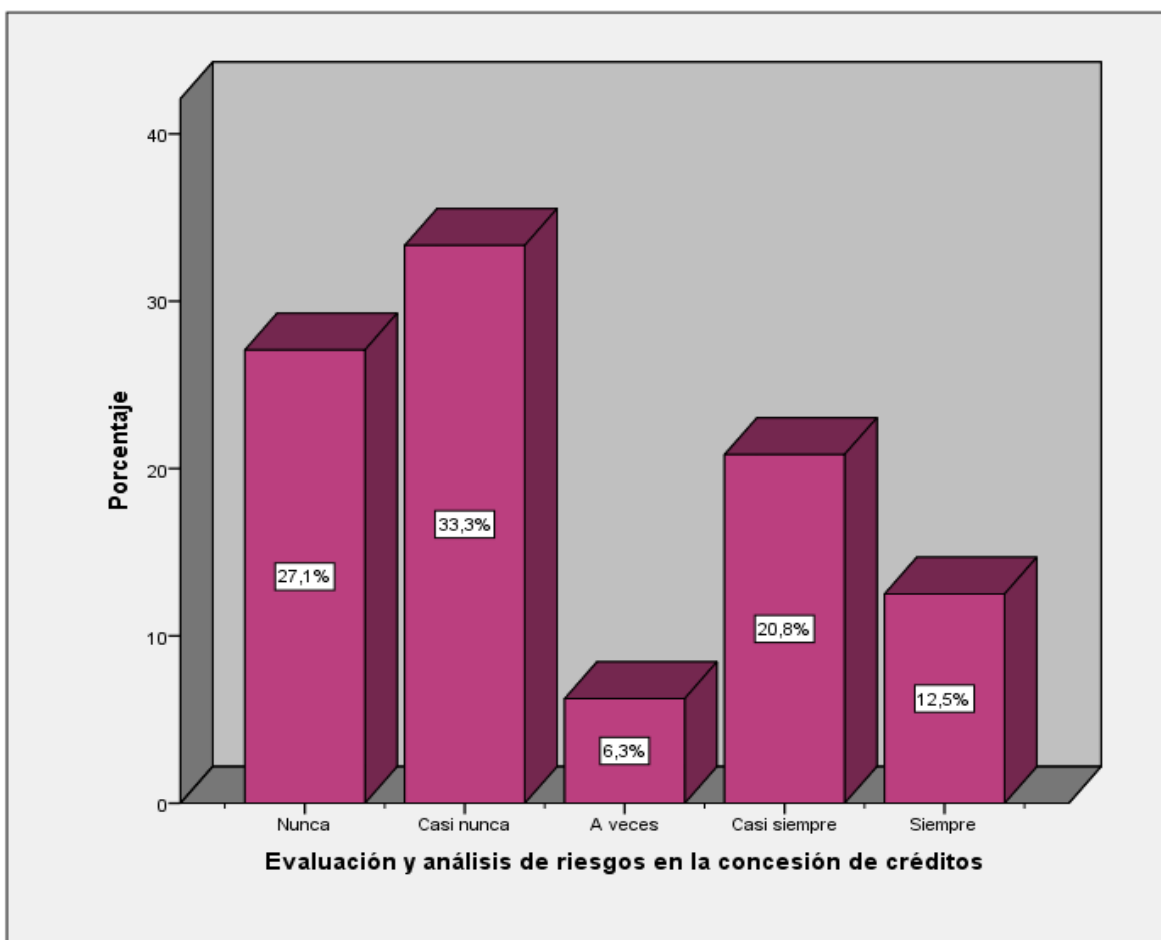
Tabla 6***Evaluación y análisis de riesgos en la concesión de créditos***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	27,1	27,1	27,1
Casi nunca	16	33,3	33,3	60,4
A veces	3	6,3	6,3	66,7
Casi siempre	10	20,8	20,8	87,5
Siempre	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 5.

Evaluación y análisis de riesgos en la concesión de créditos



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 6 proporciona información sobre la evaluación y análisis de riesgos en la concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022. En donde el porcentaje más alto, con un 33,3%, corresponde a la indica que se evalúa y analiza los riesgos en la concesión de créditos muy raramente o casi nunca, representando un riesgo para la estabilidad financiera de la cooperativa, ya que una evaluación insuficiente de los riesgos podría llevar a la concesión de créditos a clientes con una capacidad limitada para pagar, lo que aumentaría la morosidad. Continúa un 27,1% asegurando que nunca se realiza ninguna evaluación ni análisis de riesgos en la concesión

de créditos, mostrando una falta de controles adecuados y una exposición considerable a riesgos crediticios. Del mismo modo, un 20,8% destaca que en ciertos casos se evalúan y analizan los riesgos en la concesión de créditos casi siempre, reflejando que en algunos casos la cooperativa tiene prácticas sólidas de evaluación de riesgos. Asimismo, un 12,5% sugiere que se evalúan y analizan los riesgos en la concesión de créditos de manera constante (siempre). Finalmente, un 6,3% asegura que en algunas instancias se realiza la evaluación y análisis de riesgos en la concesión de créditos, pero no de manera consistente.

La evaluación y análisis de riesgos en la concesión de créditos proporciona información esencial sobre cómo la cooperativa evalúa y gestiona los riesgos asociados con sus actividades crediticias. Por lo que entender la manera en que se lleva a cabo este proceso de evaluación puede ofrecer información valiosa sobre la calidad de los activos de la cooperativa y su capacidad para mitigar riesgos crediticios. Además, permite identificar posibles áreas de perfeccionamiento en los procedimientos de evaluación de riesgos y en las políticas de concesión de créditos, lo que puede contribuir a una gestión más efectiva de la morosidad y a una mayor rentabilidad en el largo plazo.

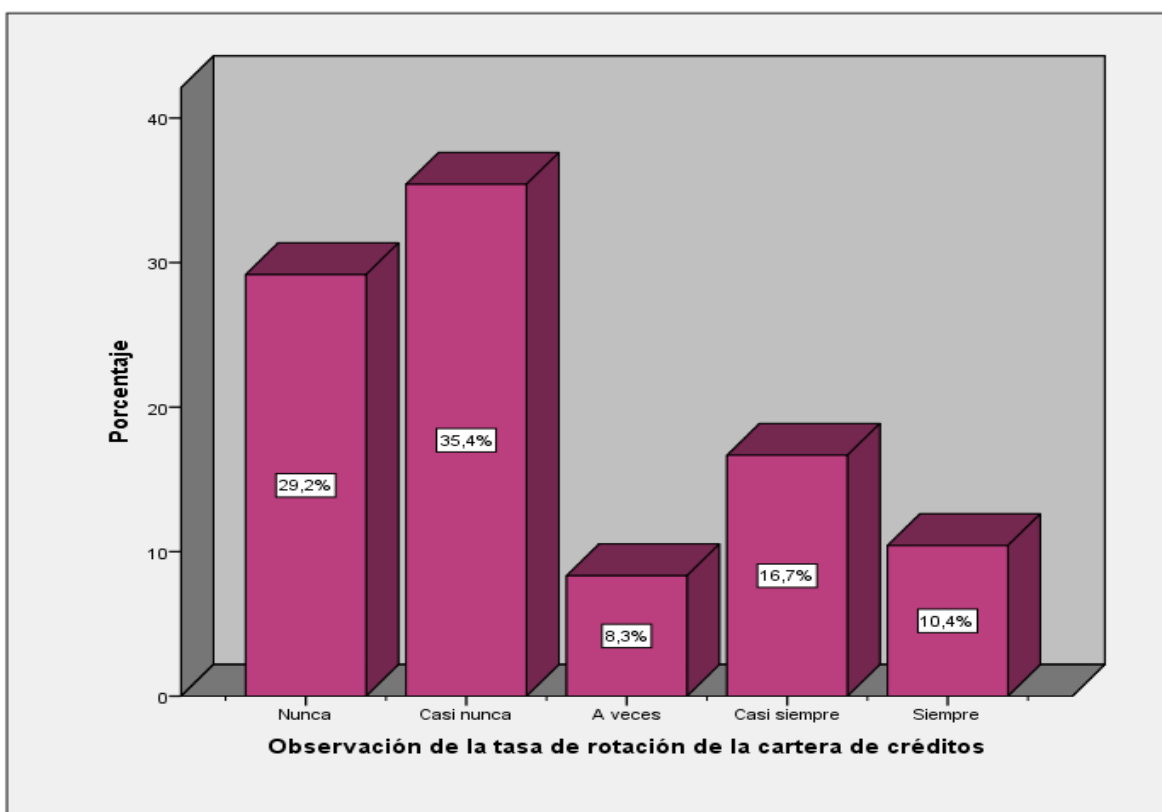
Tabla 7***Observación de la tasa de rotación de la cartera de créditos***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	29,2	29,2	29,2
Casi nunca	17	35,4	35,4	64,6
A veces	4	8,3	8,3	72,9
Casi siempre	8	16,7	16,7	89,6
Siempre	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 6.

