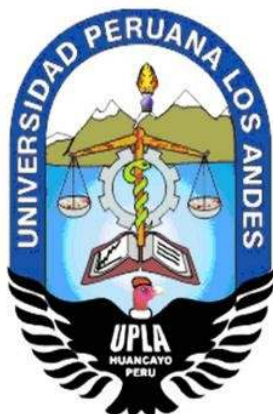


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Determinantes de la morosidad crediticia y rentabilidad de la
Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata,
Huamanga 2017 -2018.

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Huaytalla Roca Misael

Asesor : CPC. Carlos Samuel Borja Mucha

Línea de investigación

institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de inicio y culminación: Del 17/09/2019 al 16/09/2020

Huancayo -

Perú 2020

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

TESIS

DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD CREDITICIA Y RENTABILIDAD
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE
QUINUAPATA, HUAMANGA 2017 -2018.

PRESENTADO POR:

BACH. HUAYTALLA ROCA MISAEL

PARA OPTAR EL

TÍTULO DE:

CONTADOR

PÚBLICO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS

Presidente

Primer Miembro

Segundo Miembro

Tercer Miembro

Huancayo,de.....del 2020

Falsa portada

Asesor

CPC. Carlos Samuel Borja Mucha

Dedicatoria:

Dedico la presente investigación primero a Dios por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno más de mis propósitos que es de ser Contador.

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional y su comprensión.

A mi maestro, Carlos Samuel Borja Mucha por su apoyo, paciencia y colaboración en la realización del presente trabajo.

Misael

Agradecimiento

Al profesor CPC. Carlos Samuel Borja
Mucha por su orientación, consejos y
revisiones al presente trabajo.

A los profesores de la facultad, por sus
observaciones teóricas que me
sirvieron de mucho en la realización de
la investigación.

A todas aquellas personas que
indirectamente me ayudaron para
culminar este trabajo y que muchas
veces constituyeron un invariable
apoyo.

Y por encima de todo doy gracias a Dios.

El autor.

Contenido

Hoja de aprobación de jurados	ii
Falsa portada	iii
Asesor	iv
Dedicatoria:	v
Agradecimiento	vi
Contenido	vii
Contenido de tablas	xi
Contenido de gráficos	xii
Resumen	xiv
Palabras clave: Determinantes de la morosidad Crediticia, Rentabilidad	xiv
Abstract	xvi
Introducción	17

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	20
1.2 Delimitación del problema	22
1.2.1 Delimitación espacial	22
1.2.2 Delimitación temporal	22
1.2.3 Delimitación conceptual o temática	22
1.3 Formulación del problema	23
1.3.1 Problema General	23
1.3.2 Problemas Específicos	23
1.4 Justificación	24
1.4.1 Social	24
1.4.2 Teórica	24
1.4.3 Metodológica	24
1.5 Objetivos	24
1.5.1 Objetivo General	24
1.5.2 Objetivos Específicos	25

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)	26
2.1.1 A nivel internacional	26
2.1.2 A nivel nacional	28

2.2 Bases teóricas o científicas.....	31
2.2.1 V1: Morosidad crediticia.....	31
2.2.2 V2: Rentabilidad.....	33
2.3 Marco conceptual (de las variables y dimensiones).....	34
CAPÍTULO III.....	36
HIPÓTESIS.....	36
3.1 Hipótesis General.....	36
3.2 Hipótesis Especificas.....	36
3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización).....	36
3.3.1 Operacionalización de variables.....	41
CAPITULO IV	
METODOLOGÍA	
4.1 Método de investigación.....	44
4.2 Tipo de investigación.....	44
4.3 Nivel de investigación.....	44
4.4 Diseño de la investigación.....	44
4.5 Población y muestra.....	45
4.5.1 Población.....	45
4.5.2 Muestra.....	45
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
4.6.1 Técnicas de recolección de datos.....	46
4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos.....	47
4.6.3 Validación y confiabilidad.....	47
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	49
4.8 Aspectos éticos de la investigación.....	49
CAPÍTULO V	
RESULTADOS	
5.1 Descripción de resultados.....	50
5.1.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	50
5.1.2 Prueba de normalidad.....	50
5.1.3 Análisis de resultados.....	51
5.2 Contratación de las Hipótesis.....	58
5.2.1 Hipótesis General.....	58
5.2.2 Hipótesis Específicas.....	60
Análisis y discusión de los resultados.....	66
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	70

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	71
ANEXOS.....	74
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.....	74
Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de las variables.....	75
Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento	79
Anexo N° 04: Instrumento de medición de la gestión gerencial	82
Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento.....	85
Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos	87
Anexo N° 07: Consentimiento informado.....	88
Anexo N° 08: Fotos de la aplicación del instrumento	89

Contenido de tablas

Tabla 1	45
Tabla 2 <i>Estadísticas de fiabilidad morosidad crediticia</i>	48
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad rentabilidad</i>	48
Tabla 4 <i>Escala de Vellis</i>	48
Tabla 5 <i>Prueba de Normalidad</i>	50
Tabla 6 <i>Resultado de la variable determinantes de la morosidad crediticia</i>	51
Tabla 7: <i>Resultado de la dimensión cartera pesada</i>	52
Tabla 8 <i>Resultado de la dimensión evaluación de créditos</i>	53
Tabla 9 <i>Resultado de la dimensión cartera atrasada</i>	54
Tabla 10 <i>Resultado de la variable rentabilidad</i>	55
Tabla 11 <i>Resultado de la dimensión utilidad</i>	56
Tabla 12 <i>Resultado de la dimensión inversión</i>	57
Tabla 13 <i>Escala de correlación</i>	58
Tabla 14: <i>Nivel de correlación entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad</i>	59
Tabla 15 <i>Nivel de correlación entre la cartera pesada y la rentabilidad</i>	61
Tabla 16 <i>Nivel de correlación entre la evaluación de créditos y la rentabilidad</i>	63
Tabla 17 <i>Nivel de correlación entre la cartera atrasada y la rentabilidad</i>	65

Contenido de gráficos

Gráfico1 Resultado de la variable morosidad crediticia.....	51
Gráfico2 <i>Resultado de la dimensión cartera pesada</i>	52
Gráfico 3 Resultado de la dimensión evaluación de créditos	53
Gráfico 4 <i>Resultado de la dimensión cartera de créditos</i>	54
Gráfico5 <i>Resultado de la variable rentabilidad</i>	55
Gráfico 6 <i>Resultado de la dimensión utilidad</i>	56
Gráfico 7 <i>Resultado de la dimensión inversión</i>	57
Gráfico 8 <i>Diagrama de dispersión entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad</i>	60
Gráfico 9 <i>Diagrama de dispersión entre la cartera pesada y la rentabilidad</i>	62
Gráfico 10 <i>Diagrama de dispersión entre la evaluación de créditos y la rentabilidad</i>	64
Gráfico 11 <i>Diagrama de dispersión entre la cartera atrasada y la rentabilidad</i>	65

Resumen

La siguiente investigación, titulada “Determinantes de la morosidad crediticia y rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017 - 2018” tuvo como problema general de estudio: ¿Qué relación existe entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018?, consecuentemente, el objetivo general: “Establecer la relación que existe entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018”, en respuesta al problema, la hipótesis general: “Existe relación indirecta entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018”. “Para el cumplimiento de nuestros objetivos, y la prueba de hipótesis, utilizamos el enfoque cuantitativo, como método general el científico, de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, la población se encontró conformada por 40 trabajadores la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga, la muestra fue de tipo no probabilístico, por lo tanto, se trabajó con 16 trabajadores. Para la medición de las variables se utilizó el cuestionario, en escala ordinal de tipo Likert, los cuales fueron validados por el juicio de expertos, y la confiabilidad sometido al estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,981 para la variable morosidad crediticia y de 0,969 para la variable rentabilidad. Nuestra conclusión principal fue: Existe relación indirecta entre la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018. Consecuentemente se observa una correlación negativa alta con un “r” = -0,980, lo cual nos permite aseverar que, a menor morosidad crediticia, mayor será la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.

Palabras clave: Determinantes de la morosidad Crediticia, Rentabilidad.

Abstract

The following research, entitled “Determinants of credit default and profitability of the Señor de Quinuapata Savings and Credit Cooperative, Huamanga 2017 -2018” had as a general study problem: What relationship exists between the determinants of credit default and profitability of the Señor de Quinuapata Savings and Credit Cooperative, Huamanga 2017-2018 ?, consequently, the general objective: “Establish the relationship between the determinants of credit default and the profitability of the Señor de Quinuapata Savings and Credit Cooperative, Huamanga 2017-2018 ”, in response to the problem, the general hypothesis:“ There is an indirect relationship between the determinants of credit default and the profitability of the Señor de Quinuapata Savings and Credit Cooperative, Huamanga 2017-2018 ”. "For the fulfillment of our objectives, and the hypothesis test, we used the quantitative approach, as a general scientific method, applied type, correlational level, non-experimental design, the population was made up of 40 workers from the Credit Union Señor de Quinuapata, Huamanga, the sample was non-probabilistic, therefore, we worked with 16 workers. To measure the variables, the questionnaire was used, on an ordinal Likert-type scale, which were validated by the judgment of experts, and the reliability submitted to the Cronbach's Alpha statistic, whose result was 0.981 for the variable credit default and 0.969 for the profitability variable. Our main conclusion was: There is an indirect relationship between credit delinquency and the profitability of the Señor de Quinuapata Savings and Credit Cooperative, Huamanga 2017-2018. Consequently, a high negative correlation is observed with an “r” = -0.980, which allows us to assert that, the lower the credit default, the higher the profitability of the Señor de Quinuapata Savings and Credit Cooperative, Huamanga.

Keywords: Determinants of Credit default, Profitability.

Introducción

A continuación, presento la tesis titulada: **“Determinantes de la morosidad crediticia y rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017 - 2018”**. Actualmente las instituciones crediticias presentan deficiencias de un inadecuado manejo de la morosidad crediticia que incide en la rentabilidad, por consiguiente, es necesario realizar una eficiente evaluación crediticia, revisión oportuna de las carteras pesadas y un adecuado carterero de créditos.

Se describió a un conjunto de antecedentes o investigadores previas, los cuales están relacionadas con cada una de las variables de estudio, a nivel internacional, nacional y local. Por lo que los antecedentes ayudaron para precisar y delimitar el objetivo de estudio y por consiguiente los objetivos de la investigación.

El problema general ¿Qué relación existe entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018?

La investigación se justifica en la medida que se ha encontrado la situación actual de la investigación científica con sus carencias y limitaciones, el mismo que servirá de fuente de información a los directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.

El objetivo planteado es Establecer la relación que existe entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

El marco teórico muestra los subtemas y/o dimensiones de ambas variables. Además, que se incluyen los planteamientos teóricos científicos de ambas variables que se sometieron a contrastar con la realidad de estudio y otorgarle una validación científica.

La hipótesis planteada, es existe relación indirecta entre los determinantes de la morosidad

crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

Para un estudio sistematizado del problema de investigación, el trabajo está organizado de la siguiente manera:

Capítulo I: En este capítulo se descripción de la realidad problemática, se plantearon los problemas generales y específicos, respectivamente los objetivos generales y específicos; la justificación de la investigación (teórica, practica, metodológica, social y de conveniencia). Asimismo, se realizó la delimitación espacial, temporal y temática. Por último, se trataron las limitaciones de la presente.

