

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Trabajo de Investigación

**Morosidad y utilidad contable en la agencia Huancayo de  
una cooperativa de ahorro y crédito periodo 2019**

Norah Luz Gonzalez Güere

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Contabilidad

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**DEDICATORIA**

A Dios, a mi mamita Tula, mi  
mami y a Zoé, mi hija, quienes  
fueron y son el motivo para lograr  
todos mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Corporación Continental por brindarme educación de calidad desde el inicio de mi vida académica, desde el Instituto Continental hasta la Universidad.

A los docentes de la Facultad de Contabilidad de la Corporación Continental por compartir sus conocimientos, experiencias y pasión por la profesión a lo largo de nuestra preparación académica con el propósito de formar profesionales éticos y de calidad.

A mis padres por el apoyo económico y emocional a lo largo de toda mi carrera técnica y universitaria, y a los familiares que me apoyaron cuando los necesité.

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimientos.....</b>	<b>iii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vii</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>viii</b>
<b>Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....</b>	<b>1</b>
1.1 Delimitación de la investigación.....	1
1.1.1 Espacial.....	1
1.1.2 Temporal.....	1
1.1.3 Conceptual .....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.3 Formulación del problema .....	4
1.3.1 Problema general .....	4
1.3.2 Problemas específicos.....	4
1.4 Objetivos de la investigación .....	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.2 Objetivos específicos .....	4
1.5 Justificación de la investigación .....	4
1.5.1 Justificación teórica .....	5
1.5.2 Justificación práctica.....	5
<b>Capítulo II: Marco Teórico.....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes de Investigación.....	6
2.1.1. Artículos científicos.....	6
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales .....	8
2.2 Bases Teóricas .....	16
2.2.1 Morosidad .....	16
2.2.2 Utilidad Contable.....	20
2.3. Definición de Términos Básicos .....	21
<b>Capítulo III: Hipótesis y Variables .....</b>	<b>25</b>
3.1 Hipótesis .....	25
3.1.1 Hipótesis general.....	25
3.1.2 Hipótesis específicas.....	25
3.2 Identificación de las Variables.....	26

3.3 Operacionalización de las Variables .....	26
<b>Capítulo IV: Metodología.....</b>	<b>28</b>
4.1. Enfoque de la investigación .....	28
4.2. Tipo de investigación.....	29
4.3. Nivel de investigación.....	29
4.4. Métodos de investigación .....	29
4.5. Diseño de investigación .....	29
4.6. Población y Muestra .....	30
4.6.1 Población .....	30
4.6.2 Muestra .....	30
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
4.7.1 Técnicas .....	31
4.7.2 Instrumentos.....	31
<b>CapítuloV: Resultados.....</b>	<b>34</b>
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	<b>34</b>
5.2. Presentación de los resultados en Tablas y Figuras .....	34
5.3. Contrastación de resultados .....	51
5.4. Discusión de resultados.....	56
<b>Conclusiones .....</b>	<b>59</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>60</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>61</b>
<b>Apéndices .....</b>	<b>655</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Clasificación del Deudor según SBS.....	17
<b>Tabla 2.</b> Relación de Trabajadores de la Agencia Huancayo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	30
<b>Tabla 3.</b> Estadísticos de fiabilidad.....	32
<b>Tabla 4.</b> Escala de Vellis.....	32
<b>Tabla 5.</b> ¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo cuando arma el expediente de crédito, previo a su otorgamiento?.....	35
<b>Tabla 6.</b> ¿Cumple usted con cruzar información con otras entidades para asegurar la cantidad de créditos del solicitante antes de otorgar el crédito?.....	36
<b>Tabla 7.</b> ¿Considera usted que una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento?.....	37
<b>Tabla 8.</b> ¿Considera usted que un mal asesoramiento crediticio esté relacionado con la reducción de ingresos de la cooperativa?.....	38
<b>Tabla 9.</b> ¿Cumple usted con provisionar el excedente de pago en la evaluación en caso los ingresos del socio disminuyan?.....	39
<b>Tabla 10.</b> ¿Cree usted que el desempleo e informalidad laboral, incrementa la morosidad de su cartera de créditos?.....	40
<b>Tabla 11.</b> ¿Cumple usted con cruzar información sobre las referencias personales y laborales antes de otorgar el crédito?.....	41
<b>Tabla 12.</b> ¿Cruza información con otras entidades sobre el cumplimiento de pago antes de otorgar el crédito?.....	42
<b>Tabla 13.</b> ¿Cumple usted con informar de manera transparente las tasas de interés y deducciones que se le aplicarán al crédito del socio?.....	43
<b>Tabla 14.</b> ¿Llega Ud. a la meta mensual propuesta por la cooperativa para el otorgamiento de créditos?.....	45
<b>Tabla 15.</b> ¿Cree usted que la colocación de créditos influye directamente con la utilidad neta?.....	46
<b>Tabla 16.</b> ¿Realizan la promoción de sus productos pasivos?.....	46
<b>Tabla 17.</b> ¿Cree Ud. que los costos y gastos de la cooperativa son netamente necesarios y que estos influyen en la utilidad neta?.....	48
<b>Tabla 18.</b> ¿Considera usted que la cooperativa tiene excesivos gastos en personal? (Remuneraciones, uniforme, gastos en recreación).....	49

<b>Tabla 19.</b> ¿Considera usted que la cooperativa hace gastos innecesarios para su operatividad?.....	50
<b>Tabla 20.</b> Prueba de Normalidad.....	51
<b>Tabla 21.</b> Escala de correlación.....	51
<b>Tabla 22.</b> Correlación de variables morosidad y utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo.....	53
<b>Tabla 23.</b> Correlación de dimensión problemas financieros y utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo.....	54
<b>Tabla 24.</b> Correlación de dimensión factores económicos y utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo.....	55
<b>Tabla 25.</b> Correlación de dimensión cultura de pago y utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo.....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> ¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo cuando arma el expediente de crédito, previo a su otorgamiento? .....	35
<b>Figura 2.</b> ¿Cumple usted con cruzar información con otras entidades para asegurar la cantidad de créditos del solicitante antes de otorgar el crédito? .....	36
<b>Figura 3.</b> ¿Considera usted que una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento? .....	37
<b>Figura 4.</b> ¿Considera usted que un mal asesoramiento crediticio esté relacionado con la reducción de ingresos de la cooperativa? .....	38
<b>Figura 5.</b> ¿Cumple usted con provisionar el excedente de pago en la evaluación en caso los ingresos del socio disminuyan? .....	39
<b>Figura 6.</b> ¿Cree usted que el desempleo e informalidad laboral, incrementa la morosidad de su cartera de créditos? .....	40
<b>Figura 7.</b> ¿Cumple usted con cruzar información sobre las referencias personales y laborales antes de otorgar el crédito? .....	42
<b>Figura 8.</b> ¿Cruza información con otras entidades sobre el cumplimiento de pago antes de otorgar el crédito? .....	43
<b>Figura 9.</b> ¿Cumple usted con informar de manera transparente las tasas de interés y deducciones que se le aplicarán al crédito del socio? .....	44
<b>Figura 10.</b> ¿Llega Ud. a la meta mensual propuesta por la cooperativa para el otorgamiento de créditos? .....	45
<b>Figura 11.</b> ¿Cree usted que la colocación de créditos influye directamente con la utilidad neta? .....	46
<b>Figura 12.</b> ¿Realizan la promoción de sus productos pasivos? .....	47
<b>Figura 13.</b> ¿Cree Ud. que los costos y gastos de la cooperativa son netamente necesarios y que estos influyen en la utilidad neta? .....	48
<b>Figura 14.</b> ¿Considera usted que la cooperativa tiene excesivos gastos en personal? (Remuneraciones, uniforme, gastos en recreación)? .....	49
<b>Figura 15.</b> ¿Considera usted que la cooperativa hace gastos innecesarios para su operatividad? .....	50

## RESUMEN

En la presente investigación titulada “Morosidad y Utilidad Contable en la Agencia Huancayo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito periodo 2019”, permitió establecer la relación que existe entre la morosidad y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, agencia Huancayo en el periodo 2019. Se aplicó la metodología de investigación científica.