Observación de la tasa de rotación de la cartera de créditos



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 7 presenta información sobre la observación de la tasa de rotación de la cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022. En donde un grupo predominante, con un 35,4% indica que la cartera de créditos experimenta una rotación casi nula o muy baja (casi nunca), dando a entender que podría indicar dificultades para otorgar nuevos créditos o para recuperar los créditos existentes, lo que puede afectar la rentabilidad y la liquidez de la cooperativa. Seguido un 29,2% menciona que la cartera de créditos nunca experimenta rotación. evidenciando una falta de dinamismo en la gestión de la cartera de créditos, lo que podría afectar a la capacidad de la cooperativa para generar ingresos y consumir sus obligaciones financieras. De igual manera, un 16,7% asegura que la cartera de créditos experimenta una rotación casi

constante (casi siempre). Asimismo, un 10,4% expresa que la cartera de créditos experimenta una rotación constante (siempre). Finalmente, un 8,3% alude que en algunas instancias (a veces) la cartera de créditos experimenta rotación de manera ocasional, lo que podría reflejar fluctuaciones en la demanda de crédito o en la capacidad de pago de los clientes.

La rotación de la cartera de créditos es un indicador clave de la eficiencia y la salud financiera de una institución financiera, de manera que una alta rotación puede indicar una buena capacidad para otorgar y recuperar créditos de manera oportuna, lo que favorece a conservar la liquidez y la rentabilidad de la cooperativa. Por otra parte, una baja rotación puede señalar problemas en la calidad de la cartera de créditos, como la acumulación de préstamos morosos o la falta de demanda de crédito por parte de los socios. Por lo tanto, analizar y monitorear la tasa de rotación de la cartera de créditos es fundamental para evaluar la eficacia de las políticas de crédito y la gestión de riesgos de la cooperativa, lo que puede tener implicaciones significativas en su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

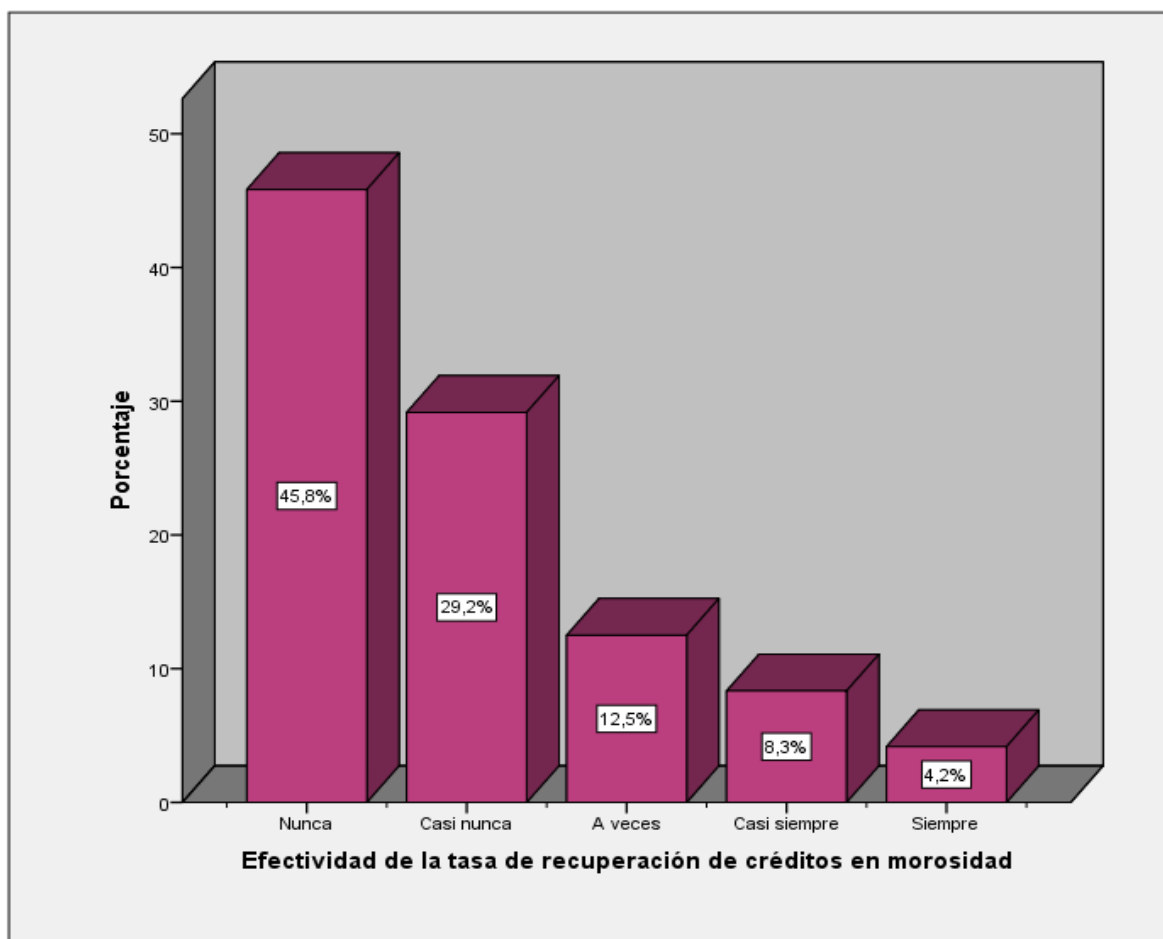
Tabla 8***Efectividad de la tasa de recuperación de créditos en morosidad***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	45,8	45,8
	Casi nunca	14	29,2	75,0
	A veces	6	12,5	87,5
	Casi siempre	4	8,3	95,8
	Siempre	2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 7.

Efectividad de la tasa de recuperación de créditos en morosidad



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 8 presenta datos sobre la efectividad de la tasa de recuperación de créditos en morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022. El porcentaje más alto, con un 45,8%, indica que la tasa de recuperación de créditos en morosidad nunca es efectiva en la cooperativa, dando a entrever que existe una falta generalizada de éxito en la recuperación de los préstamos pendientes que han caído en morosidad, lo que puede tener un impacto significativo en la salud financiera de la cooperativa. Continúa un 29,2% evidenciando que la efectividad de la tasa de recuperación de créditos en morosidad es muy baja y ocurre casi nunca. Por su parte, un 12,5% señala



que la efectividad en la recuperación de créditos en morosidad ocurre solo ocasionalmente (a veces) mostrando que, aunque hay algunos casos de éxito en la recuperación de préstamos en morosidad, estos no son frecuentes ni consistentes. De la misma forma, un 8,3% sugiere que la tasa de recuperación de créditos en morosidad es efectiva en la generalidad de los casos, aunque no de manera constante. Finalmente, un 4,2% sostiene que la tasa de recuperación de créditos en morosidad es efectiva en todos los casos.

Una alta eficacia en la recuperación de créditos morosos está estrechamente relacionada con una gestión efectiva de la cartera de créditos, políticas de cobranza adecuadas y la implementación de estrategias proactivas para abordar los préstamos impagos. Una tasa de recuperación efectiva puede ayudar a minimizar las pérdidas financieras y mantener la salud financiera de la cooperativa, al tiempo que fortalece la confianza de los socios. Sin embargo, una baja eficacia en la recuperación de créditos morosos podría resultar en un aumento en las pérdidas financieras para la cooperativa, ya que los préstamos impagos no recuperados representarían una carga financiera significativa.