Capítulo II: En esta parte se estudiaron los antecedentes, a nivel nacional e internacional, asimismo se presenta las variables con la definición conceptual y operacional.

Capítulo III: En este capítulo se abordó la construcción de los instrumentos de medición de datos, es decir los cuestionarios. Por último, en este capítulo se plantea la hipótesis general de estudio y la operacionalización de variables.

Capítulo IV: Este capítulo se detalla la metodología utilizada, es decir, el método, el tipo, el nivel, el diseño de la investigación, así como las técnicas de recopilación de datos y población, instrumentos de recopilación de datos (cuestionario), procedimiento recopilación de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo V: En este capítulo se detalla la base de las ideas exhibidas, se muestran el análisis y discusión de los resultados obtenidos, lo cual fueron procesados por medio del software SPSS versión 25. La validez del instrumento fue sometido al juicio de expertos, y la confiabilidad fue demostrada mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*. Por último, para la contratación de nuestra hipótesis de investigación, se utilizó el estadístico *Rho de Spearman*.

Finalmente, esta investigación contiene la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos donde se adjuntan la matriz de

consistencia, los instrumentos de medición, los certificados de validez de juicio de expertos y al base de datos de ambas variables.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial se ve gran presencia del sector financiero, entidades que brinda financiamiento a grandes y pequeñas empresa, por lo que de acuerdo Banco Mundial (2018) contribuyen en el desarrollo de una nación, pues representan un apoyo para el crecimiento y dinamización económica de las mismas, es así que la presencia de las Cooperativas de ahorro y crédito surge para brindar oportunidades de crecimiento a las micro, pequeñas y medianas empresas, mostrándose de acuerdo al reporte del Consejo mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (2014) que existe para el 2014 una cifra de 57000 Cooperativas de Ahorro y Crédito en 105 países presentes en los diversos continentes, generando 1.5 billones de dólares en aportaciones y ahorros, 1.2 billones en préstamos, la permanencia de estas entidades se debe a los clientes que cuenta, pues los intereses por préstamos brindados representan ingresos para estos, por lo que requieren un adecuado control sobre estos.

Latinoamérica debido a que existe gran presencia de micro, pequeñas y medianas empresas, también se ve gran presencia de las Cooperativas de ahorro y Crédito, quienes ven como principal mercado el sector Mypes, muchos de estos han logrado permanecer en el mercado, mientras otros han llegado a quebrar, ya sea por diversas causas, el Perú de acuerdo al reporte del Consejo mundial de Cooperativas de ahorro y crédito en el año 2014 el Perú fue uno de los países en toda Latinoamérica con gran presencia de Cooperativas, asimismo de acuerdo a lo presentado por el Diario Gestión (2018) aproximadamente 1.5 millones de personas forman parte de una Cooperativa, sin embargo, muchas de estas cooperativas no se mantienen en el mercado debido a que en repetidas ocasiones se quedan sin fondos que permitan dinamizar los préstamos.

Tabla 1.
Indicadores en Latinoamérica

LATINOAMÉRICA							
	Cooperativas	Socios	Aportaciones y Ahorros	Préstamos	Reservas	Activos	Penetración
Bolivia	26	515.64	752000	649200	76400	925200	7.80%
Brasil	650	6016.899	24881954.87	23819324.49	5880828.676	39036189.74	4.30%
Chile	7	1250	1155854.309	2242925.573	704316.672	2516190.41	10.40%
Colombia	178	3584.725	3193858.13	3453452.728	487171.754	4256983.516	11.40%
Costa Rica	16	552.486	2607266.309	2529489.522	183051.727	3689178.254	16.70%
Ecuador	900	4758.802	ND	ND	ND	8100000	47.10%
El Salvador	32	205.38	392600	385700	19800	489800	5.20%
Guatemala	25	1384.892	1023949.069	706699.294	170148.917	1246449.647	15.80%
Honduras	93	882.712	689863.611	710887.624	127743.362	959379.553	16.80%
México	142	5140.944	4960557.961	3769415.102	1008836.111	6179080.857	6.50%
Nicaragua	6	34.435	217.753	ND	ND	ND	0.90%
Panamá	177	115.992	387717.514	381435.344	52320	714935.141	5%
Paraguay	22	695	855636.308	1030343.556	361521.681	1287955.11	15.40%
Perú	163	1413.109	2417698.045	2177891.377	132599.19	2801398.358	7.10%
Uruguay	54	800	119439.042	206787.377	105530.815	271993.018	36.90%
Total de Países miembros	1411	19143.852	40721455.96	38253751.39	8296278.055	59701970.63	6.50%
Total de Otros	1080	8207.154	2717156.961	3809800.573	1013990.849	12773762.98	23%
TOTAL for Latinoamérica	2491	27.351.006	43438612.92	42063551.96	9310268.904	72475733.61	8.30%

Fuente: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Por otra parte, de acuerdo a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y crédito (2017) el índice de morosidad sufrió un aumento en el 2017 respecto al 2016, siendo este aumento de 6.07% a 6.57%.

El sistema de cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú, muestra un incremento de las colocaciones, financiando a las Pymes. Igualmente, por otro lado las tasas de morosidad de estas instituciones han venido aumentando, pasando el 5.09% en el 2010 a 9.65% a Junio del 2018 (Superintendencia de Banca y Seguros, 2018), niveles sustancialmente mayores a los encontrados en el sistema bancario, estos créditos otorgados tienen un cierto nivel de riesgo crediticio que puede variar es decir aumentar o disminuir de acuerdo al contexto y comportamiento económico, lo cual se ve reflejado en los niveles de morosidad y a

consecuencia de esto puede afectarse la rentabilidad de la entidad financiera, así como la liquidez y solvencia patrimonial.

La ciudad de Huamanga, pertenece a la región Ayacucho, en la cual se ve presencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ello debido a la gran presencia de las Mypes. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata identificado con RUC 20534361298, la cual tiene como dirección Prolongación Libertad N° 932. Es una de las Cooperativas que brinda préstamos a las diversas Mypes de la ciudad de Ayacucho, sin embargo, ha presentado ciertas deficiencias en el cobro de los créditos otorgados, por lo que el índice de morosidad ha venido aumentando en los diversos créditos que brindan.

Pues en el año 2017 y 2018 los índices por el área de créditos de la cooperativa, obvian ciertos pasos como son; la evaluación de créditos, la cartera pesada y la cartera atrasada, realizando un análisis superficial, y esto conlleva a un perjuicio para el crecimiento de la cooperativa, por lo cual se plantea la investigación para disminuir el incremento de los determinantes de la morosidad crediticia.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

El espacio donde se llevó a cabo la presente investigación es la Cooperativa de Ahorro y crédito Señor de Quinuapata, ubicada en la ciudad de Ayacucho.

1.2.2 Delimitación temporal

El periodo de análisis que se consideró en el estudio es del 2017 al 2018 en relación de las determinantes de la morosidad crediticia y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Señor de Quinuapata.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

Morosidad crediticia

Según (Campos et al., 2017) la morosidad crediticia, viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos.

Rentabilidad

Según (Zamora, 2017) La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

1.3 Formulación del problema

Por las razones expuestas anteriormente, el problema de la presente investigación quedó planteado de la siguiente manera:

1.3.1 Problema General

¿Qué relación existe entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018?

1.3.2 Problemas Específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la cartera pesada y la rentabilidad de la Cooperativa de

ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018?

- b) ¿Qué relación existe entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018?
- c) ¿Qué relación existe entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018??

1.4 Justificación

1.4.1 Social

Este trabajo simboliza una guía práctica que beneficia a los Futuros profesionales, estudiantes, universidades y a otras empresas, utilizando como herramienta fundamental “Determinantes de la morosidad crediticia y rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017 -2018”.

1.4.2 Teórica

El trabajo de investigación tiene justificación teórica debido a la utilización de diversas teorías, y que para la evaluación de las variables en estudio se identificó teorías de ciertos autores respectivamente, tomándose para la evolución de la primera variable Determinantes de la morosidad crediticia las teorías presentadas por Candelario (2013, p. 189) y Morales & Morales (2014, p.100), mientras que para la segunda variable Rentabilidad se tomó las teorías de Westerfield, & Jaffe (2012, p.54).

1.4.3 Metodológica

Los procedimientos que se ha propuesto en el presente trabajo, sirven como guía o modelo para la realización de trabajos relacionados a este tema; lo cual brindará una información confiable, que permita desarrollar de manera adecuada las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Establecer la relación que existe entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

1.5.2 Objetivos Específicos

- a) Establecer la relación que existe entre la cartera pesada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.
- b) Establecer la relación que existe entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.
- c) Establecer la relación que existe entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

El presente trabajo de investigación es relevante en nuestro medio, porque en la actualidad no existen numerosos trabajos de investigación relacionado a Determinantes de la morosidad crediticia y rentabilidad en las Cooperativas de ahorro y crédito; sin embargo, se ha revisado algunos trabajos de investigación que aportan puntos importantes a nuestra investigación, los mismos detallamos a continuación:

2.1.1 A nivel internacional

(Milano, 2019) En sus tesis *“Proceso financiero de las empresas editoriales desde el sistema Dupont y el valor agregado. en la Editorial R & R, C.A”*, (Tesis de posgrado), Universidad de Carabobo, La Morita Venezuela. La siguiente investigación tuvo como objetivo general: Evaluar el proceso financiero de la empresa Editorial R & R, C.A. desde el sistema Du pont y el valor económico agregado. La población estuvo constituida por el personal que labora en ámbito administrativo de la persona. Tuvo como conclusión principal: La situación actual de la empresa en materia de manejo de la información financiera evidenció que no existe un departamento particular que se encargue de la compilación y análisis de los resultados de las operaciones económicas efectuadas en un período, sino que el personal administrativo es quien ejerce esta función, sin conocer en detalle las herramientas financieras y sus bondades en la toma de decisiones.

(Duque & Molina, 2018) En su tesis *“Determinación de la rentabilidad de las inversiones realizadas en investigación, desarrollo e innovación (I + D + i) por la empresa Integra S. A”*, (Tesis pregrado), Universidad EAFIT, de Pereira – Colombia. La siguiente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la rentabilidad de la inversión realizada por Integra S. A. en I + D + i en el período 2014-2016. Tuvo como

conclusión principal: “Las inversiones en I + D + i, generaron impactos en la disminución de los tiempos en la ejecución de actividades operativas para el personal responsables de las mismas, lo que permite que se puedan asignar nuevas actividades pendientes por delegar, teniendo en cuenta los cargos en vacancia”.

(Garzón, 2017) En su tesis *“Análisis de sostenibilidad, rentabilidad y endeudamiento de SkyNey de Colombia S.A.S a través de indicadores financieros”* (Tesis pregrado), Universidad Católica de Colombia, de Bogotá – Colombia. La siguiente investigación tuvo como objetivo general: “Evaluar la empresa SkyNet de Colombia S.A.S E.S.P desde una óptica financiera, la cual permita identificar los niveles de sostenibilidad, rentabilidad y endeudamiento para los últimos dos años de operación (2015- 2016)”, la investigación concluye lo siguiente: “La empresa ha disminuido sus ventas y no genera utilidades, a causa de la pérdida de clientes en el mercado y el aumento de los costos de operación, los cuales ascienden a más del 85% del total de los ingresos operacionales, lo anterior indica que la empresa trabaja en función de pagar sus costos, los cuales tampoco son utilizados en su totalidad por la disminución en los enlaces con los clientes”.