El enfoque de investigación que fue utilizado es de tipo cuantitativo, dada las características de la investigación; y el nivel de investigación usado fue correlacional, ya que el objetivo de esta investigación es determinar el grado de relación que existe entre la morosidad y la utilidad contable que son las dos variables presentadas. Se aplicó el cuestionario a 20 colaboradores de la Agencia Huancayo de la cooperativa elegida, la técnica de recolección de datos fue la entrevista a través del instrumento de recolección de datos de un cuestionario a todo el personal de créditos, operaciones y el administrador de agencia, quienes se encargan tanto de evaluar como otorgar los créditos.

**Palabras clave:** Morosidad, Utilidad Contable, Créditos, Problemas Financieros, Factores Económicos, Cultura de Pago, Ingresos y Egresos.

## ABSTRACT

In the present research entitled "Delinquency and Accounting Profit in the Huancayo Agency of a Savings and Credit Cooperative, period 2019", allowed to establish the relationship between delinquency and accounting profit of the Savings and Credit Cooperative, Huancayo agency in the period 2019. The scientific research methodology was applied.

The research approach that was used is quantitative, given the characteristics of the research; and the level of research used was correlational, since the objective of this research is to determine the degree of relationship that exists between delinquency and accounting profit, which are the two variables presented. The questionnaire was applied to 20 collaborators of the Huancayo Agency of the chosen cooperative, the data collection technique was the interview through the data collection instrument of a questionnaire to all the credit personnel, operations and the agency administrator, who are in charge of both evaluating and granting credits.

**Key words:** Delinquency, Accounting Profit, Credits, Financial Problems, Economic Factors, Payment Culture, Income and Expenses.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación, es necesaria puesto que la morosidad en las instituciones financieras que se dedican a otorgar créditos al sector MYPE y créditos en general, se ha desbordado de manera alarmante en nuestro país, siendo considerado como el quinto país con la calificación de “mala paga” en Latinoamérica según Felaban en el año 2018. Cabe resaltar que las instituciones financieras son parte esencial del ciclo económico, promoviendo la inversión y crecimiento a las micro y pequeñas empresas, pero la mala gestión de una cartera morosa puede llegar a afectar las utilidades y en el peor de los casos quebrar.

La presente investigación titulada “Morosidad y Utilidad Contable en la Agencia Huancayo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito periodo 2019” que consta de cinco capítulos, busca la relación entre la morosidad y la utilidad contable, ya que debido al alto grado de morosidad de los créditos otorgados en la agencia Huancayo de la Cooperativa analizada, su permanencia en la ciudad está en peligro, debido a que dicha agencia no está resultando rentable afectando así la utilidad contable de toda la Cooperativa.

En el capítulo I Planteamiento del Estudio, se expone la delimitación del estudio tanto territorial, temporal y conceptual, se presenta también el planteamiento del problema, su formulación, los objetivos de la investigación y por último la justificación de la misma.

El capítulo II Marco Teórico, se aborda las investigaciones previas de las variables del presente estudio tanto a nivel nacional como internacional, muestra también la definición de términos básicos para la mejor comprensión de las variables de las cuales se quiere mostrar la correlación, de esta manera se pudo construir el instrumento para poder medir la correlación de las variables de estudio y poder comprobar la hipótesis de investigación planteada.

En el capítulo III Hipótesis y Variables, se presenta la hipótesis y la identificación de variables las cuales son la morosidad y la utilidad contable.

El capítulo IV Metodología, aborda la metodología utilizada en la investigación, describiendo el método, diseño y tipo de investigación. Asimismo, se define la población y muestra de estudio; muestra también la técnica y el instrumento de recolección de datos (cuestionario).

Y el capítulo V Resultados, se describen y presentan los resultados obtenidos, el cual se realizó con el uso del software SPSS versión 21; el cual corroboró la confiabilidad y la validez del instrumento de investigación (cuestionario) con un estadístico de fiabilidad de *Alfa de Cronbrach* de 0.766 que según la Escala de Vellis es respetable. Por último, para la contrastación de la hipótesis de investigación, se utilizó el estadístico de *Rho de Spearman*, obteniendo el siguiente resultado: El nivel de morosidad se relaciona indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019, debido a que se observa una correlación negativa muy baja de -0,077, lo cual nos permite comprobar que a mayor morosidad menor será la utilidad contable.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndices.

La autora.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

#### **1.1 Delimitación de la Investigación**

##### **1.1.1 Espacial**

La investigación se realizará en la Agencia Huancayo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, en la ciudad de Huancayo.

##### **1.1.2 Temporal**

La investigación se ejecutará en el periodo 2019.

##### **1.1.3 Conceptual**

Temáticamente este trabajo se desarrolla teniendo en cuenta las siguientes teorías:

- Morosidad
- Utilidad Contable

## 1.2 Planteamiento del Problema

La morosidad es definida como el incumplimiento de las obligaciones de pago adquiridas con instituciones financieras o terceros. Ésta se ha convertido en una de las causas más importantes del decrecimiento en las utilidades de las entidades financieras convirtiéndose en un problema que se ha ido incrementando en diversas partes del mundo, en los últimos años.

Prueba de ello es el informe del Fondo Monetario Internacional (2019), que hace referencia a Chipre como uno de los países con la más alta tasa de morosidad a nivel mundial, puesto que, uno de cada dos créditos concedidos cae en morosidad, de seguida mencionan a Grecia donde la morosidad alcanza el 34,7% del total de los créditos.

En Latinoamérica, según los datos recopilados por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) en el año 2018, Colombia es el país con la tasa de morosidad más alta con 4.81%, seguido de Uruguay con 4.03% y nuestro país entra al top cinco de países “mala paga” con un porcentaje de 2.64%.

Cabe resaltar que las entidades financieras son parte esencial cuando se habla de ciclo económico, otorgando créditos a personas y empresas que lo soliciten para promover el consumo, la inversión y crecimiento según sea el caso. Pero la mala gestión de otorgamiento de créditos y el manejo y la recuperación de cartera morosa afectan sus utilidades y por ende también su rentabilidad.

Una de las entidades financieras no bancarias que se dedica principalmente a otorgar créditos al sector MYPE son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido a que ha visto un atractivo mercado para otorgarlos, ya que, según los últimos reportes de Comex Perú, el sector MYPE llega a representar el 96.5% de empresas en Perú, donde a la actualidad el 83.5% son informales.