Tabla 9

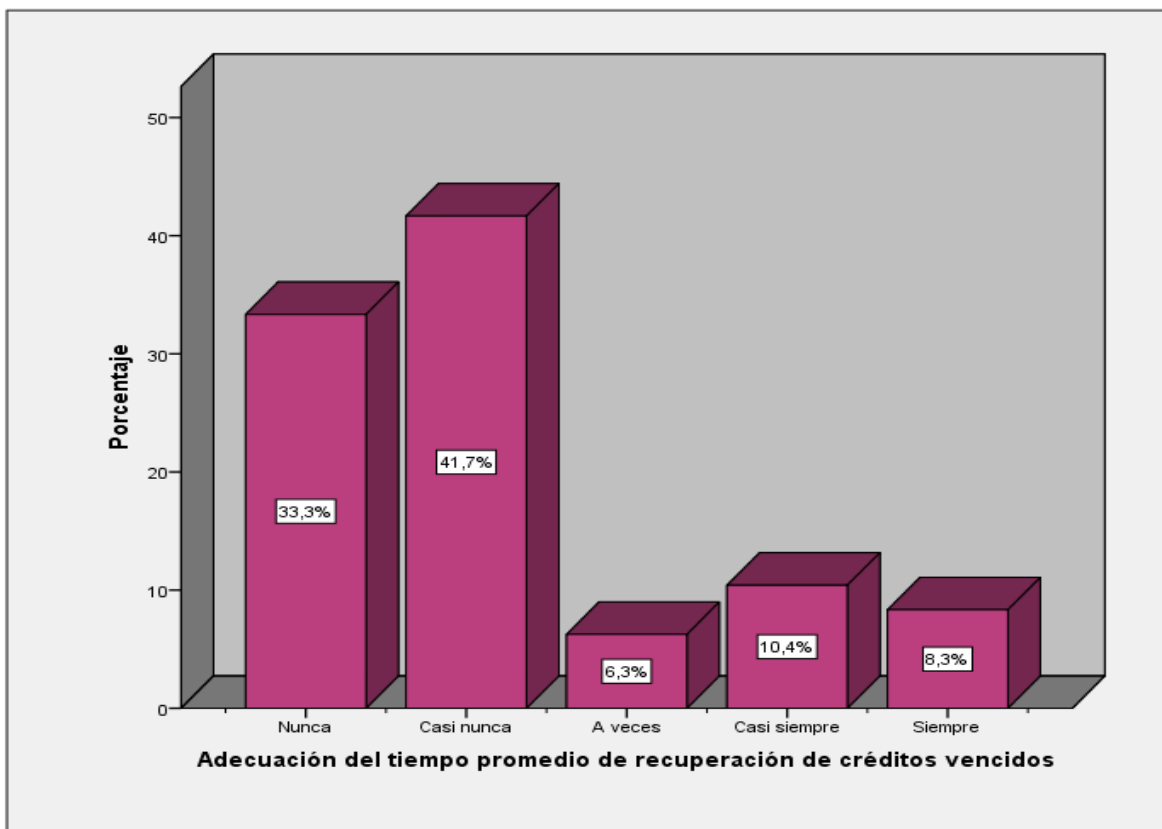
Adecuación del tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	33,3	33,3	33,3
Casi nunca	20	41,7	41,7	75,0
A veces	3	6,3	6,3	81,3
Casi siempre	5	10,4	10,4	91,7
Siempre	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 8.

Adecuación del tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 9 proporciona información sobre la adecuación del tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022. En donde el porcentaje más alto, con un 41,7% menciona que el tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos es casi nunca adecuado en la cooperativa, lo que significa, que la institución enfrenta dificultades significativas para recuperar los créditos vencidos en un tiempo razonable, lo que puede afectar negativamente su liquidez y su capacidad para otorgar nuevos préstamos. Le sigue un 33,3% señala que el tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos nunca es adecuado. Por otro lado, un 10,4% sugiere que el tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos es adecuado casi siempre, aunque este porcentaje es bajo, indica que en

algunos casos la cooperativa logra recuperar los créditos vencidos dentro de un tiempo razonable. Además, un 8,3% refiere que el tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos es siempre adecuado en una pequeña proporción de casos, señalando que la cooperativa tiene éxito en garantizar una adecuada recuperación de los créditos vencidos en algunos casos, lo que puede ser un indicio positivo para su salud financiera. Finalmente, un 6,3% indica que el tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos es adecuado solo en algunas ocasiones.

La eficacia en la adecuación del tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos es fundamental para la estabilidad financiera de una, ya que garantiza una mayor liquidez y solvencia, lo que permite a la cooperativa cumplir con sus obligaciones financieras y otorgar nuevos préstamos de manera oportuna. Por otro lado, una inadecuada adecuación del tiempo de recuperación podría resultar en una disminución en la liquidez, una ampliación en la morosidad y una menor rentabilidad, lo que a su vez podría socavar la confianza de los socios y afectar negativamente la reputación de la cooperativa en el mercado financiero.

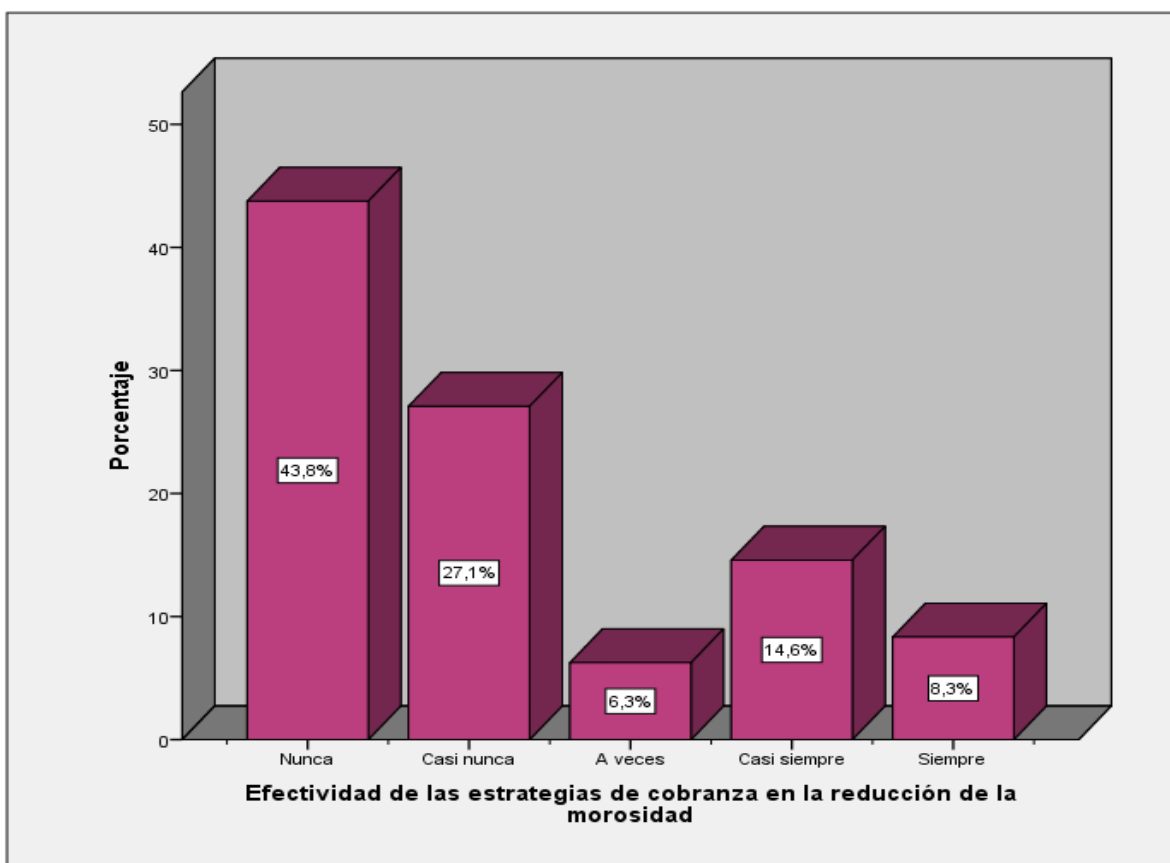
Tabla 10***Efectividad de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	43,8	43,8	43,8
Casi nunca	13	27,1	27,1	70,8
A veces	3	6,3	6,3	77,1
Casi siempre	7	14,6	14,6	91,7
Siempre	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 9.

Efectividad de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 10 refleja datos sobre la efectividad de las estrategias de cobranza en el descenso de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022. En el cual un gran porcentaje, con un 43,8%, evidencia que las estrategias de cobranza nunca son efectivas para comprimir la morosidad en la cooperativa, señalando, que las estrategias actuales de cobranza pueden no estar funcionando de manera óptima y que se requieren mejoras significativas en este aspecto para abordar la morosidad de manera efectiva. Le sigue un 27,1% dando a conocer que las estrategias de cobranza son casi nunca efectivas. Por otro lado, un 14,6% sugiere que las estrategias de cobranza son efectivas casi siempre, aunque el porcentaje es relativamente bajo, indica que en algunos

casos las estrategias de cobranza están funcionando bien para reducir la morosidad. Además, un 8,3% refiere que las estrategias de cobranza son siempre efectivas en una pequeña proporción de casos, dando a entender que la cooperativa tiene éxito en implementar estrategias de cobranza efectivas en algunos casos específicos. Finalmente, un 6,3% expresa que las estrategias de cobranza son efectivas solo en algunas ocasiones, lo que significa que hay momentos en los que las estrategias de cobranza logran disminuir la morosidad, pero esto no ocurre de manera consistente.