(Vidal, 2017) en su tesis *“La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”*, (Tesis pregrado). Universidad Técnica Federico Santa María, de Chile. Tuvo como objetivo general demostrar de manera empírica si la morosidad de los clientes de los bancos de Chile afectan de manera negativa en la rentabilidad de los bancos, la información fue obtenida de la base de datos disponibles de la SBIF, banco central y otras instituciones, de los resultados que obtuvo llegó a concluir que la morosidad afecta en la rentabilidad de los bancos de manera significativa, ello debido a que la cartera de riesgos va en aumento, al igual que la reestructuración de créditos se da de manera continua, asimismo concluye que el incremento de riesgos se debe a que los bancos cada vez más

dan mayor acceso a aquellas personas que representan riesgos, así como también un inadecuado manejo de estos riesgos por parte de la misma entidad, ya sea por falta de capacidades, representando a su vez un riesgo para la obtención de rentabilidad.

(Medina, 2016) en su tesis *“Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Financredi del cantón Ambato periodo 2014”*, (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato, de Ambato - Ecuador. Tuvo como objetivo “determinar la incidencia de la políticas de Crédito en la Rentabilidad de la Cooperativa Financredi de la ciudad de Ambato para la recuperación de cartera”, la muestra que considero fue de 284 créditos otorgados por la cooperativa, la investigación fue de enfoque descriptivo, con una investigación documental, el instrumento utilizado para la recaudación de información fue la ficha de observación, los resultados le permitieron concluir que las políticas de crédito desarrollada por la cooperativa de ahorro y crédito Financredi son inadecuadas, puesto que generan altos índices de morosidad, generado por incumplimiento de los clientes, siendo el índice para el año 2014 y 2015 de 26%, de esta manera también se genera un incremento en el riesgo, asimismo se requiere una adecuada capacitación del personal para el logro de mejores evaluaciones antes de autorizar el crédito, todas estas necesidades por parte de la cooperativa ha generado que exista una menor inversión en el otorgamiento de créditos, representando una disminución en su rentabilidad.

2.1.2 A nivel nacional

(Castillo, 2019) En su tesis *“Gestión de la morosidad de la caja Trujillo S.A. Agencia – Jaen”*, (Tesis de pregrado), Universidad Señor de Sipán, en el distrito de Pimentel de la provincia de Chiclayo. La investigación como objetivo principal: “realizar un Plan de

Gestión de la Morosidad para la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018”, la investigación fue de tipo Descriptiva; se ejecutó una encuesta a 19 personas. Concluye, la gestión de la morosidad en la Caja Trujillo, Agencia Jaén tiene una valoración “Muy Bueno” (68%) y de “Bueno” 26%; por lo que la cartera de crédito y cobranza está actuando de manera “eficiente y controlando con solvencia la morosidad y el plan de gestión de morosidad incluye prevención a través del análisis de riesgo, capacitar personal y clientes la propuesta, ampliar sistema de información y optimizar el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación”.

(Lopez, 2018) En sus tesis ***“Aplicación de un planeamiento financiero para mejorar la rentabilidad de la empresa Coesti S.A. Estación de servicio año 2017”*** (Tesis pregrado), Universidad Privada del Norte, de Trujillo – Perú.. La siguiente investigación tuvo como objetivo principal: “Demostrar que un Planeamiento financiero mejora la rentabilidad de la empresa COESTI S.A. Estación de Servicio en el periodo 2017”, la metodología de la investigación fue el método diseño Inductivo (proceso utilizado para poder obtener conclusiones generales partiendo de hechos particulares) Transversal – Correlacional Causal y las técnicas de entrevista, cuestionario, fichaje y análisis de contenido que fueron aplicadas al personal de la empresa materia de estudio. Tuvo como conclusión general: “Se observó que el año 2016 el porcentaje de ventas al crédito en la empresa es significativo, siendo este el 42.52% en promedio, lo cual se encuentra incidiendo en la solvencia financiera de la empresa, debido a la ausencia de políticas de cobranza bien definidas. Todo esto se ve reflejado en el estado de situación financiera del año 2016”.

(Villegas, 2018) En su tesis ***“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los***

objetivos estratégicos en MIBANCO agencia Jaén matriz, 2017”, (Tesis pregrado), Universidad Señor de Sipán, en el distrito de Pimentel de la provincia de Chiclayo. La siguiente investigación tuvo como objetivo general: “diagnosticar la morosidad actual, diagnosticar el estado actual sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos”, se concluye, que “los índices de morosidad implican significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, según el análisis realizado Mibanco posee un índice de morosidad moderado que interviene directamente en el logro de sus objetivos estratégicos desde el punto de vista: económico y financiero, social o del cliente, interno y cultural”, es decir estos objetivos estratégicos solo se cumplen en una escala de 80 al 89%, También se determinó algunos factores que “influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos las moras de alto riesgo que son las programadas y judicializadas estos factores además de correr el riesgo de perder el capital demandan de una inversión en asesorías legales y otros”.

(Jaramillo & Trevejo, 2017) En su tesis *“Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016”*, (Tesis pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola, de Lima – Perú. “La siguiente investigación tuvo como objetivo general: La investigación propone identificar los determinantes macroeconómicos de la morosidad en el sistema bancario peruano, durante el periodo enero 2005 – octubre 2016”. Tuvo como conclusión principal: “Al respecto, se identificó que, para el caso peruano, la tasa de desempleo se relaciona positivamente y su efecto es significativo en la tasa de morosidad del sistema bancario durante el periodo de análisis en todos los rezagos del modelo”.

(Flores, 2016) en su tesis: *“La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de*

ahorro y crédito en el distrito de la Victoria”, (Tesis pregrado). Universidad de San Martín de Porres, de Lima - Perú. Planteo como objetivo “determinar la influencia de la gestión financiera en la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito”, la muestra estuvo conformada por el acervo documentario de información financiera, las mismas que se obtienen de los Estados financieros de 4 cajas de ahorro y crédito. La investigación corresponde a un diseño no experimental cuantitativo de tipo transaccional correlacional, del procesamiento de los datos que dieron resultados llevo a concluir que, durante el 2015 la cartera de alto riesgo incremento a 0.0909, por ende, se vio una disminución de ingresos obtenidos por créditos colocados en decremento de la rentabilidad, asimismo llegó a concluir que la eficiencia del personal, disminuyó en un 33% respecto al año 2008.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 V1: Morosidad crediticia

Según (González & Gomes, 2000) Desde un enfoque empresarial, morosidad sería “el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada”. La morosidad, generalmente tiene un riesgo en el tejido empresarial que causa efectos perversos en cadena que logran perjudicar de manera severa la continuidad financiera de las empresas.

La morosidad crediticia de acuerdo con (Campos et al., 2017) es la “cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración”. Po e lo que se debe considerar la clasificación del deudor o cartera de créditos.

Enfoques:

Según (Freixas, 2012) existen tres enfoques en los estudios que abordan el tema

de la morosidad crediticia en el sistema financiero.

1) Aquellos que tratan de explicar la morosidad crediticia poniendo énfasis en factores macroeconómicos, tales como los ciclos económicos.

2) Aquellos que ponen énfasis en los determinantes microeconómicos, tales como el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada institución bancaria.

3) Estudios que incorporan tanto variables macro y microeconómicas como determinantes de la calidad de cartera.

2.2.1.1 Dimensiones de la morosidad crediticia

D1: Cartera pesada

Según (Barrueto, 2013) “la cartera pesada se define como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes”. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.

D2: Evaluación de créditos

Según (Westreicher, 2017) “es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos”. La evaluación de créditos tiene por objetivo fundamental determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante y analizar sus antecedentes crediticios.

D3: Cartera atrasada

Según (SBS, 2015) la cartera pesada son “los créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial”.

2.2.2 V2: Rentabilidad.

Según (Zamora, 2017) la rentabilidad es la “relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades”. Lo que permite que las utilidades muestren que la administración es competente, tiene una planeación integral de costos y gastos, y generalmente de cualquier medio de obtener utilidades. La rentabilidad también es “entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados”.

Por otra parte para (Lizcano, 2017, p. 10):

La rentabilidad es “un concepto amplio que admite diversos enfoques y proyecciones, y actualmente existen diferentes perspectivas de lo que puede incluirse dentro de este término en relación con las empresas”. Mostrando así que la rentabilidad muestra diferentes puntos de vista, desde lo social, cultural, medio ambiente; cambiando los efectos positivos o negativos que una empresa puede originar en su ambiente social o natural.

Clases:

- Rentabilidad económica
- Rentabilidad financiera
- Rentabilidad autogenerada

Objetivos:

- ✓ Conocer el beneficio de la utilidad o ganancia
- ✓ Permite determinar la relación que existe entre la utilidad

2.2.2.1 Dimensiones de la rentabilidad

D1: Utilidad

Según (Rawls & Huete, 2010) el «concepto de utilidad», significa “satisfacción de un deseo”, la utilidad se “mide mediante algún procedimiento independiente de las elecciones que implican riesgo, postulando una capacidad para jerarquizar diferencias entre diversos niveles de satisfacción”.

D2: Inversión

La inversión de acuerdo a lo que define (Amling, 2017) es la “compra de cualquier activo real o financiero, que ofrece una utilidad en forma de capital, ganancias, interés o dividendo. Asimismo, la inversión se conoce como el sacrificio que se hace de dinero actual para obtener más en el futuro”. La inversión incluye dos elementos: “tiempo y riesgo. El sacrificio es tomado en el presente y es real, mientras que la ganancia se genera en el futuro y es generalmente incierta”.

2.3 Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Morosidad crediticia

La morosidad crediticia, viene a ser “la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración”.

Cartera pesada

La cartera pesada se define como “el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes”.

Evaluación de créditos

Es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo.

Cartera atrasada

La cartera atrasada son “los créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial”.

Rentabilidad

La rentabilidad es la relación que “existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa”.

Utilidad

El «concepto de utilidad», significa “satisfacción de un deseo”, la utilidad se mide mediante algún procedimiento independiente de las elecciones que implican riesgo.