En setiembre del 2019 el porcentaje de cartera morosa en entidades no bancarias otorgadas al sector MYPE es de 9.8%, superando a la tasa de setiembre del 2017 que era de 8.6% (BCRP, 2019). Y la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito llegó al 6.15% (FENACREP, 2018).

Los riesgos crediticios en esta Cooperativa de Ahorro y Crédito son, sobreendeudamiento del socio, falta de capacidad de pago, falta de capacitación a los nuevos analistas de crédito e incumplimiento de documento principal de la cooperativa que es el Reglamento y Manual de Créditos.

Una razón de que haya incrementado la cartera morosa de la cooperativa, es la constante rotación de personal de créditos lo cual ha ocasionado que la inducción al nuevo personal no haya sido la adecuada, generando así errores operativos, omisión del Reglamento de Créditos, conllevando a que el analista haga una mala evaluación y por último el crédito otorgado caiga en morosidad.

El incremento de la morosidad en la Cooperativa, se ha visto reflejado en los estados financieros de la misma, ya que para noviembre de 2019 el resultado neto del ejercicio fue S/ 2'901,315.00 con una variación con respecto al año anterior de - S/ 684,160.00, esto debido a que las provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar subieron de S/ 249,785.00 a S/ 1'982,921.00 del año 2018 al 2019.

Por los motivos expuestos se propone realizar la presente investigación con el fin de determinar la relación de entre la morosidad y la utilidad contable en la Agencia Huancayo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en el periodo 2019.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la morosidad y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre los problemas financieros de los socios y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019?

¿Qué relación existe entre los factores económicos y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019?

¿Qué relación existe entre la cultura de pago del socio y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019?

### **1.4 Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la morosidad y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

Establecer la relación que existe entre los problemas financieros de los socios y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.

Analizar la relación que existe entre los factores económicos y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.

Describir la relación que existe entre la cultura de pago del socio y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.

## **1.5 Justificación de la Investigación**

### **1.5.1 Justificación teórica**

La investigación se realiza para que la comunidad científica contable pueda emplear nuestros resultados obtenidos, en la mejora y el enriquecimiento de nuestra profesión vista desde una perspectiva científica. Es así que, durante el proceso de estudio de las variables, se emplea el enfoque cuantitativo para las ciencias sociales, es así que este enfoque será contrastado con la realidad problemática empleando el método científico y aplicando los instrumentos de medición a la muestra poblacional. Consecuentemente, el presente trabajo pretende correlacionar, las variables de estudio el cual podrán ser generalizados, siendo de utilidad a las demás instituciones, que persiguen los mismos objetivos.

### **1.5.2 Justificación práctica**

La siguiente investigación es de importancia porque permite conocer el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en la Agencia Huancayo, reflejando las alternativas de mejora para la utilidad contable de la misma.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Investigación

##### 2.1.1. Artículos científicos

- (Auccapuella Cuchuñaua & Velasquez Ccalla, 2019), en su estudio titulado *“Morosidad: Un alarmante problema financiero”* cuyo objetivo fue evidenciar como la morosidad es un temible problema financiero actualmente, debido a que conlleva a la disminución de ingresos, gastos adicionales para su recuperación e inclusive puede generar falta de liquidez en la entidad que la padece. Es una investigación de tipo descriptivo y se concretó a través del análisis bibliográfico sobre la morosidad. Como conclusión a su estudio, indican que la morosidad genera gastos adicionales en el proceso de su recuperación y que es un importante indicador de medición de riesgo crediticio; además que, si se considera a la morosidad como indicador de alerta de manera

temprana, servirá para la prevención de cartera morosa y planificación de políticas para prevenirla.

- (Cubas Tineo & Dávila Mondragón, 2016), presentaron para la Universidad Señor de Sipán, para la Escuela profesional de Contabilidad, el artículo científico titulado ***“Incidencia del Riesgo Crediticio en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015”***, donde su objetivo principal fue determinar la incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo -2015. Las autoras usaron el método científico bajo un enfoque descriptivo. Llegaron a la conclusión de que el riesgo crediticio si incide en la rentabilidad de CMAC Piura S.A.C., evidenciando los resultados obtenidos en la evaluación de los índices de morosidad lo cual muestra variación en la rentabilidad de la caja.
- (Mayorca Huamán & Andía Camargo, 2016), en su investigación para el Departamento de Economía de la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulada **“Competencia y Calidad de Cartera en el Mercado Microfinanciero peruano 2003-2013”**, donde busca analizar la relación que existe entre la competencia y la calidad de cartera en el sector Microfinanciero, utilizando indicadores como el poder de mercado estimado por el Índice de Lerner y la tasa de morosidad. Las autoras obtuvieron como resultado una relación inversa entre ambos indicadores, que evidencia que el aumento de competencia en las microfinanzas ha deteriorado la calidad de cartera de créditos lo cual pone en riesgo la estabilidad financiera de las microfinancieras ocasionando utilidades bajas y menor rentabilidad. Concluyen con un llamado de atención de las instituciones encargadas de la regulación y supervisión del

sector microfinanciero para que los consumidores de este mercado sigan beneficiándose con los financiamientos que éstos ofrecen y se garantice el desarrollo saludable para mantener la estabilidad financiera.

- (González Pascual & Gomes Bastos, 2014), en su investigación titulada ***“La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días”*** trata sobre cómo evitar tener una cartera morosa para prevenir que las empresas caigan en dificultades financieras. También indica cómo gestionar y dar seguimiento a los impagos a través de métodos de análisis de riesgo previo a los préstamos y recomendaciones de algunos especialistas sobre el tema. La metodología utilizada es una investigación de tipo descriptivo, donde se da a conocer situaciones de impago que afectan a empresas españolas. Las conclusiones a las cuales llegaron fueron (González Pascual & Gomes Bastos, 2014): “se puede confirmar que la coyuntura económica actual, sin lugar a dudas, ha contribuido en el agravamiento de la morosidad en nuestro país”, resaltan también que un eficaz control de impagos, es esencial para que los morosos no se vuelvan en incobrables.

## **2.1.2. Tesis nacionales e internacionales**

### **2.1.2.1. Tesis nacionales**

- (Bautista Mejía & Díaz Infante, 2019), en su tesis titulada ***“La Morosidad de Cartera y su impacto en la Rentabilidad de la Banca Peruana, Periodo 2010 – 2018”***, los autores tenían el objetivo de determinar si la morosidad de la cartera de créditos impactaba en la rentabilidad de la banca múltiple en Perú, durante el periodo 2010 – 2018, recabaron información financiera del portal de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), los cuales a través del análisis

documentario concluyeron que la morosidad su ha impactado de manera negativa en la rentabilidad de la banca múltiple.