La efectividad de las maniobras de cobranza en la disminución de la morosidad es un factor crítico para la salud financiera de una cooperativa, ya que pueden favorecer elocuentemente a la disminución de la morosidad, mejorando así la rentabilidad y la estabilidad de la institución financiera. Por el contrario, estrategias ineficaces pueden llevar a un aumento en los niveles de morosidad, lo que podría tener graves consecuencias para la cooperativa, incluyendo pérdidas financieras y deterioro de la reputación. Es esencial que las cooperativas implementen estrategias de cobranza efectivas, adaptados a las necesidades y circunstancias individuales de los deudores.

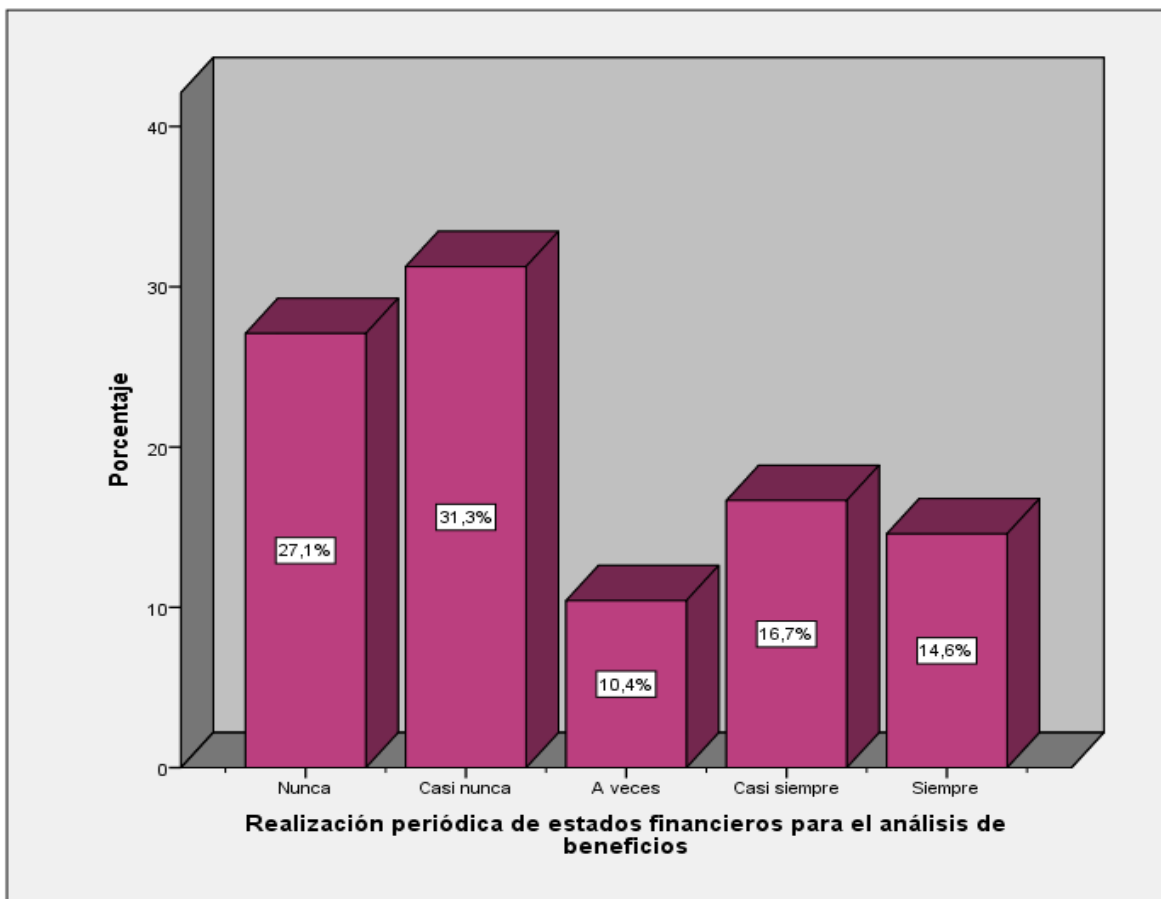
Tabla 11***Realización periódica de estados financieros para el análisis de beneficios***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	27,1	27,1	27,1
Casi nunca	15	31,3	31,3	58,3
A veces	5	10,4	10,4	68,8
Casi siempre	8	16,7	16,7	85,4
Siempre	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 10.

Realización periódica de estados financieros para el análisis de beneficios



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 11 ofrece datos sobre la frecuencia con la que se realizan los estados financieros para el análisis de beneficios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022. En donde una mayoría, con un 31,3% menciona que los estados financieros se realizan casi nunca para el análisis de beneficios, dando a entender que existe una falta de regularidad en la generación de informes financieros, lo que puede dificultar la evaluación adecuada de los beneficios de la cooperativa. Consecutivamente tenemos un 27,1% asegurando que los estados financieros nunca se realizan para el análisis de beneficios, lo cual esta falta total de generación de informes financieros puede

representar una seria limitación para la toma de decisiones informadas sobre los beneficios de la cooperativa. Por demás, un 16,7% sostiene que los estados financieros se realizan casi siempre para el análisis de beneficios. Asimismo, un 14,6% revela que los estados financieros se realizan siempre para el análisis de beneficios en una pequeña proporción de casos, señalando que la cooperativa tiene éxito en mantener una frecuencia constante en la generación de informes financieros para evaluar los beneficios. Finalmente, un 10,4% expresa que los estados financieros se realizan a veces para el análisis de beneficios.

La realización periódica de estados financieros para el análisis de beneficios es fundamental para la gestión financiera efectiva de una cooperativa, puesto que proporcionan información crucial sobre el rendimiento y la salud financiera de la institución, lo que permite a los directivos y a los tomadores de decisiones evaluar el desempeño actual, identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. Por otro lado, la falta de análisis financiero regular puede resultar en una falta de visibilidad sobre la rentabilidad y la eficiencia operativa, lo que dificulta la toma de decisiones informadas y la planificación estratégica a largo plazo.

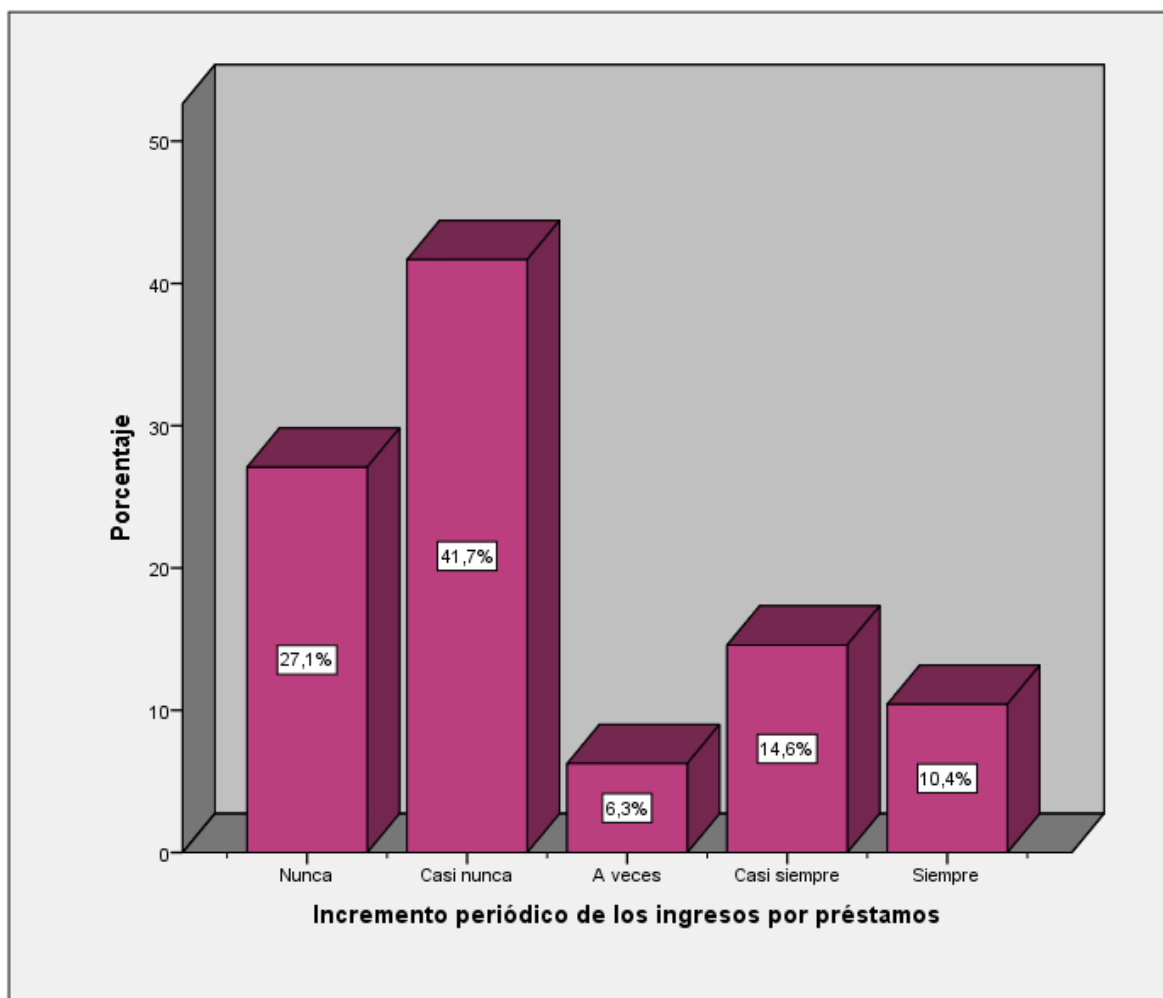
Tabla 12***Incremento periódico de los ingresos por préstamos***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	27,1	27,1	27,1
Casi nunca	20	41,7	41,7	68,8
A veces	3	6,3	6,3	75,0
Casi siempre	7	14,6	14,6	89,6
Siempre	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 11.