Inversión

La inversión puede ser definida como “la compra de cualquier activo real o financiero, que ofrece una utilidad en forma de capital, ganancias, interés o dividendo”.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe relación indirecta entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) Existe relación indirecta entre la cartera pesada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.
- b) Existe relación indirecta entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.
- c) Existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)

Variable 1: Determinantes de la morosidad crediticia

Variable 2: Rentabilidad

3.3.1 Operacionalización de variables

VARIABLE I	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Determinantes de la morosidad crediticia	Según (Campos et al., 2017) la morosidad crediticia, viene a ser la “cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos”.	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 14 Ítems para medir las siguientes dimensiones: cartera pesada, evaluación de créditos, cartera atrasada.	D1: Cartera pesada La cartera pesada se define como “el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes”.	<ul style="list-style-type: none"> • Cociente • Colocaciones • Créditos contingentes • Dudosos • Perdidas 	ORDINAL
			D2: Evaluación de créditos “Es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos”.	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de préstamo • Negación de préstamo • Aspectos cuantitativos • Aspectos cualitativos 	

		<p>D3: Cartera atrasada La cartera pesada son los créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Créditos directos• Situación de vencidos• Cobranza judicial	
--	--	--	---	--

VARIABLE II	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Rentabilidad	<p>Según (Zamora, 2017) La rentabilidad es “la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades”. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una “administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados”.</p>	<p>Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 08 Ítems para medir las siguientes dimensiones: utilidad, inversión.</p>	<p>D1: Utilidad El «concepto de utilidad», significa “satisfacción de un deseo”, “la utilidad se mide mediante algún procedimiento independiente de las elecciones que implican riesgo, postulando una capacidad para jerarquizar diferencias entre diversos niveles de satisfacción”.</p> <p>D2: Inversión La inversión puede ser definida como “la compra de cualquier activo real o financiero, que ofrece una utilidad en forma de capital, ganancias, interés o dividendo”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Procedimiento de elecciones • Riesgos <ul style="list-style-type: none"> • Compra de activo real • Compra de activo financiero • Capital • Ganancias 	<p>ORDINAL</p>

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

El método de la investigación fue el método científico según (Sánchez & Reyes, 2009, p. 23) “Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo”. “En otras palabras, es el camino para llegar a un a fin o una meta”. “En este sentido, todo el trabajo de procesamiento de información humana requiere una forma adecuada y sostenible de lograr el objetivo establecido”.

4.2 Tipo de investigación

Según (Sánchez & Reyes, 2009, p. 36), el tipo de la investigación fue de tipo Aplicada, debido a que nuestra investigación tiene fines prácticos; es decir nuestra investigación ayuda a la solución de un problema social por eso, este tipo de investigación es llamada también constructivista o utilitaria.

4.3 Nivel de investigación

Según (Hernández et al., 2014, p. 95), el nivel de la investigación fue correlacional porque “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta”. “Las investigaciones están más estructuradas que los estudios con otros ámbitos y, de hecho, implican sus propósitos; además de proporcionar un sentido de comprensión del fenómeno referido”.

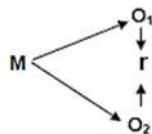
4.4 Diseño de la investigación

El diseño general es el no experimental que según (Hernández et al., 2014, p. 152) podría definirse “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su

ambiente natural para analizarlos”. “En investigaciones que no experimente, no es posible manipular las variables o asignar participantes o tratamientos al azar. De hecho, no hay condiciones planificadas o estímulos para administrar a los participantes del estudio”.

Como diseño específico utilizaremos el diseño correlacional que según (Sánchez & Reyes, 2009, p. 106), sostienen que este diseño “consiste en recolectar información en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de controlar estadísticamente otras variables que se considera pueden afectar la variable estudiada”.

“El esquema del presente diseño será el siguiente”, según (Sánchez & Reyes, 2009)



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

La población estará formada por la totalidad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1
Relación de trabajadores Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga

Nº	Sector	Razón social	Nº de trabajadores
1	Cooperativa	Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga	45
Total			45

Fuente: DatosPerú.ORG

4.5.2 Muestra

La muestra, será de tipo no probabilístico, es decir muestreo por conveniencia o juicio del investigador, para la presente la muestra estará conformada por el gerente general (1), presidente (1), y 14 trabajadores del área de créditos y el área administrativa de la cooperativa.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

Según (Sánchez & Reyes, 2009), “Indica que el análisis documental sirve para recopilar datos documentales o fuentes escritas, ya sean primarias o secundarias”. Se pueden utilizar como parte de la investigación bibliográfica. “También consiste en un estudio detallado de documentos que constituyen fuentes de datos vinculados a las variables estudiadas. Utilice como instrumento el texto, resumen, comentario, etc”. “Por lo tanto, los documentos deben entenderse como todas las producciones escritas útiles para la investigación (documentos oficiales, documentos personales) y toda la evidencia material (artefacto) para documentos audiovisuales; fotografías, pinturas, videos, etc.). Todos resultan ser evidencia silenciosa de una situación”. “Entre las ventajas de usar este tipo de tecnología están su bajo costo, la exclusividad e historia del material. Es importante elegir los documentos por su autenticidad, credibilidad, contexto y representatividad”.

Además, se utilizará la Encuesta, el cual según (Carrasco, 2016, p. 314) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”. “Es de gran uso para recoger opiniones, actitudes, prácticas y sugerencia sobre tópicos muy específicos, acerca de los cuales las personas pueden manifestarse en base a su propia experiencia y conocimiento. La aplicación se hará en el momento de ejecución del estudio, en los ambientes donde laboran los empresarios”.

4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos

La investigación utilizó los siguientes instrumentos: Ficha de Análisis documental, que según (Sierra Bravo, 1996, p. 161) permite “todas las operaciones que se realizan con los documentos hasta que tienen lugar su integración plena en el sistema documental, con el fin de hacer posible su localización y búsqueda rápida cuando se necesite”, siendo de gran utilidad para la investigación. Cuando se lee, estudia, observa, surgen dudas, incertidumbres, controles, desviaciones, comentarios, etc. “Debe escribirse tan pronto como se les ocurra. Si no se registra en el momento adecuado, se pueden perder para siempre. Estos archivos son los más valiosos para escribir el trabajo”.

“También se utilizará un Cuestionario, que son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se responden con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten que los individuos los completen sin ayuda o intervención directa del investigador” (muchos son auto administrados). “En mérito, utilizaremos dos pruebas: Prueba # 1 sobre gestión administrativa, que constará de 11 preguntas. Con alternativas de respuesta, elaborados a partir de la revisión de las fuentes bibliográficas y de los instrumentos elaborados por diferentes autores. El cuestionario No 2 sobre la Calidad de servicio, el cual estará compuesto por 10 preguntas con alternativas de respuesta, elaborados a partir de la revisión de las fuentes bibliográficas y de los instrumentos elaborados por diferentes autores”.

4.6.3 Validación y confiabilidad

4.6.3.1 Validación

“En la presente investigación, la validez de los instrumentos se realizó a través de una evaluación para analizar la validez del contenido, para lo cual se otorgó un formato de validación a cada uno de los expertos, en el cual se da la opinión de los profesores de la Universidad Peruana Los Andes”.

4.6.3.2 Confiabilidad

“La confiabilidad se realizó, a través del estadístico *Alfa de Cronbach* para cada variable de estudio. A continuación, presentamos los valores obtenidos en las tablas siguientes”

Tabla 2
Estadísticas de fiabilidad morosidad crediticia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	14

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla 3
Estadísticas de fiabilidad rentabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	8

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla 4
Escala de Vellis

“Por debajo de .60”	“Es inaceptable”
“De .60 a .65”	“Es indeseable”
“Entre .65 y .70”	“Es mínimamente aceptable”
“De .70 a .80”	“Es respetable”
“De .80 a .90”	“Es muy buena”

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

“Tomando en uso el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro Primer instrumento morosidad crediticia, compuesto por 14 preguntas cuyo *Alfa de Cronbach* de 0,981 y de acuerdo a la escala de Vellis; asimismo para el segundo instrumento

rentabilidad se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0,969 de los 08 elementos, el cual según la escala de Vellis, es muy buena”.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La investigación utilizó la técnica de la encuesta que facilitó la recolección de datos, respectivamente el instrumento de la investigación fue el cuestionario los cuales fueron entregados a los directivos y empleados de la Institución. Las técnicas de procesamiento utilizadas fueron:

- Trabajo de campo.
- Ordenamiento y codificación de datos.
- Tabulación.
- Tablas estadísticas.
- Gráficos.

El programa estadístico SPSS facilitó el análisis de datos, el cual arrojó datos que permitieron confirmar la Hipótesis planteada.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La elaboración del presente trabajo de investigación está desarrollada bajo los lineamientos de la Universidad, asimismo se mantendrá en anónimo la identidad del personal que formaron parte de la muestra, quienes brindaron información de la empresa mediante el llenado de los cuestionarios, todas las teorías tomadas para la obtención de información, las mismas que nos brindaron mayor conocimiento sobre las mismas estarán citadas adecuadamente, para asegurar la inexistencia de plagio, de la misma forma se manejará los resultados obtenidos con total cuidado, al igual que la información obtenida, ello solo para fines académicos de investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

5.1.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizaron:

En la estadística descriptiva

Distribución de frecuencias explicado en tablas y gráficos

En la estadística inferencial

Para establecer normalidad de las variables de grupos se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk. Para la correlación y prueba de hipótesis el estadístico Rho de Spearman. La prueba Shapiro Wilk se considera uno de los test más potentes para el contraste de normalidad, la prueba Kolmogorov-Smirnov, se aplica para contrastar la hipótesis de normalidad de la población.

5.1.2 Prueba de normalidad

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro-Wilk

H_0 : La distribución es normal

H_1 : La distribución no es normal

Tabla 5
Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad crediticia	,187	16	,136	,846	16	,012
Rentabilidad	,166	16	,200*	,905	16	,098

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Con una muestra de 16 encuestados en la correlación de las dos variables, acorde con la Prueba de Shapiro – Wilk, nos muestra un nivel de significancia menor a 0.05, Sig E 0,012 < 0.05 Sig T, es decir rechazamos la H_1 (hipótesis alterna), luego

aceptamos la H_0 (hipótesis nula), por lo tanto, las distribuciones de los datos de la muestra son normales, y aplicaremos la prueba de hipótesis el estadístico Rho de Spearman.

5.1.3 Análisis de resultados

Tabla 6

Resultado de la variable determinantes de la morosidad crediticia

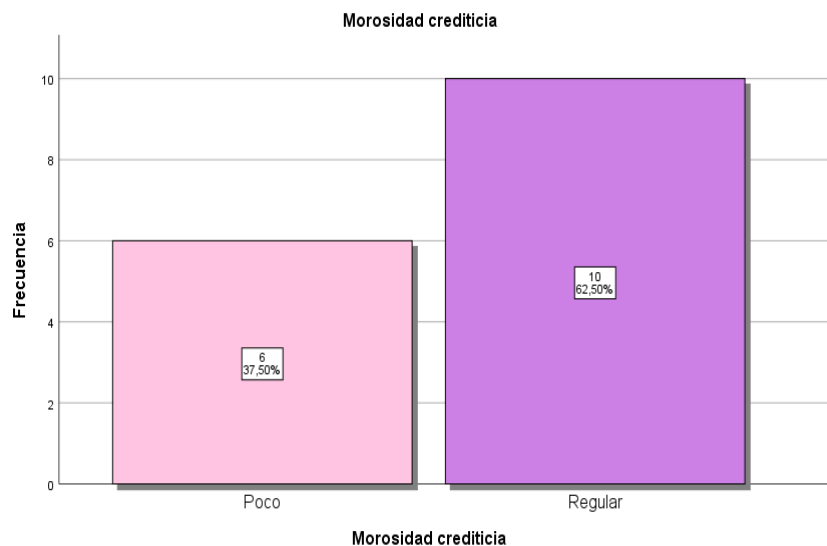
Determinantes de la morosidad crediticia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	6	37,5	37,5	37,5
	Regular	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Se tiene que de los 16 encuestados el 37,5% (06) manifestaron conocer poco; el 62,5% (10) manifestaron conocer regularmente; Asimismo podemos asegurar que los encuestados de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga, manifestaron tener un conocimiento regular acerca de la morosidad crediticia con respecto a la rentabilidad.