- (Arana Nacarino & López Puscán, 2018) en su trabajo de investigación titulado ***"Impacto de la Morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito"*** ***Una revisión sistemática del impacto de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en los últimos 8 años.*** Tuvo por objetivo principal determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en las Cajas Municipales de Ahorro y crédito de Trujillo desde año 2010 al 2017. Aplicaron un diseño de contrastación no experimental transaccional – descriptivo. Los instrumentos que utilizaron para la recolección de datos fueron, el análisis documental, encuestas y entrevistas. Llegaron a la conclusión de que la morosidad cumple un papel negativo para la rentabilidad de todas las cajas municipales de ahorro y crédito que fueron evaluadas, debido a que los indicadores evaluados dieron como resultado incremento en refinanciamientos, provisiones, castigos de créditos, aumento de cartera de riesgo alto, lo cual trae como consecuencia el decrecimiento de la rentabilidad.
- (Breniz Satalaya, 2018), sustentó la tesis titulada ***"La Morosidad y la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II periodo 2017"*** cuyo objetivo general de estudios fue determinar de qué manera la Morosidad influye en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II periodo 2017. Los objetivos específicos fueron determinar de qué manera los problemas financieros del cliente influyen en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco

II periodo 2017; determinar de qué manera los Factores Económicos influyen en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II periodo 2017. Se utilizó la investigación práctica o empírica, con un enfoque cuantitativo. La conclusión a la que llegó fue que existe una relación directa entre las variables de morosidad y utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

- (Villegas Vasquez, 2018), presentó la tesis titulada ***“La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos en MiBanco Agencia Jaén Matriz, 2017”***. Su objetivo general fue diagnosticar la morosidad y su implicancia significativa al logro y cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco – Jaén Matriz 2017. Los métodos utilizados fueron analíticos y descriptivo y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la ficha de observación. La conclusión a la que llegó el autor fue que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad y en la utilidad neta, lo cual se deduce en que también tiene incidencia significativa en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos en el ámbito económico, social, clientes internos (colaboradores).
- (Reátegui Rojas, 2018), en su tesis titulada ***“Régimen MYPE tributario y la Utilidad en la Empresa Constructora Inmobiliaria Baruch E.I.R.L. Huánuco 2017”***, quiere demostrar a través de una investigación de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo – correlacional que, el Régimen Mype Tributario tiene un impacto positivo en las utilidades de la empresa mencionada, debido a sus tasas de impuesto mensual, pagos en escala progresiva de la renta anual, entre otros. El autor concluye la investigación según los resultados obtenidos que el Régimen Mype Tributario influye

favorablemente en la utilidad de la empresa constructora, considerando que la utilidad obtenida pueda ser invertida en beneficios para los trabajadores o maquinaria y equipo.

- (Valdivia Oré, 2017), sustentó la tesis titulada ***“La Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo – 2016”***. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo – 2016. El estudio fue de tipo no experimental con diseño correlacional. La autora utilizó dos cuestionarios para medir las dos variables presentadas, uno fue para medir el nivel de la variable de morosidad y el otro para medir la rentabilidad. La investigación concluyó con la comprobación de que la morosidad afecta a los resultados de la entidad financiera debido al incumplimiento de pago de los deudores, originando gastos y costos para la entidad con respecto a su recuperación
- (Ramírez Vásquez & Robles Alayo, 2016), en su tesis titulada ***“La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015”***, la cual tiene como objetivo principal demostrar de qué manera la morosidad de la cartera de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, en los periodos 2014-2015. Aplicaron un diseño de contrastación tipo no experimental transaccional – descriptivo utilizando los métodos de análisis, síntesis e inducción-deducción. Las autoras concluyeron que los indicadores de morosidad de los principales créditos MYPES, afectan la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, reflejadas en los indicadores financieros,

ocasionando el incremento de provisiones, conllevando a la disminución de la rentabilidad.

- (Catunta Alva & Moreno Rodriguez, 2015), presentó la tesis ***“El Índice de Morosidad de la Cartera de clientes y su Incidencia en la Rentabilidad y en la estructura de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los años 2012 -2013”***, cuyo objetivo principal fue demostrar de qué manera el índice de morosidad de la cartera de clientes incide en la rentabilidad y en la estructura de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los años 2012 -2013, para lo cual se aplicó el diseño descriptivo – correlacional, utilizando los instrumentos de recolección de datos como la guía de entrevista y cuestionario. Las autoras llegaron a la conclusión de que las políticas de crédito de la cooperativa necesitan ser actualizadas, también concluyeron en base al análisis de la estructura financiera, que hubo un incremento en la morosidad que incide en la misma y en la rentabilidad.
- (Aquino Pantoja & Arosi Orellana, 2014), en su trabajo de investigación titulado ***“Previsión al Riesgo y la Utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa Periodo 2008 – 2013”***, el objetivo primordial fue determinar la relación entre la Previsión al Riesgo y la Utilidad para que establezcan el grado de influencia en un conjunto de indicadores de riesgos crediticios, de liquidez y operacionales. El nivel de estudio que emplearon las autoras fue descriptivo – explicativo, con un análisis econométrico. La principal conclusión a la que llegaron fue de que efectivamente si existe un impacto de las variables exógenas sobre las endógenas.

- (Castañeda Muñoz & Tamayo Bocanegra, 2013) en su tesis titulada ***“La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 – 2012”***, cuyo objetivo general de estudios fue demostrar el impacto negativo de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 – 2012. Se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo, y utilizaron los métodos de análisis y síntesis, inducción – deducción y estadístico. La conclusión a la que llegaron los autores fue que, el incremento de los índices de morosidad sí afectaban el cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados a la calidad de cartera de créditos.
- (Talledo Sánchez , 2013) en su tesis titulada ***“La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia”*** cuyo objetivo fue demostrar hasta qué punto el aumento de la competencia en el sector de créditos microfinancieros es un factor relevante para el deterioro de la calidad de cartera. Utilizó el método de análisis de cosechas que consiste en segmentar la cartera de créditos según el tipo de producto crediticio, la fecha de desembolso entre otros factores para comparar su evolución. La conclusión a la que llegó la autora fue que, aunque las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito fueron actualizándose con mejoras tecnológicas, su rentabilidad no fue la esperada debido a la expansión de la banca comercial hacia el segmento de microcréditos, teniendo como resultado que el incremento de la competencia entre las Cajas Rurales y la banca comercial tiene un efecto negativo en la calidad de la cartera de los créditos.

### 2.1.2.2. Tesis internacionales

- (Sánchez Guevara, 2017), en su trabajo de investigación titulado “***Gestión Financiera y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Líderes LTDA.***”, cuyo objetivo principal fue de evaluar la gestión financiera y la morosidad de la cooperativa. El método que uso la autora fue mixta cuantitativo y cualitativo, con un tipo de investigación explicativa, uso como instrumentos la guía de entrevista y cuestionario. La autora concluyó, en que la entidad no contaba con lineamientos estratégicos, tampoco con políticas de crédito para el otorgamiento de los créditos los cuales traían como consecuencia morosidad ya que no se analizaba previamente la capacidad de pago del socio. Por lo cual la autora recomienda un modelo de gestión financiera que disminuirá los índices de morosidad.
- (Vidal Espinoza, 2017), su investigación titulada “***La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile***”, fue basada en estudios internacionales previos que propusieron como hipótesis que, a mayor índice de morosidad, menor rentabilidad, por lo cual su estudio tuvo como objetivo principal el de determinar si la morosidad que genera el incumplimiento de pago en los créditos impacta en la rentabilidad de los bancos chilenos de los periodos 2009 – 2015, para lo cual el autor utilizó para el análisis de la hipótesis la metodología de Datos de Panel, cuyos datos se obtuvieron directamente de la Superintendencia de bancos e Instituciones Financieras. Las conclusiones a la que llegó el autor fue que en el periodo estudiado la tendencia de morosidad ha disminuido debido a que las políticas de otorgamiento de crédito con alto nivel de riesgo se han agudizado, lo cual hace a los bancos más selectivos con la admisión de créditos para evitar posibles pérdidas futuras. También demostró

en su investigación que la rentabilidad está determinada por factores internos de cada banco, ligadas a sus estrategias comerciales o política de gastos. Finalmente, se acepta la hipótesis, debido a que existen evidencias empíricas en el estudio, que la morosidad es significativa respecto a la rentabilidad, ratificando de que un buen control y manejo de los riesgos con respecto a la cartera morosa de cualquier institución financiera o bancaria provoca que los beneficios se eleven, asegurando utilidades en años venideros.