Incremento periódico de los ingresos por préstamos



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 12 presenta datos sobre el incremento periódico de los ingresos por préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022. En donde el porcentaje más alto, registrado en un 41,7%, sostiene que el incremento de los ingresos por préstamos ocurre con muy poca frecuencia, reflejando una falta de consistencia en el aumento de los ingresos generados por préstamos, lo que puede afectar la estabilidad financiera y la rentabilidad de la cooperativa. En segundo lugar, se observa un 27,1% señalando que en un porcentaje significativo de casos nunca hay incremento



alguno en los ingresos por préstamos. Además, un 14,6% da a conocer que en algunos casos el incremento de los ingresos por préstamos ocurre casi siempre con una frecuencia bastante alta, evidenciando que en ciertos momentos se logra un aumento constante en los ingresos generados por préstamos. Asimismo, un 10,4% muestra que en una pequeña proporción de casos el incremento de los ingresos por préstamos ocurre de manera constante, dando a entender que la cooperativa tiene éxito en mantener una frecuencia regular en el aumento de los ingresos generados por préstamos. Finalmente, un 6,3% asegura que el aumento de los ingresos por préstamos ocurre ocasionalmente.

El aumento periódico de los ingresos por préstamos es un aspecto fundamental para la sostenibilidad financiera de una cooperativa, ya que refleja la capacidad de la institución para ampliar su cartera de préstamos de manera constante, lo que contribuye a aumentar sus ingresos y a fortalecer su posición financiera a lo largo del tiempo. Contrariamente, una disminución en los ingresos por préstamos podría llevar a una reducción en la rentabilidad y la capacidad de crecimiento de la cooperativa, lo que podría poner en riesgo su estabilidad financiera a largo plazo.

Tabla 13

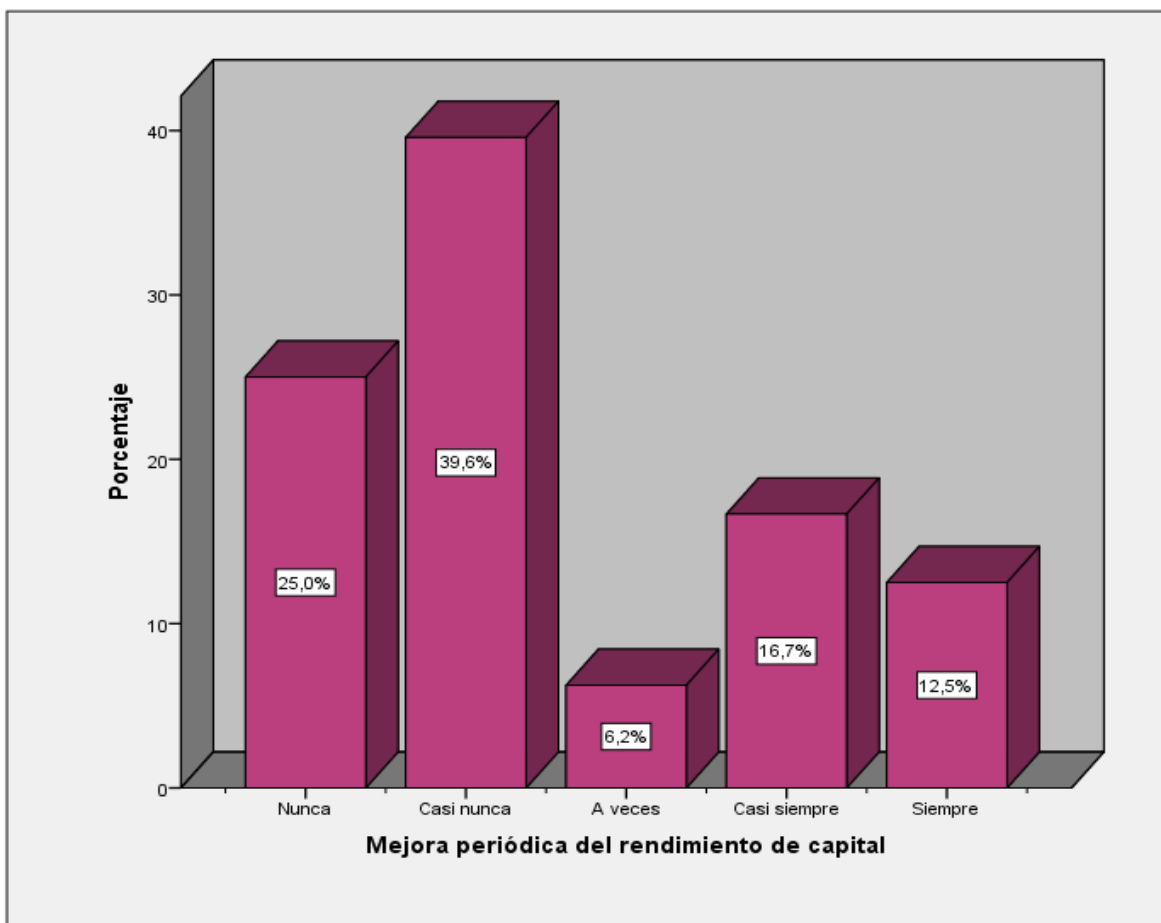
Mejora periódica del rendimiento de capital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	25,0	25,0	25,0
Casi nunca	19	39,6	39,6	64,6
A veces	3	6,3	6,3	70,8
Casi siempre	8	16,7	16,7	87,5
Siempre	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 12.

Mejora periódica del rendimiento de capital



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 13 proporciona información sobre la mejora periódica del rendimiento de capital en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022. En el cual el porcentaje más alto, registrado en un 39,6% menciona que la mejora del rendimiento de capital ocurre casi nunca, señalando una falta significativa de acciones para mejorar el rendimiento financiero de la cooperativa, lo que podría perturbar su estabilidad y rentabilidad a largo plazo. En segundo lugar, se observa un 25,0% asegura que nunca se registra ninguna mejora en el rendimiento de capital. Por otro lado, un 16,7% sostiene que en algunos casos la mejora del rendimiento de capital ocurre con bastante frecuencia,

evidenciando que en ciertos momentos se implementan acciones efectivas para aumentar el rendimiento financiero de la cooperativa. Asimismo, un 12,5% muestra que en una pequeña proporción de casos la mejora del rendimiento de capital ocurre constantemente. Para finalizar, un 6,3% expresa que la mejora del rendimiento de capital ocurre ocasionalmente, señalando que hay momentos en los que se logra mejorar el rendimiento, pero no de manera consistente.

Un rendimiento de capital en constante mejora está estrechamente relacionado con una gestión eficaz de los recursos, una estrategia de inversión sólida y una adecuada gestión de riesgos, lo cual se evidenciará en mayores ganancias para los inversores y una mayor confianza por parte de los socios y los reguladores. Sin embargo, una falta de mejora en el rendimiento de capital podría indicar problemas subyacentes en la gestión financiera, como inversiones inadecuadas, altos niveles de morosidad o una ineficiente asignación de recursos, lo que podría tener repercusiones negativas en la estabilidad y la reputación de la institución financiera.