Gráfico 1

Resultado de la variable morosidad crediticia



Fuente: Elaboración propia SPSS25

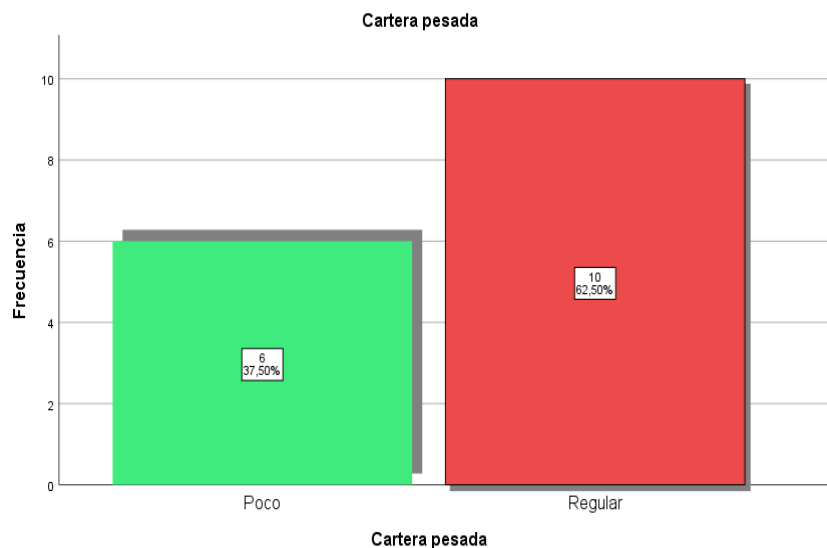
Tabla 7:
Resultado de la dimensión cartera pesada

Cartera pesada					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	6	37,5	37,5	37,5
	Regular	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Se tiene que de los 16 encuestados el 37,5% (06) manifestaron conocer poco; el 62,5% (10) manifestaron conocer regularmente; Asimismo podemos asegurar que los encuestados de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinupata, Huamanga, manifestaron tener un conocimiento regular acerca de la cartera pesada con respecto a la rentabilidad.

Gráfico2
Resultado de la dimensión cartera pesada



Fuente: Elaboración propia SPSS25

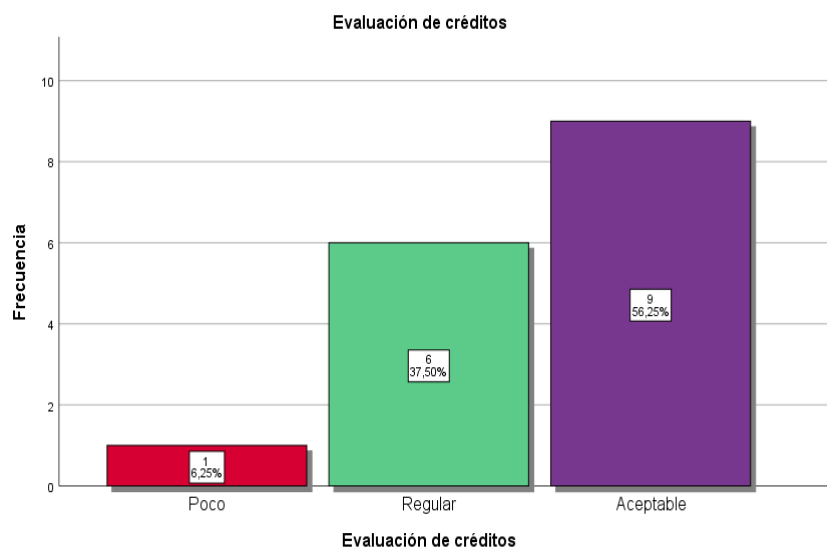
Tabla 8
 Resultado de la dimensión evaluación de créditos

Evaluación de créditos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	6,3	6,3	6,3
	Regular	6	37,5	37,5	43,8
	Aceptable	9	56,3	56,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Se tiene que de los 16 encuestados el 6,3% (01) manifestaron conocer poco; el 37,5% (06) manifestaron conocer regularmente; el 56,3% (09) manifestaron conocer aceptablemente. Asimismo, podemos asegurar que los encuestados de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga, manifestaron tener un conocimiento aceptable acerca de la evaluación de créditos con respecto a la rentabilidad.

Gráfico 3
 Resultado de la dimensión evaluación de créditos



Fuente: Elaboración propia SPSS25

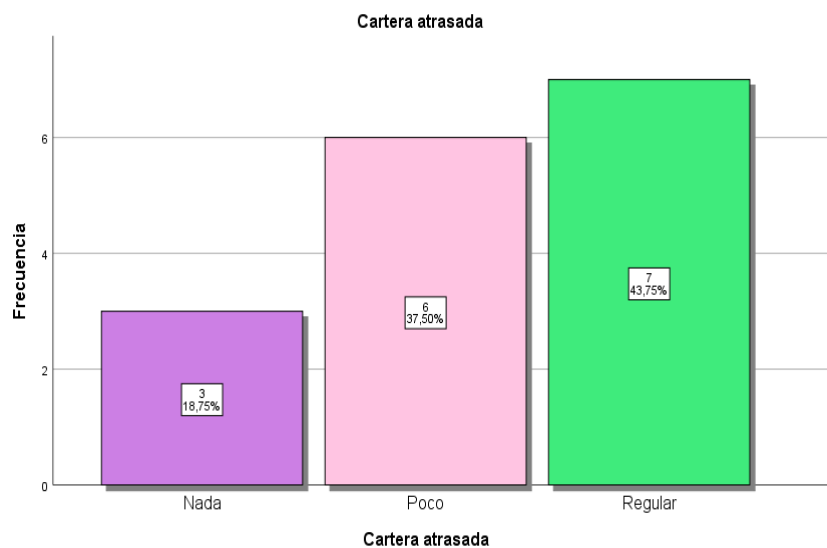
Tabla 9
Resultado de la dimensión cartera atrasada

		Cartera atrasada			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	3	18,8	18,8	18,8
	Poco	6	37,5	37,5	56,3
	Regular	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Se tiene que de los 16 encuestados el 18,8% (03) manifestaron no conocer nada; el 37,5% (06) manifestaron conocer poco; el 43,8% (07) manifestaron conocer regularmente. Asimismo, podemos asegurar que los encuestados de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinapata, Huamanga, manifestaron tener un poco conocimiento acerca de la cartera atrasada con respecto a la rentabilidad.

Gráfico 4
Resultado de la dimensión cartera de créditos



Fuente: Elaboración propia SPSS25

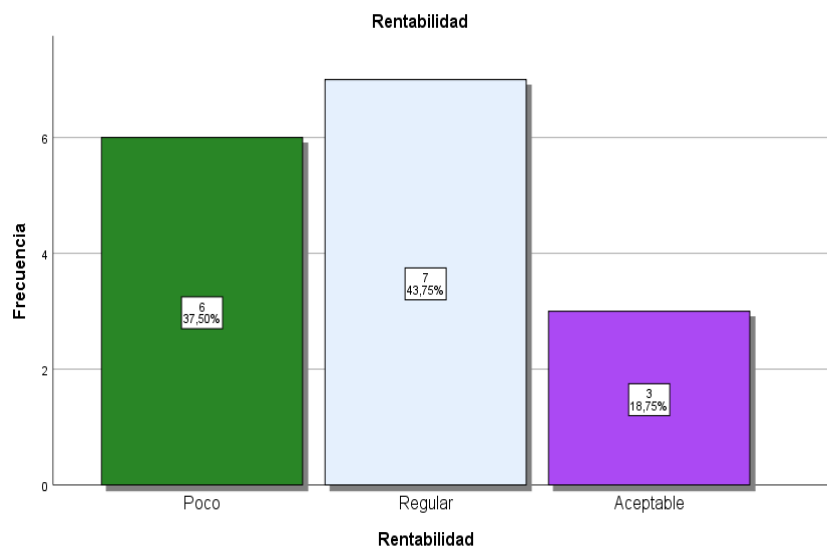
Tabla 10
Resultado de la variable rentabilidad

		Rentabilidad		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	Poco	6	37,5	37,5	37,5
	Regular	7	43,8	43,8	81,3
	Aceptable	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Se tiene que de los 16 encuestados el 37,5% (06) manifestaron conocer poco; el 43,8% (07) manifestaron conocer regularmente; el 18,8% (03) manifestaron conocer de manera aceptable. Asimismo, podemos asegurar que los encuestados de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga, manifestaron tener un poco conocimiento acerca de la rentabilidad con respecto a la morosidad crediticia.

Gráfico5
Resultado de la variable rentabilidad



Fuente: Elaboración propia SPSS25

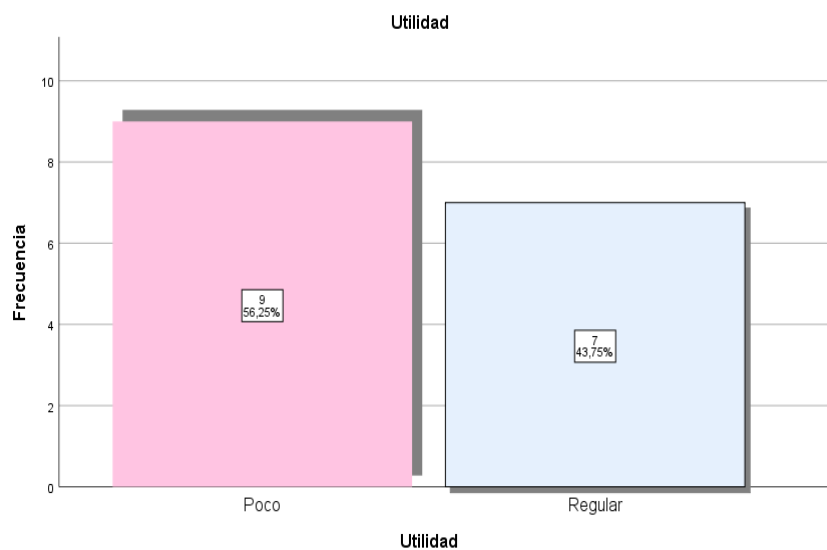
Tabla 11
Resultado de la dimensión utilidad

		Utilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	9	56,3	56,3	56,3
	Regular	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Se tiene que de los 16 encuestados el 56,3% (09) manifestaron conocer poco; el 43,8% (07) manifestaron conocer regularmente. Asimismo, podemos asegurar que los encuestados de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinapata, Huamanga, manifestaron tener un poco conocimiento acerca de la utilidad con respecto a la morosidad crediticia.