- (Fajardo Moreno, 2016), ***“Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia”***. La siguiente investigación es explicativa, por lo que señala la relación causal, para un tipo de micro datos obtenidos de la cartera de crédito CIFIN1. Se tiene como conclusión que, en el caso de Colombia, se halla que esta cartera ha mostrado una conducta procíclico para el periodo 2002-2015, a pesar de que esta relación ha rebajado en los últimos cuatro años. Asimismo, en el modelo macro, la calidad de la cartera muestra una relación indirecta con variables macroeconómicas (DTF, inflación y PIB), mostrando deterioros durante la fase recesiva y mejoras durante los periodos de auge, lo cual es soportado ampliamente en la literatura (Jakubík, 2007; Marcucci & Quagliariello, 2009; Quevedo & Díaz, 2014). Los resultados proponen que la inflación y la tasa de interés son reveladoras en predecir la conducta de la calidad de la cartera de consumo.
- (Rodrigues Primo, 2015), en su tesis titulada ***“Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable.”***, cuyo objetivo principal fue de evaluar si los estados financieros de las instituciones bancarias de Mercosur producen información que haga de

conocimiento a los usuarios sobre los factores que determinen su rentabilidad. Se logró el objetivo a través de una investigación de tipo descriptiva, se investigó de manera bibliográfica para saber las características de los países pertenecientes a Mercosur, asimismo se estudió de una manera descriptiva con el objeto de analizar la evolución de los cambios de las variables del estudio en el periodo elegido y por último se estudió de una manera determinante la rentabilidad de los bancos de Mercosur, que fueron medidos por el ROE y el RAE. La muestra fue de 243 bancos de Uruguay, Brasil, Argentina y Paraguay. Finalmente, el autor concluyó que la rentabilidad de dichos bancos depende tanto de factores internos como externos, demostrando también que, gracias a la contabilidad se puede producir información relevante para sus usuarios y la oportuna toma de decisiones.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Morosidad**

(Díaz Fernandez, 2014) define la morosidad como el retraso o incumplimiento de los pagos de créditos al momento de su vencimiento, los cuales fueron destinados para el financiamiento para el desarrollo empresarial de las micro o pequeñas empresas.

El término de morosidad se define como, el retraso en el cumplimiento de una obligación, donde se estableció previamente un compromiso de pago dentro de un periodo de tiempo. Desde un punto de vista analítico, la morosidad no es el incumplimiento definitivo de una obligación, sino un retraso en el cumplimiento del pago, conllevando al pago indemnizatorio a través del cobro de intereses moratorios por los perjuicios que ocasiona al fiador.

En el ámbito financiero, se considera que un deudor cayó en morosidad cuando no cumple con puntualidad el pago de sus cuotas mensuales para la devolución de su deuda.

(Aguilar, Camargo, & Morales Saravia, 2004) analizaron la problemática en la calidad de las carteras crediticias de las instituciones microfinancieras en Perú, donde desde una perspectiva empírica, consideran a los factores microeconómicos y macroeconómicos como determinantes de la morosidad. Dentro de los factores microeconómicos se consideran las políticas internas de cada entidad financiera, en cómo se evalúa, supervisa y recupera los créditos otorgados de manera eficiente; y dentro de los factores macroeconómicos, los autores indican una conclusión compartida de varios trabajos sobre morosidad, que existe relación inversamente proporcional entre el ciclo económico y la morosidad, que quiere decir que cuando la actividad económica se expande disminuyen los pagos retrasados de crédito, mientras que en las fases recesivas incrementa la morosidad crediticia.

La colocación de créditos es la principal fuente de ingresos de las instituciones financieras, por lo cual la morosidad es uno de los riesgos más grandes a la cual se enfrenta, ya que una mala gestión de la misma podría conllevar a la quiebra.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS), mediante resolución SBS N° 11356 – 2008, establece la clasificación según los días de atraso del deudor, las cuales son:

Tabla 1

*Clasificación del Deudor según SBS*

<b>Categoría</b>	<b><i>Créditos Corporativos Grandes y Medianas Empresas</i></b>	<b><i>Créditos A Pequeñas Y Microempresas De Consumo Revolvente No Revolvente</i></b>	<b><i>Créditos Hipotecarios</i></b>
Normal	Puntual en el pago	0-8 días	0-30 días

CPP	1-60 días	9-30 días	31-60 días
Deficiente	61-120 días	31-60 días	61-120 días
Dudoso	121-365 días	61-120 días	121-365 días
Pérdida	+ de 365 días	+ de 120 días	+ de 365 días

Fuente: SBS

### **Problemas Financieros**

(Menéndez Alonso, 2004) indica que una persona tiene problemas financieros debido a la acumulación de inconvenientes que repercuten a largo plazo. Los problemas financieros son los eventos que amenazan la estabilidad financiera de una persona o negocio. Éstos se dan a raíz de una deficiente administración de los recursos que se poseen, para lo cual es recomendable conocer a ciencia cierta con cuánto dinero o recursos se cuenta para su correcta distribución. Uno de estos problemas que conlleva a que una persona o entidad caiga en morosidad son los ingresos insuficientes, ya que no habría un correcto flujo de caja, si no generan ingresos suficientes para cubrir sus gastos básicos, inversión entre otros, no podrán pagar las cuotas de crédito, otro problema es el sobreendeudamiento, que se genera por obtener créditos de diferentes entidades sin haber previsto sus ingresos. Para evitar estos problemas financieros, la administración debe estar pendiente de su situación económica, revisar aspectos como flujo de efectivo, nivel de endeudamiento, patrimonio disponible, etcétera y en caso se encuentre alguna deficiencia solucionarla al instante. También se debe de cuidar los comportamientos de gastos, verificar si no hay egresos innecesarios y cuidar el nivel de endeudamiento.

### **Factores Económicos**

(Amate, 2014) señala que antes de que la economía sea considerada como ciencia, ya se buscaba el aumento de la riqueza. Los factores económicos son actividades que

tienden a desarrollar la capacidad productiva de bienes y servicios de una economía, para satisfacer las necesidades humanas.

Según (Ferguson, 1948) indica que el principal problema de la economía era la distribución de la renta, no el crecimiento de la riqueza. A comparación de Adam Smith, él consideraba como principal fuente productiva de la economía a la industria, no a la agricultura.

Según (Aguilar, Camargo, & Morales Saravia, 2004) la morosidad está relacionada con factores económicos (micro y macroeconómicos), que indican tanto factores internos como externos que causan la morosidad. Una variable importante para que una persona o entidad caiga en morosidad es la reducción de sus ingresos, ocasionada muchas veces por la disminución de sus ventas, competencia del negocio, alza de los precios, entre otros. El desempleo es otra variable que influye que el deudor no pague sus obligaciones a falta de trabajo.