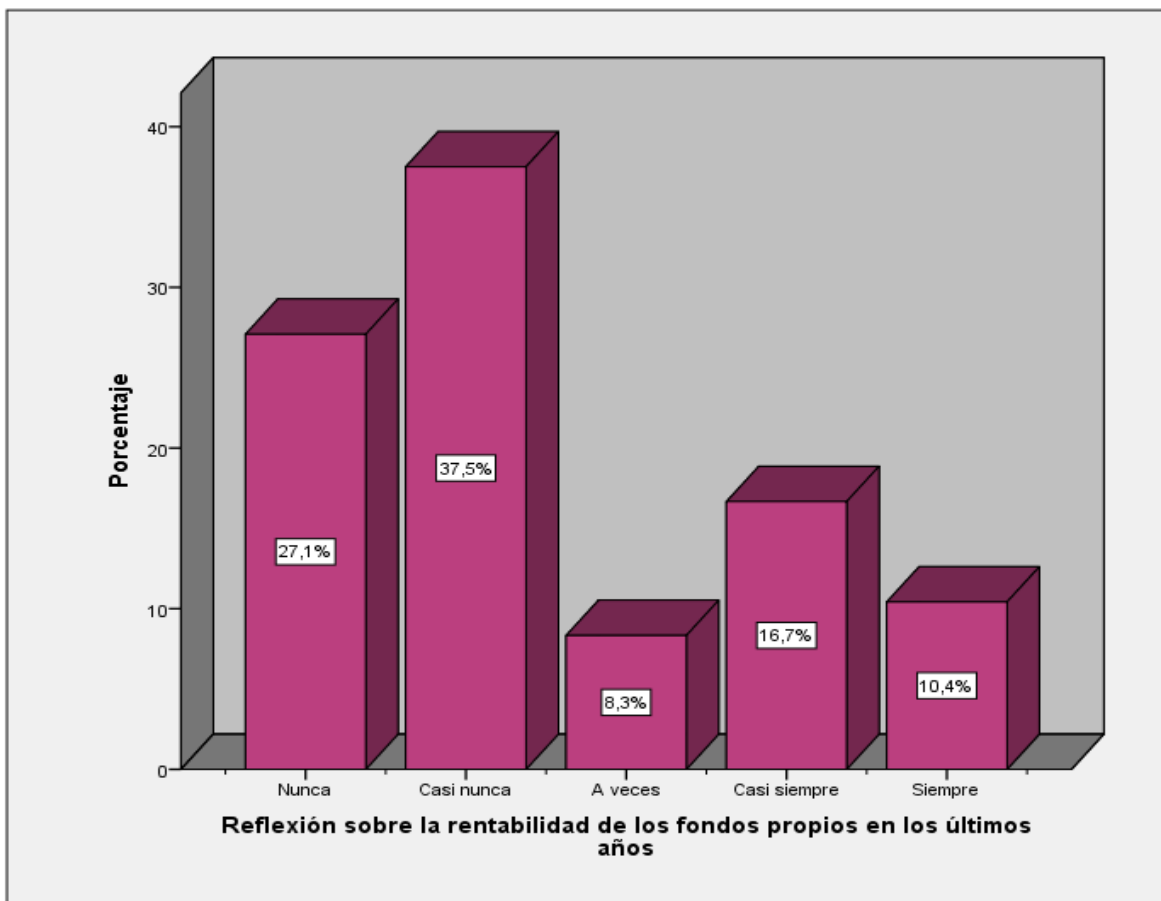
Tabla 14***Reflexión sobre la rentabilidad de los fondos propios en los últimos años***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	27,1	27,1	27,1
Casi nunca	18	37,5	37,5	64,6
A veces	4	8,3	8,3	72,9
Casi siempre	8	16,7	16,7	89,6
Siempre	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 13.

Reflexión sobre la rentabilidad de los fondos propios en los últimos años



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 14 proporciona información sobre la reflexión realizada sobre la rentabilidad de los fondos propios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022. En el cual el mayor porcentaje, un 37,5% indica que la reflexión sobre la rentabilidad de los fondos propios ocurre muy raramente (casi nunca), mostrando una falta significativa de análisis o evaluación de la rentabilidad de los recursos financieros de la cooperativa, lo que podría afectar su capacidad para generar ganancias y crecimiento a largo plazo. A continuación, un 27,1% hace referencia que nunca realiza ninguna reflexión sobre la rentabilidad de los fondos propios, mostrando una falta de conciencia o

seguimiento de la situación financiera de la cooperativa, lo que podría resultar en oportunidades perdidas para mejorar su rendimiento. De otro modo, un 16,7% sugiere que casi siempre la reflexión sobre la rentabilidad de los fondos propios ocurre con bastante frecuencia, evidenciando que en ocasiones se llevan a cabo análisis o evaluaciones periódicas de la rentabilidad financiera de la cooperativa. Asimismo, un 10,4% menciona que la rentabilidad de los fondos propios ocurre constantemente (siempre), reflejando un enfoque proactivo hacia el monitoreo y análisis del desempeño financiero. Finalmente, un 8,3% indica que la reflexión sobre la rentabilidad de los fondos propios ocurre ocasionalmente (a veces), lo que supone que hay momentos en los que se realiza este tipo de análisis, pero no de manera consistente.

La reflexión sobre la rentabilidad de los fondos propios en los últimos años proporciona información valiosa sobre la eficiencia operativa, la gestión de riesgos y la capacidad para generar retornos para los accionistas. Sin embargo, una rentabilidad decreciente de los fondos propios puede indicar problemas subyacentes, como una gestión ineficiente de activos, una erosión de la base de capital o una competencia creciente en el mercado.

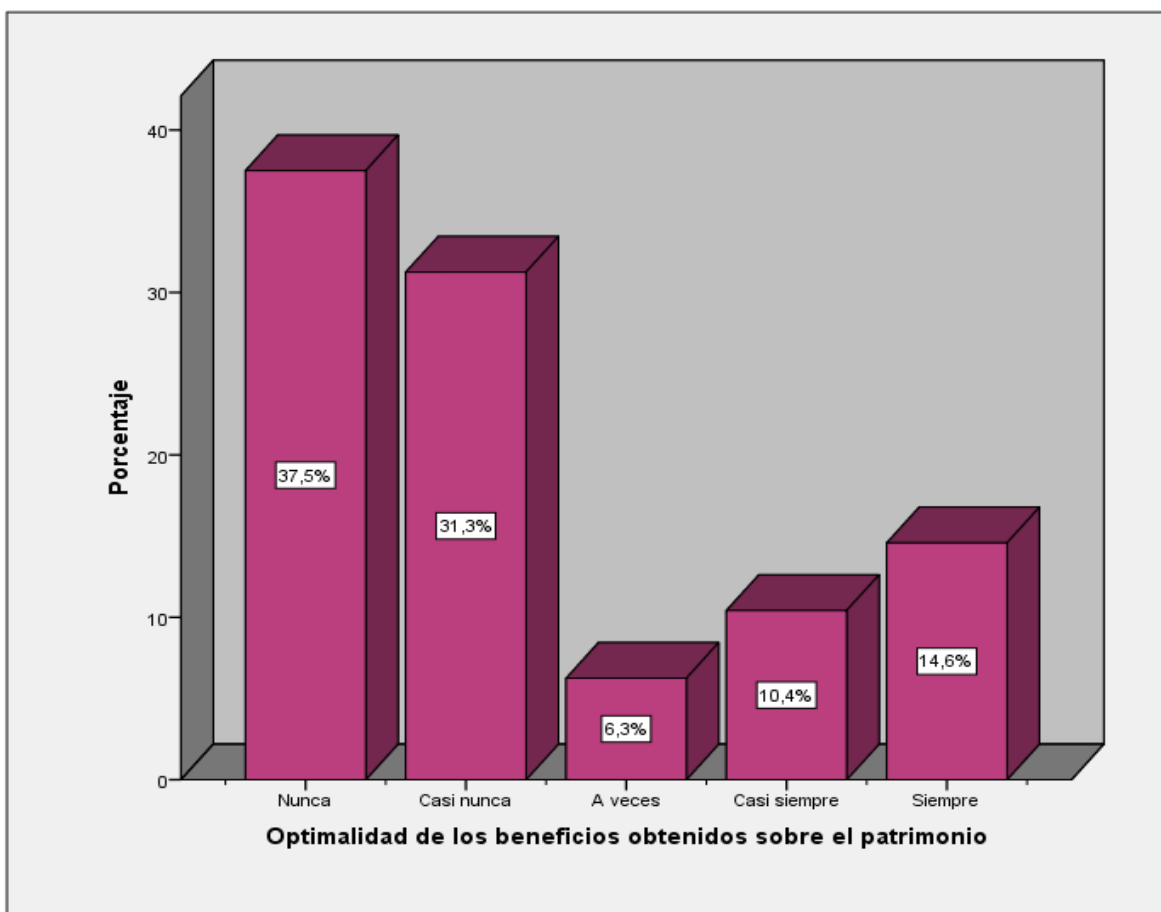
Tabla 15 Optimalidad de los beneficios obtenidos sobre el patrimonio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	37,5	37,5	37,5
Casi nunca	15	31,3	31,3	68,8
A veces	3	6,3	6,3	75,0
Casi siempre	5	10,4	10,4	85,4
Siempre	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

Figura 14.