Gráfico 6
Resultado de la dimensión utilidad



Fuente: Elaboración propia SPSS25

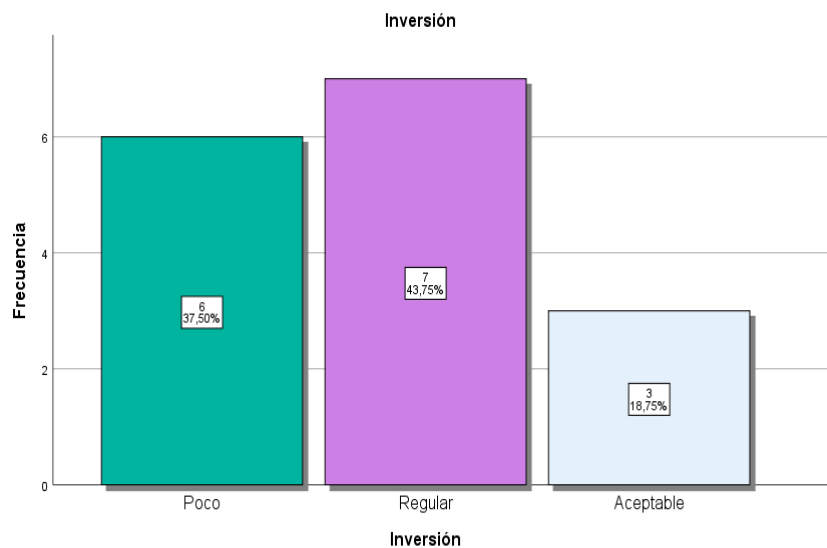
Tabla 12
Resultado de la dimensión inversión

		Inversión		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	Poco	6	37,5	37,5	37,5
	Regular	7	43,8	43,8	81,3
	Aceptable	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Se tiene que de los 16 encuestados el 37,5% (06) manifestaron conocer poco; el 43,8% (07) manifestaron conocer regularmente; el 18,8% (03) manifestaron conocer aceptablemente. Asimismo, podemos asegurar que los encuestados de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga, manifestaron tener un conocimiento regular acerca de la inversión con respecto a la morosidad crediticia.

Gráfico 7
Resultado de la dimensión inversión



Fuente: Elaboración propia SPSS25

5.2 Contratación de las Hipótesis

Tabla 13
Escala de correlación

-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Escala de Correlación (Martínez, 2002).

5.2.1 Hipótesis General

H_G: Existe relación indirecta entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

H₀: No Existe relación indirecta entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

H₀: $\rho=0$

H₁: Existe relación indirecta entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

H₀: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 14:
Nivel de correlación entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad

Correlaciones			Morosidad crediticia	Rentabilidad
Rho de Spearman	Determinantes de la morosidad crediticia	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 16	-,980** ,000 16
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,980** ,000 16	1,000 . 16

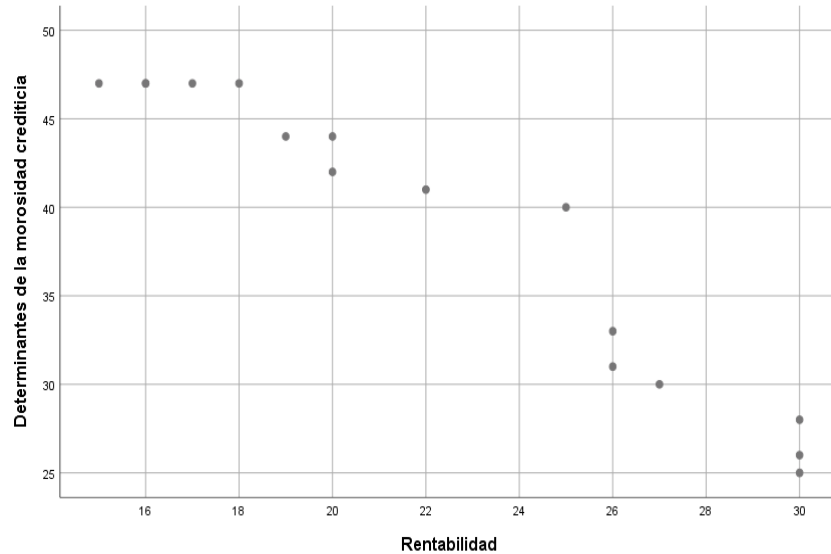
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS

Interpretación: Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación indirecta entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018. Consecuentemente se observa una correlación negativa alta con un “r” = -0,980, lo cual nos permite aseverar que, a menor morosidad crediticia, mayor será la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.

Gráfico 8

Diagrama de dispersión entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad



Fuente: Elaboración propia SPSS25

5.2.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1

a) Existe relación indirecta entre la cartera pesada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinupata, Huamanga 2017-2018.

Ho: No a) Existe relación indirecta entre la cartera pesada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinupata, Huamanga 2017-2018.

Ho: $\rho=0$

H1: a) Existe relación indirecta entre la cartera pesada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinupata, Huamanga 2017-2018.

Ho: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 15
Nivel de correlación entre la cartera pesada y la rentabilidad

Correlaciones			Cartera pesada	Rentabilidad
Rho de Spearman	Cartera pesada	Coeficiente de correlación	1,000	-,966**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	-,966**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

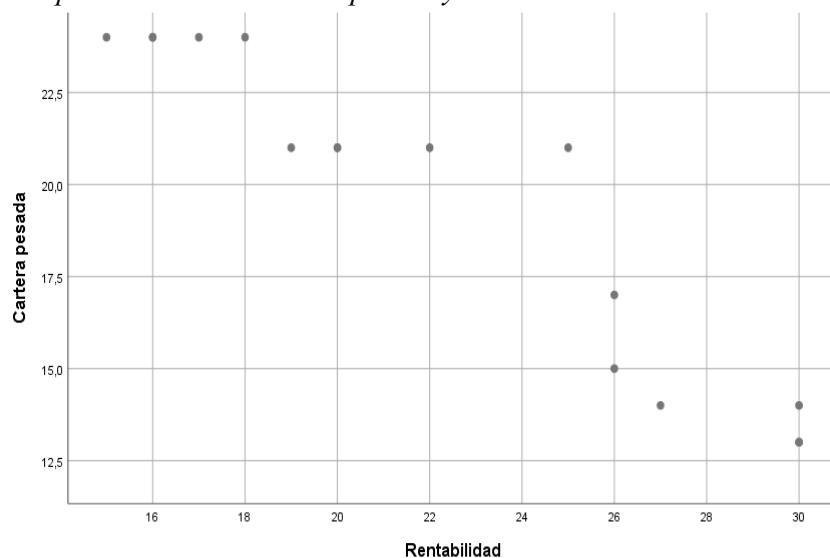
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 ; y aceptar HE_1 : Existe relación indirecta entre la cartera pesada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018. En ese sentido, se puede observar una correlación negativa alta con un “r” = -0,966 por lo tanto podemos afirmar que mientras disminuya la cartera pesada, entonces se incrementara la rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.

Gráfico 9

Diagrama de dispersión entre la cartera pesada y la rentabilidad



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Hipótesis Especifica 2

Existe relación indirecta entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

H₀: No Existe relación indirecta entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

H₀: $\rho=0$

H₁: Existe relación indirecta entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

H₀: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 16

Nivel de correlación entre la evaluación de créditos y la rentabilidad

Correlaciones			Evaluación de créditos	Rentabilidad
Rho de Spearman	Evaluación de créditos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 16	-,947** ,000 16
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,947** ,000 16	1,000 . 16

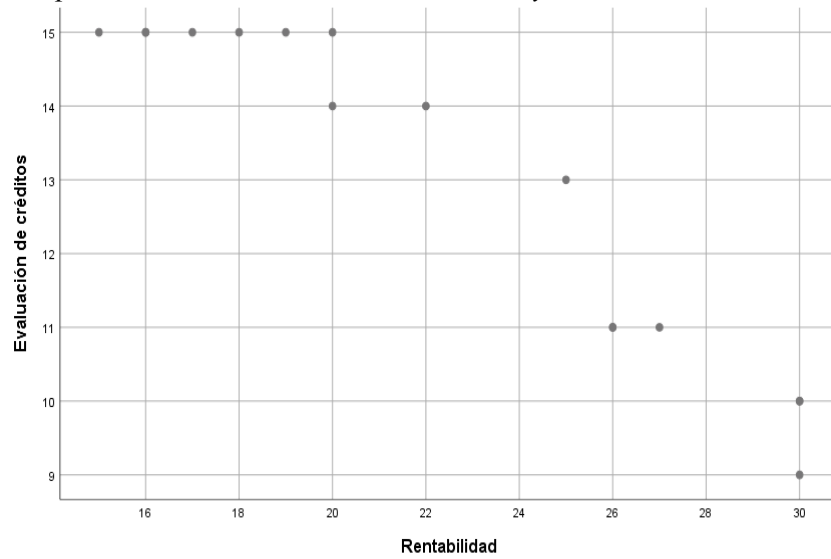
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 ; y aceptar H_{E2} : Existe relación indirecta entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018. Consecuentemente, podemos observar que existe una correlación negativa alta con un “r” = -0,947 lo cual nos permite aseverar que mientras exista una evaluación de créditos, habrá una buena rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.

Gráfico 10

Diagrama de dispersión entre la evaluación de créditos y la rentabilidad



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Hipótesis Especifica 3

Existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018..

H₀: No Existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018..

H₀: $\rho=0$

H₁: Existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.

H₀: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 17
Nivel de correlación entre la cartera atrasada y la rentabilidad

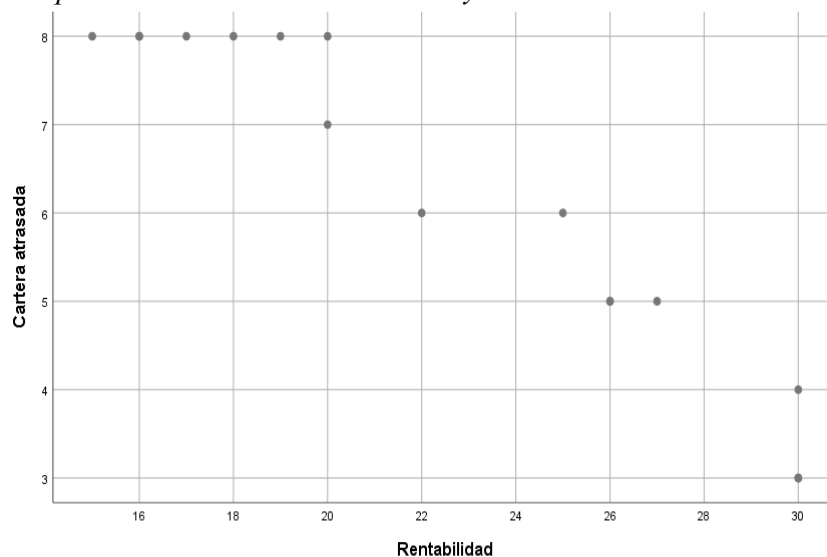
		Correlaciones	
		Cartera de créditos	Rentabilidad
Rho de Spearman	Cartera atrasada	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,947**
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	16
		N	16

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 ; y aceptar H_3 : Existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018. En esa línea podemos afirmar que existe una correlación negativa alta con un “r” = -0,947 por lo que podemos aseverar que mientras exista una cartera atrasada, habrá rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.

Gráfico 11
Diagrama de dispersión entre la cartera atrasada y la rentabilidad



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Análisis y discusión de los resultados

La investigación muestra la importancia de la morosidad crediticia puesto que ello perjudica a la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.

Luego de llevar a cabo la investigación en la realidad problemática se ha comprobado, que, durante la encuesta, los encuestados de la Cooperativa tienen un conocimiento regular sobre la morosidad crediticia, es decir que no se preocupan por mejorar la rentabilidad ya que la morosidad crediticia perjudica a la misma creando rupturas en la rotación de fondos, y la rentabilidad crea beneficios para la Cooperativa.