### **Cultura de Pago**

Monge (2016), indica que, para que exista una cultura de pago, parte desde la ética de ambos lados, tanto del acreedor y el deudor, ya que las entidades que dan el crédito muchas veces endeudan más de lo debido al deudor, y carecen de transparencia con respecto a sus tasas de interés y justamente esta falta de transparencia merma en la voluntad de pago, ya que el deudor se siente abusado.

Se debe implementar la educación financiera, ya que con ésta se fomentaría la responsabilidad financiera, donde se explicaría muchos de los beneficios de ser un buen pagador en el sistema financiero. Abaco (2017), describe las ventajas de ser puntual en el pago de las obligaciones financieras como tener un buen historial crediticio, evitar centrales de riesgo, pues, si una entidad financiera reporta a la

central de riesgo, otras entidades financieras ya no otorgarían financiamiento; y además de evitar el cobro de tasas moratorias.

### **2.2.2 Utilidad Contable**

Según (Hendriksen, 1981), la utilidad contable, se entiende como la ganancia resultante de la diferencia entre los ingresos de un negocio y los gastos en los que se incurre para generar esos ingresos. Asimismo, señala que la utilidad contable se determina en función de un Estado de Resultados presentados en aplicación de los Principios Contables Generalmente Aceptados. La utilidad de un negocio se divide en:

**Utilidad Bruta:** Diferencia entre los ingresos y el costo de venta de una empresa en un período de tiempo determinado.

**Utilidad Neta:** Diferencia entre la utilidad antes de impuestos y los impuestos, posterior al cálculo se determinan los dividendos para el reparto entre los accionistas de la empresa.

#### **Ingresos**

(Córdor, 1990), indica que, la definición de ingreso desde una perspectiva de entrada, se basa en la entrada de activo neto a la empresa. Esa definición incluye también a los ingresos obtenidos por la actividad de exploración y otras ganancias obtenidas por otras actividades. Se entiende por ingresos “a todas las ganancias que se suman al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal”. Se define como ingreso también al incremento en el patrimonio neto de la empresa durante el periodo, ya sea por aumento en el valor de sus activos o en la disminución de los pasivos, siempre y cuando no provenga de aportaciones de los socios.

#### **Egresos**

(Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2005) indica que los egresos están conformados por los activos usados en un negocio con el fin de generar ingresos, lo cual hace que disminuya el capital del negocio.

Asimismo, (Lawrence, 1953) define a los egresos como las erogaciones que hace la empresa para llevar a cabo sus actividades diarias. En contabilidad, se considera egreso a la salida de dinero de una empresa donde incluyen gastos, inversiones o costos; es decir es la valoración de un consumo de bienes o servicios para la empresa.

### **Tipos de Gasto**

- **Gastos Fijos:** Son aquellos gastos que no pueden dejar de cubrirse. Dentro de estos gastos se consideran por el ejemplo el pago de servicios, pago de alquileres entre otros.
- **Gastos Variables:** Son los gastos que están a razón de la productividad de la empresa, eso quiere decir que mientras el volumen de producción aumenta, también lo hacen los gastos variables.
- **Gastos Extraordinarios:** Son aquellos gastos imprevistos que no tienen relación con la productividad ni el giro del negocio como por ejemplo una multa o algún tipo de refacciones.

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

- **Cartera atrasada:** Consiste en los créditos directos que no han sido pagados o amortizados a la fecha de su vencimiento, lo conforman los créditos que están en situación de vencidos o en proceso de cobranza judicial. (SBS, 2015)
- **Cartera de Alto Riesgo:** Conjunto de créditos refinanciados, vencidos, reestructurados y en cobranza judicial. (SBS, 2015)
- **Créditos Castigados:** Son los créditos con evidencia real de irrecuperabilidad, generalmente son por montos que no justifiquen el inicio de acciones judiciales, como

consecuencia se clasifican como pérdida y son retirados de los estados financieros de la entidad. (SBS, 2015)

- **Créditos en Cobranza Judicial:** Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial. (SBS, 2015)
- **Créditos por Tipo:** Según la (SBS, 2015) los créditos se clasifican en ocho tipos basándose en criterios como destino de crédito, nivel de ventas anuales del deudor y su nivel de endeudamiento en el sistema financiero.
  - **Créditos corporativos:** Son créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años. (SBS, 2015)
  - **Créditos a grandes empresas:** Son los créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero menores a S/. 200 millones. (SBS, 2015)
  - **Créditos a medianas empresas:** Son los créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300 mil en los últimos seis meses (no incluyen los créditos hipotecarios para vivienda. (SBS, 2015)
  - **Créditos a pequeñas empresas:** Son los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, generalmente son solicitados para financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, el endeudamiento total es superior a S/. 20 mil, pero menor a S/. 300 mil. (SBS, 2015)
  - **Créditos a microempresas:** Son los créditos destinados para actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento es menor de S/ 20,000.00. (SBS, 2015)

- **Créditos de consumo:** Créditos otorgados a personas naturales que no tengan relación con actividades empresariales con el fin de pagos de bienes o servicios. (SBS, 2015)

**Créditos de consumo revolvente:** Son aquellos créditos que generalmente son con tarjetas de crédito, donde el saldo fluctúa de acuerdo al consumo deudor. (SBS, 2015)

**Créditos de consumo no-revolvente:** Son los créditos cuya devolución es por cuotas, son créditos que no pueden ser reutilizables como en los de consumo revolvente siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. (SBS, 2015)
- **Créditos hipotecarios para vivienda:** Son los créditos otorgados solo a personas naturales con fines de vivienda, se pueden entregar para la ampliación, mejoramiento, remodelación, construcción, adquisición, entre otros. Para ser beneficiario de este tipo de crédito se debe contar con la hipoteca debidamente inscrita. (SBS, 2015)
- **Créditos Reestructurados:** Son los créditos aprobados para la reprogramación de pagos. (SBS, 2015)
- **Créditos Refinanciados:** Es el tipo de crédito al que accede el deudor cuando presenta dificultades de pago, en este caso, el crédito sufre de variaciones en el plazo y/o monto. (SBS, 2015)
- **Créditos Vencidos:** Son los créditos que presentan retrasos en el pago o amortización del mismo. Para cada tipo de crédito existe una cantidad de días para considerarse vencido. (SBS, 2015)

- **Morosidad:** Es el retraso o incumplimiento de los pagos de créditos al momento de su vencimiento, los cuales fueron destinados para el financiamiento para el desarrollo empresarial de las micro o pequeñas empresas. (Díaz Fernandez, 2014)
- **Provisiones de la Cartera de Créditos:** Cuenta que clasifica el valor de la cartera de créditos en función al riesgo del deudor, garantías presentadas y el tipo de crédito. (SBS, 2015)
- **Riesgo de Crédito:** Se considera a la posibilidad de pérdidas por el impago del crédito causado por la voluntad o incapacidad de los deudores. (SBS, 2015)
- **Utilidad bruta:** Según (Hendriksen, 1981), es la diferencia que existe entre los ingresos de una empresa y los costos de ventas incurridos.
- **Utilidad contable:** Beneficio económico que resulta de la diferencia del total de ingresos y total egresos de un negocio. Se determina en el Estado de Resultados que tienen que ser presentados razonablemente en base a la aplicación de los Principios Contables Generalmente Aceptados. (Hendriksen, 1981)
- **Utilidad neta:** Es el valor resultante después de la diferencia entre la utilidad bruta y los impuestos. (Hendriksen, 1981)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

El nivel de morosidad se relaciona indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- a) Los problemas financieros de los socios se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.
- b) Los factores económicos se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.