Optimalidad de los beneficios obtenidos sobre el patrimonio



Fuente: Encuesta desarrollada

La Tabla 15 ofrece datos sobre la optimalidad de los beneficios obtenidos sobre el patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri durante el año 2022. En donde el porcentaje más alto, con un 37,5% indica que los beneficios sobre el patrimonio nunca alcanzan niveles óptimos, mostrando posibles deficiencias en la gestión financiera de la cooperativa que podrían afectar su capacidad para generar retornos adecuados para sus accionistas o socios. Continuando con un 31,3% evidenciando que los beneficios sobre el patrimonio casi nunca alcanzan niveles óptimos, reflejando una situación similar a la anterior, con una falta de consistencia en la obtención de beneficios que podrían impactar



negativamente en la estabilidad financiera de la cooperativa. Por el contrario, un 14,6% indica que los beneficios sobre el patrimonio siempre alcanzan niveles óptimos. Asimismo, un 10,4% sugiere que en ciertos momentos los beneficios sobre el patrimonio alcanzan niveles cercanos a los óptimos, indicando una capacidad ocasional para generar rendimientos adecuados, aunque no de manera constante. Para finalizar, un 6,3% menciona que en algunas instancias los beneficios sobre el patrimonio se obtienen de manera ocasional, lo que podría reflejar una falta de consistencia en la generación de retornos financieros.

Un alto nivel de optimalidad indica una capacidad sólida para utilizar eficientemente los recursos disponibles y generar rendimientos favorables para los propietarios de la empresa. Sin embargo, una baja optimalidad puede indicar ineficiencias operativas, una asignación inadecuada de capital o una falta de rentabilidad en comparación con el riesgo asumido, lo que podría ser necesario revisar las estrategias financieras y comerciales para mejorar el rendimiento general y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

Tabla 16

Correlaciones objetivo específico 1

		Gestión administrativa	Rentabilidad de la cooperativa
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	Rentabilidad de la cooperativa	,883**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	48	48

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

Hi:

La gestión administrativa influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

H0:

La gestión administrativa no influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

Podemos afirmar que existe una relación positiva significativa entre gestión administrativa y rentabilidad de la cooperativa, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,883) Resultando positiva y con un valor de significancia de 0,000, $p < 0.05$, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna.



Tabla 17
Correlaciones objetivo específico 2

		Cartera de Créditos	Rentabilidad de la cooperativa
Rho de Spearman	Cartera de Créditos	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	Rentabilidad de la cooperativa	,885**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	48	48

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

Hi:

La cartera de Créditos influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

H0:

La cartera de Créditos no influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

Podemos afirmar que existe una relación positiva significativa entre cartera de créditos y rentabilidad de la cooperativa, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,885) Resultando positiva y con un valor de significancia de 0,000, $p < 0.05$, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 18

Correlaciones objetivo específico 3

			Gestión de cobranza	Rentabilidad de la cooperativa
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Rentabilidad de la cooperativa	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Hi:

La gestión cobranza influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

H0:

La gestión cobranza no influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

Podemos afirmar que existe una relación positiva significativa entre gestión de cobranza y rentabilidad de la cooperativa, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,868) Resultando positiva y con un valor de significancia de 0,000, $p < 0.05$, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 19

Correlaciones del objetivo general

			Morosidad de la cartera de créditos	Rentabilidad de la cooperativa
Rho de Spearman	Morosidad de la cartera de créditos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 48	,889** ,000 48
	Rentabilidad de la cooperativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,889** ,000 48	1,000 . 48

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

Hi:

La morosidad de la cartera de créditos influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

H0:

La morosidad de la cartera de créditos no influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

Podemos afirmar que existe una relación positiva significativa entre morosidad de la cartera de créditos y rentabilidad de la cooperativa, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,889) Resultando positiva y con un valor de significancia de 0,000, $p < 0.05$, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna.



CONCLUSIONES

- PRIMERA.** - La morosidad de la cartera de créditos influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa. Ya que, se determina que existe una relación positiva y es altamente significativa, pues la prueba Correlación de Rho de Spearman es (0,889) Resultando positiva y con un valor de significancia de 0,000, $p < 0.05$, Por lo tanto, una gestión administrativa deficiente, una cartera de créditos reducida y problemas en la gestión de cobranzas se traducen en una menor rentabilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.
- SEGUNDA.** - La gestión administrativa influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa. Ya que, se determina que existe una relación positiva y es altamente significativa, pues la prueba Correlación de Rho de Spearman es (0,883) Resultando positiva y con un valor de significancia de 0,000, $p < 0.05$, por lo que la demora en las respuestas a consultas, la asignación inadecuada de recursos administrativos, la ausencia de capacitación y actualización del personal resultaron en una disminución de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.
- TERCERA.** - La cartera de Créditos influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa. Ya que, se determina que existe una relación positiva y es altamente significativa, pues la prueba Correlación de Rho de Spearman es (0,885) Resultando positiva y con un valor de significancia de 0,000, $p < 0.05$, por lo que la elevada ratio de morosidad en la cartera de créditos y la falta de evaluación adecuada del riesgo de los créditos contribuyeron a una



disminución en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.

CUARTA. - La gestión cobranza influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa. Ya que, se determina que existe una relación positiva y es altamente significativa, pues la prueba Correlación de Rho de Spearman es (0,868) siendo positiva con un valor de significancia de 0,000, siendo $p < 0,05$, por lo que la baja tasa de recuperación de créditos, el inadecuado tiempo de recuperación de créditos vencidos y las estrategias de cobranza ineficientes para reducir la morosidad contribuyeron a una disminución en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** - Al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural, implementar medidas proactivas, las cuales incluyen el establecimiento de un sistema de monitoreo continuo de la cartera de préstamos. Esto se logra utilizando herramientas analíticas y sistemas de alerta temprana para identificar oportunamente aquellos préstamos que muestren signos de riesgo de morosidad.
- SEGUNDA.** - A la directiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural, implementar programas integrales de capacitación y desarrollo profesional para todo el personal. Estos programas deben diseñarse con el objetivo de garantizar que el equipo esté constantemente actualizado en las mejores prácticas y herramientas administrativas disponibles en el sector financiero.
- TERCERA.** - A los analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural, realizar una evaluación más rigurosa del riesgo crediticio al otorgar préstamos. Ello implica llevar a cabo un análisis exhaustivo de la capacidad de pago, el historial crediticio y la estabilidad financiera de los solicitantes de préstamos.
- CUARTA.** - Al área de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural, implementar estrategias integrales y efectivas para aumentar la tasa de recuperación de créditos. Esto requiere desarrollar un enfoque completo que aborde diversos aspectos del proceso de cobranza, desde la comunicación con los deudores hasta la negociación de acuerdos de pago.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguire, C., Barona, C., & Dávila, G. (2020). *La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial*. *Revista Valor Contable*.
https://doi.org/https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Alcivar, X., & Bravo, V. (2020). *Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos*. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*.
- Andrade, A. (2012). *Interprete los ratios de liquidez*. *Contadores y Empresas*.
- Antunez, G., & Torres, C. (2020). *Control de Inventarios y su impacto en la Rentabilidad de la Empresa Distribuidora Quiro S.A.C., Puente Piedra, 2019*. Universidad Tecnológica del Perú. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12867/3941>
- Cabascango, J., & Luna, R. (2022). *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Pijal Ltda. ubicada en la parroquia González uárez, del cantón Otavalo, provincia Imbabura, en el año 2020*. Universidad Técnica del Norte.
- Caceres, 2. (2020). *La morosidad, un problema en aumento en el sistema financiero peruano*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Castro, H. (2022). *Morosidad de la cartera de crédito y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en tiempos de COVID-19*. Universidad Técnica de Ambato.
- Ccallo, H. (2022). *Análisis de la gestión de la cartera morosa en el índice de rentabilidad del banco Scotiabank Perú S.A.A. agencia Juliaca en el marco de la pandemia COVID-19*. Universidad Nacional del Altiplano.