La investigación planteó como interrogante general ¿Qué relación existe entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018?, La prueba de hipótesis general hallada explica una correlación negativa alta entre las variables Morosidad Crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata.

Respectivamente la hipótesis general planteada fue: Existe relación significativa entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017- 2018.

De los antecedentes relacionados con el objeto de estudio, cito a (Flores, 2016) en su tesis: ***“La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de la Victoria”***, (Tesis pregrado). Universidad de San Martín de Porres, de Lima - Perú. Tuvo como objetivo lograr “determinar la influencia de la gestión financiera en la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito”, la muestra estuvo conformada por el

acervo documentario de información financiera, las mismas que se obtienen de los Estados financieros de 4 cajas de ahorro y crédito. La investigación corresponde a un diseño no experimental cuantitativo de tipo transaccional correlacional, del procesamiento de los datos que dieron resultados llego a concluir que, “durante el 2015 la cartera de alto riesgo incremento a 0.0909, por ende, se vio una disminución de ingresos obtenidos por créditos colocados en decremento de la rentabilidad, asimismo llegó a concluir que la eficiencia del personal, disminuyó en un 33% respecto al año 2008”.

En relación a los antecedentes internacionales ((Vidal, 2017) en su tesis “***La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile***”, (Tesis pregrado). Universidad Técnica Federico Santa María, de Chile. Tuvo como objetivo general “demostrar de manera empírica si la morosidad de los clientes de los bancos de Chile afectan de manera negativa en la rentabilidad de los bancos”, la información fue obtenida de la base de daos disponibles de la SBIF, banco central y otras instituciones, de los resultados que obtuvo llegó a concluir que la morosidad afecta en la rentabilidad de los bancos de manera significativa, ello debido a que la cartera de riesgos va en aumento, al igual que la reestructuración de créditos se da de manera continua, asimismo concluye que el incremento de riesgos se debe a que los bancos cada vez más dan mayor acceso a aquellas personas que representan riesgos, así como también un inadecuado manejo de estos riesgos por parte de la misma entidad, ya sea por falta de capacidades, representando a su vez un riesgo para la obtención de rentabilidad.

Los resultados de la investigación, demuestran que existe una correlación negativa alta con un “ r ” = -0,980, por lo cual se confirma que, a menor morosidad crediticia, mayor será la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.

En correspondencia a la variable 1, los resultados según la tabla 5 y figura 1, se pudo observar que, de 16 encuestados el 37,5% (06) manifestaron conocer poco; el 62,5% (10) manifestaron conocer regularmente; Asimismo podemos asegurar que los encuestados de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga, manifestaron tener un conocimiento regular acerca de la morosidad crediticia con respecto a la rentabilidad.

De acuerdo a la correlación de la variable 2, sobre los resultados según la tabla 9 y figura 5, se pudo observar que, de los 16 encuestados el 37,5% (06) manifestaron conocer poco; el 43,8% (07) manifestaron conocer regularmente; el 18,8% (03) manifestaron conocer de manera aceptable. Asimismo, podemos asegurar que los encuestados de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga, manifestaron tener un poco conocimiento acerca de la rentabilidad con respecto a la morosidad crediticia.

Finalmente la presente investigación será un aporte en la contribución de futuras investigaciones que abordan la gestión gerencial como una herramienta para mejorar los determinantes de la morosidad crediticia y rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017 - 2018.

CONCLUSIONES

1. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $r = -0,980$, por lo que se determina que existe una correlación negativa alta entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad. Existe una correlación negativa alta por qué; a menor morosidad crediticia, mayor será la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.
2. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $r = -0,966$, por lo que se determina que existe una correlación negativa alta entre la cartera pesada y la rentabilidad. Existe una correlación negativa alta por qué; mientras disminuya la cartera pesada, entonces se incrementará la rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.
3. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $r = -0,947$, por lo que se determina que existe una correlación negativa alta entre la evaluación de créditos y la rentabilidad. Existe una correlación negativa alta por qué; mientras exista una evaluación de créditos, habrá una buena rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.
4. Existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018. En esa línea podemos afirmar que existe una correlación negativa alta con un $r = -0,947$ por lo que podemos aseverar que mientras exista una cartera atrasada, habrá rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar adecuadas medidas y políticas de recuperación de créditos, ya que se debe garantizar una saludable cartera bancaria y evitar generar créditos dudosos y/o morosidad crediticia a largo plazo llevando esto a disminución en la rentabilidad de la Cooperativa.
2. Se recomienda a la gerencia de la Cooperativa replantear un estudio más profundo de la que implicara el riesgo crediticio al momento de otorgar un crédito financiero y evitarse generar créditos dudosos o incobrables, y esto da como consecuencia el no cumplimiento de las metas esperadas en un determinado periodo.
3. Se recomienda promover la práctica de evaluación de créditos, en base a las consideraciones tomadas en la representación de riesgos, para enfrentar posibles debilidades encontradas en mora.
4. Se recomienda a la Cooperativa replantear nuevas políticas en referencia del interés financiero.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amling. (2017). Generalidades de la inversión. *Economipedia*.
- Barrueto, C. T. (2013). Indicadores Bancarios del Banco de Crédito del Perú. *Economía monetaria y Bancaria*.
- Campos, L., Castañeda, C., & Inga, M. (2017). *La morosidad crediticia*.
- Carrasco, D. S. (2016). "*Metodología de la Investigación Científica*" (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Castillo, G. Y. (2019). "*GESTIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA CAJA TRUJILLO S.A.*" *AGENCIA - JAEN* [Universidad Señor de Sipán].
<http://200.60.28.26/bitstream/handle/uss/5753/Castillo%20Guevara%2C%20Yaneth%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duque, A. J., & Molina, H. Y. (2018). "*Determinación de la rentabilidad de las inversiones realizadas en investigación, desarrollo e innovación (I + D + i) por la empresa Integra S. A.*" [Universidad EAFIT].
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12915/Jonathan_DuqueArboleda_YormenNery_MolinaHern%C3%A1ndez_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Flores, G. O. (2016). "*LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA RENTABILIDAD DE LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA 2010—2015*" [Universidad San Martín de Porres].
http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2447/flores_go.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Freixas. (2012). Enfoques de la morosidad crediticia. *UNAC*.
- Garzón, G. M. (2017). "*Análisis de sostenibilidad, rentabilidad y endeudamiento de SkyNey de Colombia S.A.S a través de indicadores financieros*" [Universidad Católica de Colombia].

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14483/1/An%C3%A1lisis%20de%20Rentabilidad%2C%20Liquidez%20y%20Endeudamiento%20de%20SkyNet%20de%20Colombia%20-%20Mariana%20Garz%C3%B3n%20Gonz%C3%A1le.pdf>

González, P. J., & Gomes, B. R. (2000). *LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS*.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014). "*Metodología de la investigación*". McGraw-Hill Education.

Jaramillo, C. F., & Trevejo, C. A. (2017). "*Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005—2016*" [UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA].

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes-de-la-morosidad.pdf

Lizcano, Á. J. (2017). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación*. issuu.

https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/rentabilidad_empresa._propuesta

Lopez, B. L. (2018). "*APLICACIÓN DE UN PLANEAMIENTO FINANCIERO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COESTI S.A. ESTACION DE SERVICIO AÑO 2017*" [Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13281/Lopez%20Brice%c3%b1o%20Lauro%20Amarildo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Medina, S. R. (2016). *Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Financredi del cantón Ambato periodo 2014* [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]. <https://docplayer.es/27800623-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-de-ingenieria-financiera.html>

Milano, M. (2019). *PROCESO FINANCIERO DE LAS EMPRESAS EDITORIALES DESDE*

EL SISTEMA DUPONT Y EL VALOR AGREGADO. EN LA EDITORIAL R & R, C.A.
[Universidad de Carabobo].

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8385/mmilano.pdf?sequence=1>

Rawls, J., & Huete, F. (2010). EL CONCEPTO DE UTILIDAD. *Revista de folosofía*.

Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009). "*Metodología y Diseño en la Investigacion Científica*" (Cuarta). Visión Universitaria.

SBS. (2015). *Glosario de terminos e indicadores financieros*.

Sierra Bravo, R. (1996). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científicas* (4. ed). Ed. Paraninfo.

Vidal, E. S. (2017). "*LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS EN CHILE*" [Universidad Tecnica Federico Santa Maria].

<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villegas, V. E. (2018). *LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN MIBANCO AGENCIA JAEN MATRIZ, 2017*. [Universidad Señor de Sipán].

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5419/Villegas%20Vasquez%20Eme r.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Westreicher, G. (2017). Crédito Pymes Evaluación Crediticia. *Economipedia*.

Zamora, T. A. (2001). "Rentabilidad y ventaja comparativa: Un analisis de los sistemas de producción de Guayaba en el estado de Michoacon". *Enciclopedia virtual*.

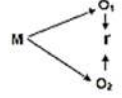
Zamora, T. A. (2017). Rentabilidad y ventaja comparativa. *Enciclopedia virtual*.

ANEXOS

- Anexo N° 01: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables
- Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento
- Anexo N° 04: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación
- Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento
- Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos
- Anexo N° 07: Consentimiento informado
- Anexo N° 08: Fotos de la aplicación del instrumento

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título: “Determinantes de la morosidad crediticia y rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017 -2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la cartera pesada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación que existe entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Establecer la relación que existe entre la cartera pesada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.</p> <p>b) Establecer la relación que existe entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.</p> <p>c) Establecer la relación que existe entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación indirecta entre los determinantes de la morosidad crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>a) Existe relación indirecta entre la cartera pesada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.</p> <p>b) Existe relación indirecta entre la evaluación de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.</p> <p>c) Existe relación indirecta entre la cartera atrasada y la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017-2018.</p>	<p>Para demostrar y comprobar la hipótesis</p> <p>se determinó las variables e indicadores que a continuación se mencionan:</p> <p>Variable I. Determinantes de la morosidad crediticia.</p> <p>Dimensiones D1: Cartera pesada D2: Evaluación de créditos D3: Cartera atrasada</p> <p>Variable II. Rentabilidad</p> <p>Dimensiones D1: Utilidad D2: Inversión</p>	<p>Método de Investigación: Científico. Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Correlacional Diseño de Investigación General: no experimental Específico: correlacionar esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2 r = Correlación entre dichas variables.</p> <p>Población: La población estará conformada por está conformada por los 40 trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata.</p> <p>Muestra: Tipo no probabilístico, por lo tanto, nuestra muestra elegida serán los 16 trabajadores del área de créditos y cobranzas.</p> <p>Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos: Estadística descriptiva: Distribución de frecuencias en tablas y gráficos. Estadística inferencial: El estadístico Shapiro Wilk, para la prueba de la normalidad.</p>

Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable 1: Determinantes de la morosidad crediticia de la cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata Huamanga

VARIABLE I	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Determinantes de la morosidad crediticia	Según (Campos et al., 2017) “la morosidad crediticia, viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago”; la morosidad “es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos”.	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 14 Ítems para medir las siguientes dimensiones: cartera pesada, evaluación de créditos, cartera atrasada.	D1: Cartera pesada la cartera pesada se define como “el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes”.	<ul style="list-style-type: none"> • Cociente • Colocaciones • Créditos contingentes • Dudosos • Perdidas 	ORDINAL
			D2: Evaluación de créditos “Es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos”.	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de préstamo • Negación de préstamo • Aspectos cuantitativos • Aspectos cualitativos 	