- c) La cultura de pago de los socios se relaciona directamente con la con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.

### 3.2 Identificación de las Variables

#### Variable X: Morosidad

Indicadores:

- Flujo de Efectivo
- Sobreendeudamiento
- Reducción de Ingresos
- Desempleo
- Voluntad de Pago
- Responsabilidad Económica

#### Variable Y: Utilidad Contable

Indicadores:

- Colocación de créditos
- Productos pasivos
- Registro de gastos

### 3.3 Operacionalización de las Variables

Variables	Definición de conceptos	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable X: Morosidad</b>	(Díaz Fernandez, 2014) define la morosidad como el retraso o incumplimiento de los pagos de créditos al momento de su vencimiento, los	<b>X1: Problemas Financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Flujo de efectivo</li> <li>● Sobreendeudamiento</li> </ul>	Ordinal

	<p>cuales fueron destinados para el financiamiento para el desarrollo empresarial de las micro o pequeñas empresas.</p>	<p><b>X2:</b> <b>Factores Económicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducción de ingresos</li> <li>● Desempleo</li> </ul>	
	<p>(Hendriksen, 1981) define como Beneficio económico que resulta de la diferencia del total de ingresos y total egresos de un negocio.</p>	<p><b>X3:</b> <b>Cultura de Pago</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Voluntad de Pago</li> <li>● Responsabilidad económica</li> </ul>	
<p><b>Variable Y:</b> <b>Utilidad contable</b></p>		<p><b>Y1:</b> <b>Ingresos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Colocaciones de crédito</li> <li>● Productos pasivos</li> </ul>	Ordinal
		<p><b>Y2:</b> <b>Gastos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de gastos</li> </ul>	

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Enfoque de la investigación**

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), la investigación tendrá el enfoque cuantitativo de las ciencias sociales. Este procedimiento deberá seguir una secuencia rigurosa, que parte con una idea, se realiza su delimitación, se formulan preguntas, se plantea objetivos, seguidamente, se construye el marco teórico o conceptual de las variables identificadas; en respuesta a las preguntas se propone la hipótesis y se realiza un diseño para probarlas. Finalmente se mide las variables en el entorno establecido; analizamos las mediciones, con ayuda de la estadística, para formular conclusiones.

#### **4.2. Tipo de investigación**

Según (Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018), el tipo de investigación es la “aplicada, llamada también constructivista o utilitaria, la cual se interesa por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven.” (p.37).

#### **4.3. Nivel de investigación**

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) el nivel de la investigación es correlacional, debido a que “asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.93). También proporcionan un sentido de comprensión para el fenómeno referido.

#### **4.4. Métodos de investigación**

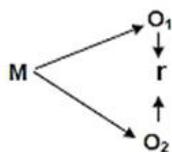
Según (Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018), el método general de la investigación es el método científico que, “es el camino que seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo” (p.23). En otras palabras, es el camino para alcanzar un objetivo.

#### **4.5. Diseño de investigación**

Según (Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018) es el “correlacional que se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (p.105).

Se hará uso del diseño no experimental del tipo transeccional o transversal debido a que se toma en cuenta las dos variables descritas en un momento determinado. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

El esquema del presente diseño será el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V. 1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V. 2.

r = Correlación entre dichas variables.

## 4.6. Población y Muestra

### 4.6.1 Población

Según (Carrasco Díaz, 2016) “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

Para la presente investigación se tomará como población a los trabajadores de la Agencia Huancayo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Tabla 2

*Relación de Trabajadores de la Agencia Huancayo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.*

Nº	Detalle	Número de encuestados
01	Administrador	01
02	Área de créditos	17
03	Área de operaciones	02
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>

Fuente: Elaboración propia

### 4.6.2 Muestra

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), mencionan que: “La muestra viene a ser un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población (p. 236)

Asimismo, (Carrasco Díaz, 2016) hace mención que existen dos tipos de muestras: la muestra probabilística y la no probabilística.

En la presente investigación se tomará una muestra no probabilística, es decir muestreo por conveniencia o juicio del investigador, es decir se encuestará a todos los trabajadores de la Agencia Huancayo siendo un total de 20 trabajadores.

#### **4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.7.1 Técnicas**

En la presente investigación se utilizará la Encuesta, según (Carrasco Díaz, 2016), refiere que “es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado” (p. 314).

##### **4.7.2 Instrumentos**

En la investigación se utilizará como instrumento el cuestionario que, según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) “explica el proceso para elaborar un instrumento de medición y las principales alternativas para recolectar datos (se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas, sus preguntas pueden ser auto administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet) y escala de actitudes (Escalamiento tipo Likert, diferencias semántico, escalograma de Guttman)” (p.196)

##### **A. Diseño**

Se aplicó un cuestionario de 15 ítems, que tiene un escalamiento de tipo Likert con cinco categorías donde 1 es Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre, que según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) es un conjunto de ítems con valor numérico que mide la reacción de los sujetos evaluados por el cuestionario.

## B. Confiabilidad

Se aplicó un cuestionario de tipo Likert con ambas variables, las cuales fueron sometidas al estadístico *Alfa de Cronbach* el cual arrojó el siguiente resultado:

Tabla 3

### *Estadísticos de fiabilidad*

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,766	15

Fuente: Elaboración propia SPSS21

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

### **Interpretación:**

Utilizando el programa SPSS versión 21, se calculó el nivel de confiabilidad de nuestras variables, morosidad y utilidad contable compuesta por 15 preguntas, se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0.0766 de los 15 elementos, el cual según la escala de Vellis, es respetable.

## C. Validez

En la presente investigación, la validez del instrumento se realizó a través de una evaluación a juicio de expertos para analizar la validez de contenido. Los

expertos son tres profesionales contables con maestría, para lo cual se entregó un formato de validación, obteniendo la puntuación requerida.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Descripción del trabajo de campo**

##### **En la estadística descriptiva**

Se hizo uso de la distribución de frecuencias, explicadas en tablas y figuras, para las dos variables de estudio y sus dimensiones correspondientes, y para cada pregunta del cuestionario.

##### **En la estadística inferencial**

Para determinar la normalidad se utilizó la prueba de Shapiro Wilk, y para la correlación y la prueba de hipótesis se usó el estadístico de Rho de Spearman. Con ayuda del programa estadístico IBM SPSS Statistics 21.