- Chura, J., & Enriquez E. (2021). *Análisis de la morosidad de la cartera de créditos y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Servicios Múltiples Bicentenario, en Lima Metropolitana, periodo 2020*. Universidad Tecnológica del.
- Fernandez, L., & Requiz, E. (2021). *Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú*. Universidad. https://doi.org/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10074/1/IV_FCE_316_TE_Fernandez_Requiz_2021.pdf
- Flores, L. (2019). *a calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa mi banco, en la ciudad de Puno, en los periodos de 2017 y 2018*. https://doi.org/https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/13184/Flores_Flor
- Granda, E. (2022). *Análisis del índice de morosidad de la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Loja, en el periodo 2019-2020*. Instituto Superior Tecnológico Sudamericano.
- Heredia, F. (2018). *Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de Jose Leonardo Ortiz - 2018*. ZHOECOEN.
- Herrera, O. (2018). *Estrategias de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la empresa DIVA TRANS EXPRESS E.I.R.L*. Universidad César Vallejo. https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29913/Herrera_TOF.
- Huaman, M. (2021). *Morosidad de la cartera de créditos y su incidencia en la rentabilidad sobre los activos de la Caja Arequipa 2012-2019*. Universidad Líder Peruana.
- Iturriaga, E. (2019). *Análisis de la gestión de riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en el segmento banca PYME del Banco de Crédito del Perú - Agencia Puno: 2015 - 2018*. Universidad Nacional del Altiplano.



- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). *El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades*. Poliantea.
- Jallo, V. (2020). *Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 - 2018*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Jaramillo, L., & Pazmiño, J. (2021). *Administración de la cobranza y su impacto en la artera de crédito*. Contribuciones a La Economía.
- Jimbo, G., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). *Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos*. Digital Publisher CEIT.
- Juarez, O. (2023). *Gestión de cartera atrasada y castigada minorista mediante la recopilación de información y automatización del análisis costo beneficio*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://doi.org/https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24017/JUAREZ_GARCÍA_OMAR_ALEJANDRO_LC_GESTIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marroquin, M. (2019). *Estrategias de recuperación de credito aplicable a la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y credito kolque e inversiones, 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
<https://doi.org/https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9d6ea538-7a5b-432a-9c97-2d0c2d7cd6b5/content>
- Medina, M., & Vargas, R. (2020). *Colocaciones financieras y su incidencia con los índices de morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia – Juliaca y Caja Los Andes Agencia – Puno, 2016, 2017*. Universidad Nacional del.



- Montalvo, R. (2020). *Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019*. Universidad César Vallejo.
https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48476/Montalvo_LRJ-SD.pdf?sequence=1
- Montes, J. (2016). *¿Que es la prevención de Pérdidas?*
- Perez, G., & Arango, M. (2010). *Mejoramiento en la gestion de inventarios.Propuesta metodologica*. Revista Universidad EAFIT.
- Roque, V. (2021). *Influencia de reutilización del remanente asfáltico en propiedades mecánicas de la mezcla asfáltica, calle 03, AA.HH. 06 de Mayo, Ilo – Moquegua, 2021*. Universidad César Vallejo.
[https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Roque_DVR-SD \(1\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Roque_DVR-SD (1).pdf)
- Ruiz, L., & Gutierrez, A. (2020). *La morosidad en la cartera de créditos y su efecto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y créditos de Latinoamérica*. Universidad Privada del Norte.
- Sánchez, I., & Tomalá, A. (2022). *Morosidad de la cartera de crédito de una empresa comercializadora de electrodomésticos y artículos electrónicos*. Universidad de Guayaquil.
- Tapia, M. (2020). *“El control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios generales del Perú, Trujillo 2019.”*.
[https://doi.org/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25775/TapiaBriceño%2CMaria del Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://doi.org/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25775/TapiaBriceño%2CMaria%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vilca, Y. (2021). *Morosidad en la cartera de créditos y los estados financieros, en una caja municipal de ahorro y crédito, Arequipa 2020*. Universidad César Vallejo.



ANEXOS



MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS
¿Cómo influye la morosidad de la cartera de créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022?	Establecer la influencia de la morosidad de la cartera de créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.	La morosidad de la cartera de créditos influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.	Variables dependientes (Yi): Morosidad de la cartera de créditos	Enfoque: Cuantitativo Método: -Deductivo Diseño: -No experimental Tipo de investigación: -Transeccional correlacional	- Técnica: cuestionario - Instrumento: Encuesta
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Variables independientes (xi):		
¿Cómo influye la gestión administrativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.	La gestión administrativa influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.	Rentabilidad de la cooperativa		
¿Cómo influye la cartera de Créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022?	Determinar la influencia de la cartera de Créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.	La cartera de Créditos influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.			
¿Cómo influye la gestión de cobranza en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022?	Determinar la influencia de la cobranza en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.	La gestión cobranza influye significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022.			

ANEXO 02
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO



El presente cuestionario tiene por título "morosidad de la cartera de créditos y la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022", que tiene por objetivo establecer la influencia de la morosidad de la cartera de créditos en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credirural Ayaviri 2022. De manera que, agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIÓN: Marca una sola respuesta que considere la correcta;

los Ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

ESCALA				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CUESTIONARIO

N°	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Gestión administrativa					
1	¿Consideras adecuado el tiempo de respuesta a consultas y solicitudes de los socios?					
2	¿Es eficiente la asignación de recursos administrativos en relación con la gestión de la morosidad?					



3	¿Se lleva a cabo capacitación y actualización del personal administrativo en temas de gestión de riesgos y morosidad?					
Cartera de Créditos						
4	¿Consideras adecuado la ratio de morosidad de la cartera de créditos en comparación con el sector cooperativo y/o financiero local?					
5	¿Crees que los créditos otorgados son evaluados y analizados adecuadamente en términos de riesgos?					
6	¿Se observa una tasa de rotación de la cartera de créditos?					
Gestión de cobranza						
7	¿Consideras efectiva la tasa de recuperación de créditos en situación de morosidad?					
8	¿Es adecuado el tiempo promedio de recuperación de créditos vencidos?					
9	¿Consideras efectivas las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad?					
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA						
Rentabilidad Económica						
10	¿Se realizan estados financieros de forma periódica para el análisis de beneficios obtenidos?					
11	¿Considera que los ingresos por préstamos se han incrementado periódicamente?					
Rentabilidad Financiera						
12	¿El rendimiento de capital ha mejorado periódicamente?					
13	¿La rentabilidad de los fondos propios obtenida en los últimos años refleja que se está gestionando adecuadamente el capital?					
14	¿Los beneficios obtenidos sobre el patrimonio han sido los óptimos?					



ANEXO N° 02

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES : Bach: NOHELIA FLOR DE MARIA MEJIA UGARTE

II. TITULO : MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIRURAL AYAVIRI 2022

Apellidos y nombres: VITALIANO ENRIQUEZ MAMANI

Instrumento de investigación: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		1-20	21-40	41-60	61-80	81-100
Claridad	lenguaje apropiado				X	
Objetividad	conductas observables					X
Organización	lógica entre variables				X	
Suficiencia	cualitativos y cuantitativos				X	
Intencionalidad	Contenido científico.					X
Consistencia	problema, objetivos e hipótesis					X
Metodología	Corresponde al propósito de la investigación					X

II. Promedio de valoración: 87

Lugar y fecha: Juliaca, 12 de agosto 2023


 Vitaliano Enriquez Mamani
 CONTADOR PÚBLICO COLEGADO
 1981-1989
 Firma.



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 30/09/2024

Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Nohelia Flor de Maria Mejia Ugarte

Recepción: Jr. Jorge Chavez 2-11

VI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70221708

Teléfono: 951691334 email: gabrielitito002@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Recepción: _____

VI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias contables y Financieras

Escuela Profesional o Mención: contabilidad

Título o Grado Académico a optar: contador publico

Asesor: Dr. Nilorio Condori Momoni

La obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Morosidad de la Cartera de créditos y la rentabilidad de la

cooperativa de ahorro y crédito Creditural Ayabaca 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): _____

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

1

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

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



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Contabilidad Finanzas - P15



[Handwritten Signature]

30 de setiembre del 2024

Firma de Autor

huella digital

Fecha