		D3: Cartera atrasada “La cartera pesada son los créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial”.	<ul style="list-style-type: none">• Créditos directos• Situación de vencidos• Cobranza judicial	
--	--	---	---	--

Variable 2: Rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata Huamanga

VARIABLE II	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Rentabilidad	<p>Según (Zamora, 2017) La rentabilidad “es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades”. La rentabilidad también “es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados”.</p>	<p>Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 08 Ítems para medir las siguientes dimensiones: utilidad, inversión.</p>	<p>D1: Utilidad</p> <p>El «concepto de utilidad», significa “satisfacción de un deseo”, “la utilidad se mide mediante algún procedimiento independiente de las elecciones que implican riesgo, postulando una capacidad para jerarquizar diferencias entre diversos niveles de satisfacción”.</p> <p>D2: Inversión</p> <p>“La inversión puede ser definida como la compra de cualquier activo real o financiero, que ofrece una utilidad en forma de capital, ganancias, interés o dividendo”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Procedimiento de elecciones • Riesgos <ul style="list-style-type: none"> • Compra de activo real • Compra de activo financiero • Capital • Ganancias 	<p>ORDINAL</p>

Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento

variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	N°
Morosidad crediticia	Según (Campos et al., 2017) la morosidad crediticia, “viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos”.	Cartera pesada	Cociente	¿Sabe Ud., que es la morosidad crediticia?	Ordinal	1
				¿Sabe Ud., que implica la morosidad crediticia?		2
			Colocaciones	¿Se verifica y se constituye y/o se gestionan garantías de acuerdo al importe y naturaleza del préstamo?		3
			Créditos contingentes	¿Sabe Ud., si se monitorea el comportamiento de obligaciones de los clientes?		4
			Dudosos	¿Considera Ud., que los créditos dudosos tienen influencia en la rentabilidad sobre el patrimonio de la Cooperativa?		5
				¿Se prioriza saldos morosos en relación al número de cuotas pendientes y días de atraso?		6
			Perdidas	¿Se revisa el sobreendeudamiento de los clientes vigentes y potenciales?		7
		Evaluación de créditos	Aprobación de préstamo	¿Se examina que los clientes no estén solicitando simultáneamente créditos en otras entidades financieras?		8
			Negación de préstamo	¿Cree Ud., que los préstamos personales influyen en el análisis de riesgos que lleva la Cooperativa?		9
			Aspectos cuantitativos	¿Cree Ud., que se evalúan los aspectos cuantitativos de los clientes?		10
			Aspectos cualitativos	¿Esta Ud., de acuerdo que las comisiones bancarias ofrecidas por las instituciones financieras afectan el tipo de interés de la Cooperativa?		11

		Cartera atrasada	Créditos directos Situación de vencidos	¿Sabe Ud., si se revisa los pagos efectuados por el deudor antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días?		12
			Cobranza judicial	¿Cree Ud., que se cumplen con las políticas de crédito?		13
			Créditos directos	¿Considera Ud., que la cartera atrasada se relaciona con la rentabilidad sobre el margen de ventas de la Cooperativa?		14

variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	N°
Rentabilidad	Según (Zamora, 2017) La rentabilidad es “la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados”.	Utilidad	Satisfacción	¿Sabe Ud., que implica la rentabilidad en una Cooperativa?	Ordinal	1
			Procedimiento	¿Considera Ud., que la rentabilidad del tipo de negocio influye en los resultados de la Cooperativa?		2
			Elecciones Riesgo	¿Sabe Ud., que implica la utilidad en la Cooperativa?		3
		Inversión	Compra de activo real	¿Considera Ud., que la Cooperativa realiza compras de activos reales?		4
			Compra de activo financiero	¿Cree Ud., que la Cooperativa realiza compra de activos financieros?		5
			Capital	¿Considera Ud., que la Cooperativa es eficaz en su gestión financiera para el logro de objetivos y metas?		6
			Ganancias	¿Cree Ud., que lo gerentes tienen un conocimiento de los intereses que han incurrido en la prestación de servicios?		7
				¿Cree Ud., que la rentabilidad financiera sobre la inversión es óptima para la toma de decisiones?		8

Anexo N° 04: Instrumento de medición de la gestión gerencial

CUESTIONARIO SOBRE MOROSIDAD CREDITICIA

ESTIMADO SR(A):

“El propósito de este cuestionario es recopilar información para preparar mi trabajo de investigación. La variable a estudiar es la determinación de la morosidad crediticia cuenta que su valiosa información servirá y le permitirá enviar sugerencias de mejora en este sentido”.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- “El cuestionario será anónima y confidencial”.
- “Es importante que se responda franca y honesta”.
- “Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente”.
- “El cuestionario debe ser llenado con un lapicero”.
- “Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas”.
- “Asegúrese de responder todas las preguntas”.
- “Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema”.

DATOS GENERALES

Cargo.....

Área en el que trabaja.....

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptable	Regular	Poco	Nada
Cartera pesada						
01	¿Sabe Ud., que es la morosidad crediticia?					
02	¿Sabe Ud., que implica la morosidad crediticia?					
03	¿Se verifica y se constituye y/o se gestionan garantías de acuerdo al importe y naturaleza del préstamo?					
04	¿Sabe Ud., si se monitorea el comportamiento de obligaciones de los clientes?					
05	¿Considera Ud., que los créditos dudosos tienen influencia en la rentabilidad sobre el patrimonio de la Cooperativa?					
06	¿Se prioriza saldos morosos en relación al número de cuotas pendientes y días de atraso?					
07	¿Se revisa el sobreendeudamiento de los clientes vigentes y potenciales?					
Evaluación de créditos						
08	¿Se examina que los clientes no estén solicitando simultáneamente créditos en otras entidades financieras?					
09	¿Cree Ud., que los préstamos personales influyen en el análisis de riesgos que lleva la Cooperativa?					
10	¿Cree Ud., que se evalúan los aspectos cuantitativos de los clientes?					
11	¿Esta Ud., de acuerdo que las comisiones bancarias ofrecidas por las instituciones financieras afectan el tipo de interés de la Cooperativa?					
Cartera atrasada						
12	¿Sabe Ud., si se revisa los pagos efectuados por el deudor antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días?					
13	¿Considera Ud., que la cartera atrasada se relaciona con la rentabilidad sobre el margen de ventas de la Cooperativa?					
14	¿Cree Ud., que se cumplen con las políticas de crédito?					

Muchas gracias

CUESTIONARIO SOBRE RENTABILIDAD

ESTIMADO SR(A):

“El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para la elaboración de mi trabajo. La variable a estudiar es La morosidad. Tenga en cuenta que su valiosa información servirá y permitirá hacer propuestas de mejora al respecto”.

II. INFORMACIÓN GENERAL

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- “El cuestionario es anónima y confidencial”.
- “Es importante que se responda franca y honesta”.
- “Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente”.
- “El cuestionario debe ser llenado con un lapicero”.
- “Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas”.
- “Asegúrese de responder todas las preguntas”.
- “Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema”.

DATOS GENERALES

Cargo.....

Área en el que trabaja.....

Nº	Preguntas	Totalmente	Aceptablemente	Regular	Poco	Nada
Utilidad						
01	¿Sabe Ud., que implica la rentabilidad en una Cooperativa?					
02	¿Considera Ud., que la rentabilidad del tipo de negocio influye en los resultados de la Cooperativa?					
03	¿Sabe Ud., que implica la utilidad en la Cooperativa?					
Inversión						
04	¿Considera Ud., que la Cooperativa realiza compras de activos reales?					
05	¿Cree Ud., que la Cooperativa realiza compra de activos financieros?					
06	¿Considera Ud., que la Cooperativa es eficaz en su gestión financiera para el logro de objetivos y metas?					
07	¿Cree Ud., que lo gerentes tienen un conocimiento de los intereses que han incurrido en la prestación de servicios?					
08	¿Cree Ud., que la rentabilidad financiera sobre la inversión es óptima para la toma de decisiones?					

Muchas gracias

Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento

Confiabilidad: Se corrobora mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual serán aplicado nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios serán medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*. Con la ayuda del software estadístico SPSS25.

Estadísticas de fiabilidad de los determinantes de la morosidad crediticia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	14

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadísticas de fiabilidad rentabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	8

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Validez: La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo N° 5 de la presente.

Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos

Muestra	Determinantes de la morosidad crediticia														SUMA Total
	Cartera pesada							Evaluación de créditos				Cartera atrasada			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	2	4	5	3	3	4	5	2	5	3	2	3	3	47
2	3	2	4	5	3	3	4	5	2	5	3	2	3	3	47
3	3	2	4	5	3	3	4	5	2	5	3	2	3	3	47
4	3	2	4	5	3	3	4	5	2	5	3	2	3	3	47
5	3	2	4	5	3	3	4	5	2	5	3	2	3	3	47
6	2	2	3	4	3	3	4	5	2	5	3	2	3	3	44
7	2	2	3	4	3	3	4	5	2	5	3	2	3	3	44
8	2	2	3	4	3	3	4	5	2	4	3	2	2	3	42
9	2	2	3	4	3	3	4	5	2	4	3	2	2	2	41
10	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	2	2	2	40
11	2	1	2	4	2	3	3	4	1	4	2	1	2	2	33
12	1	1	2	3	2	3	3	4	1	4	2	1	2	2	31
13	1	1	2	3	2	2	3	4	1	4	2	1	2	2	30
14	1	1	2	3	2	2	3	4	1	3	2	1	1	2	28
15	1	1	1	3	2	2	3	4	1	3	2	1	1	1	26
16	1	1	1	3	2	2	3	4	1	3	1	1	1	1	25

Muestra	Rentabilidad								SUMA Total
	Utilidad			Inversión					
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	2	2	3	1	1	2	3	15
2	1	2	2	3	2	1	2	3	16
3	1	2	2	3	2	1	2	3	16
4	1	2	2	3	2	2	2	3	17
5	2	2	2	3	2	2	2	3	18
6	2	3	2	3	2	2	2	3	19
7	2	3	2	3	2	2	3	3	20
8	2	3	2	3	2	2	3	3	20
9	2	3	2	3	2	3	3	4	22
10	2	3	3	4	3	3	3	4	25
11	3	3	3	4	3	3	3	4	26
12	3	3	3	4	3	3	3	4	26
13	3	4	3	4	3	3	3	4	27
14	3	4	3	4	3	4	4	5	30
15	3	4	3	4	3	4	4	5	30
16	3	4	3	4	3	4	4	5	30

Anexo N° 07: Consentimiento informado

CONSTANCIA DE APLICACIÓN:

**CONSTANCIA**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata de Ayacucho, deja constancia que el Bach. Huaytalla Roca Misael, ha realizado una encuesta al personal de la institución, con el fin de obtener datos para la elaboración de su tesis, la cual tiene como título “**Determinantes de la morosidad crediticia y rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Quinuapata, Huamanga 2017 -2018.**”

Se expide la presente, para los fines pertinentes.

Ayacucho, 12 de diciembre del 2019.

Anexo N° 08: Fotos de la aplicación del instrumento