#### **5.2. Presentación de los resultados en Tablas y Figuras**

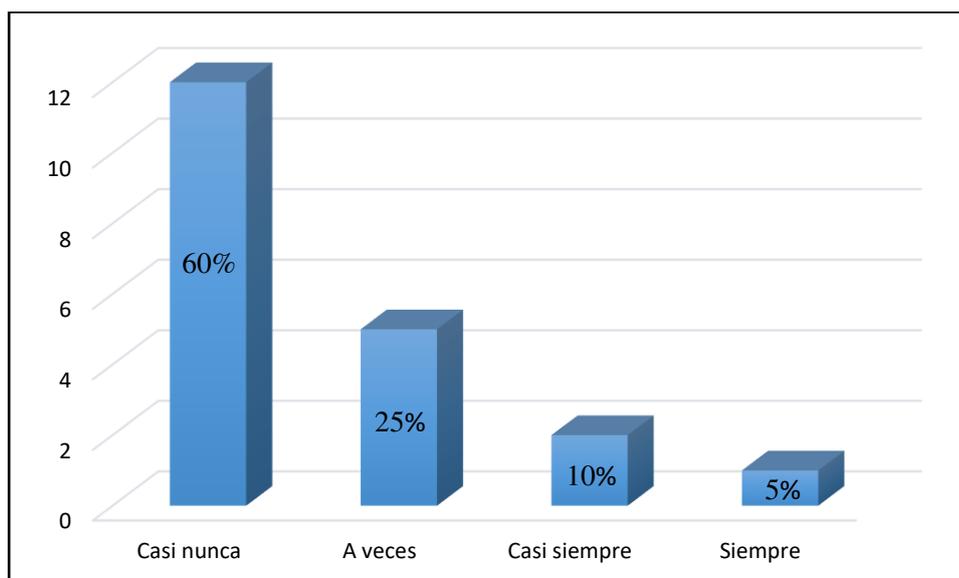
A continuación, se presentan los resultados de los promedios de las variables y sus dimensiones, seguido de su interpretación.

Tabla 5

*¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo cuando arma el expediente de crédito, previo a su otorgamiento?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	60.0	60.0	60.0
	A veces	05	25.0	25.0	85.0
	Casi siempre	02	10.0	10.0	95.0
	Siempre	01	5.0	5.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



*Figura 1* ¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo cuando arma el expediente de crédito, previo a su otorgamiento?

Fuente: Tabla 5

### **Interpretación:**

Se obtuvo el resultado que de los 20 encuestados, el 60% (12) manifiesta que casi nunca elaboran el flujo de efectivo al negocio de los socios solicitantes de crédito, el 25% (05) lo realiza a veces, el 10% (02) casi siempre y solo el 5% (01) elabora el flujo de efectivo correspondiente, podemos deducir que la mayoría de los trabajadores de la Agencia

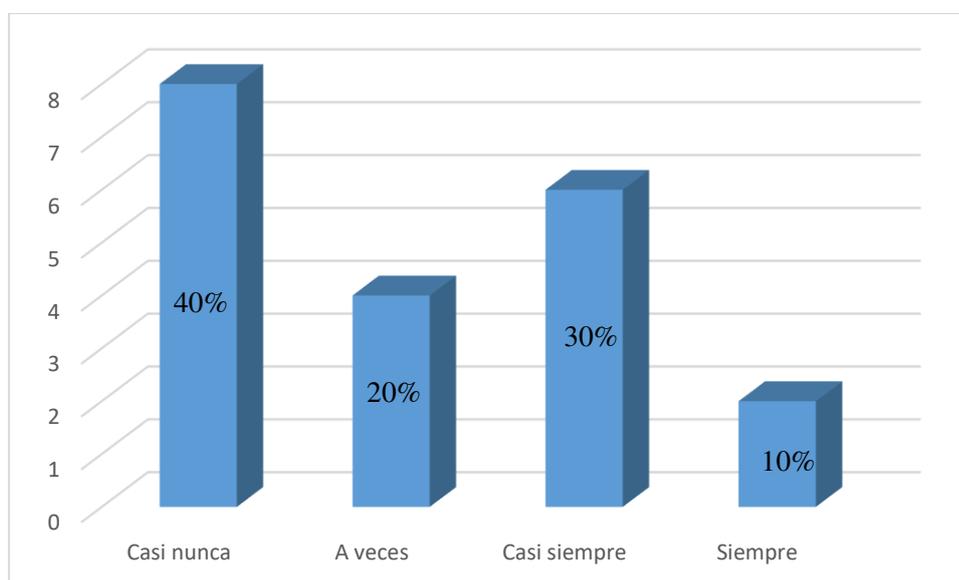
Huancayo, no realizan el flujo de efectivo al negocio del socio solicitante de crédito previo a su otorgamiento, por lo que aumenta el riesgo de que el crédito otorgado caiga en morosidad.

Tabla 6

*¿Cumple usted con cruzar información con otras entidades para asegurar la cantidad de créditos del solicitante antes de otorgar el crédito?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Casi nunca	08	40.0	40.0	40.0
	A veces	04	20.0	20.0	60.0
	Casi siempre	06	30.0	30.0	90.0
	Siempre	02	10.0	10.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



*Figura 2 ¿Cumple usted con cruzar información con otras entidades para asegurar la cantidad de créditos del solicitante antes de otorgar el crédito?*

Fuente: Tabla 6

### Interpretación:

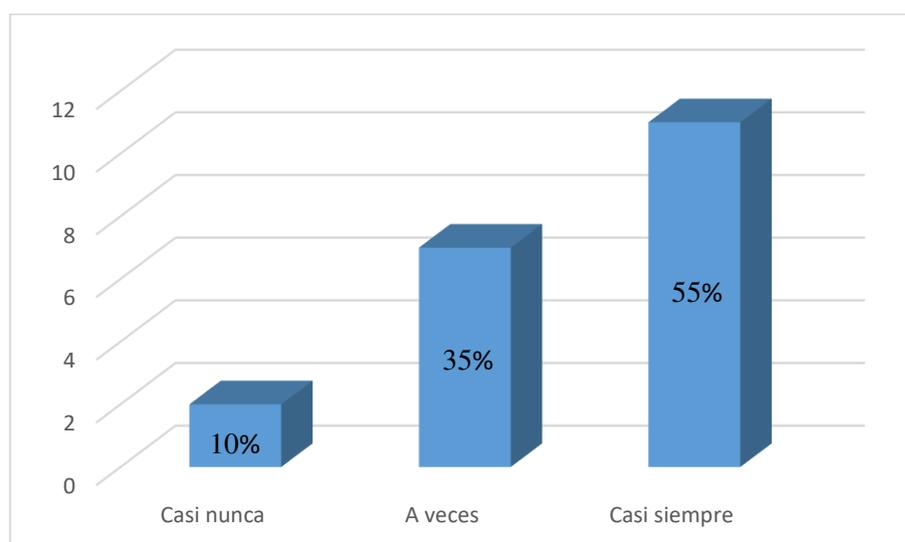
Se obtuvo el resultado que de los 20 encuestados, el 40% (08) aduce que casi nunca cruzan información sobre el número de créditos que tiene un socio previo al desembolso, el 20% (04) solo lo realiza a veces, el 30% (06) lo hace casi siempre y solo el 10% (02) siempre cruza información. Podemos concluir que la mayoría de los trabajadores de la agencia Huancayo, no cumple con el cruce de información correspondiente, siendo éste un requisito importante para evitar el sobreendeudamiento en los socios.

Tabla 7

*¿Considera usted que una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	02	10.0	10.0	10.0
	A veces	07	35.0	35.0	45.0
	Casi siempre	11	55.0	55.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



*Figura 3* ¿Considera usted que una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento?

Fuente: Tabla 7

### Interpretación:

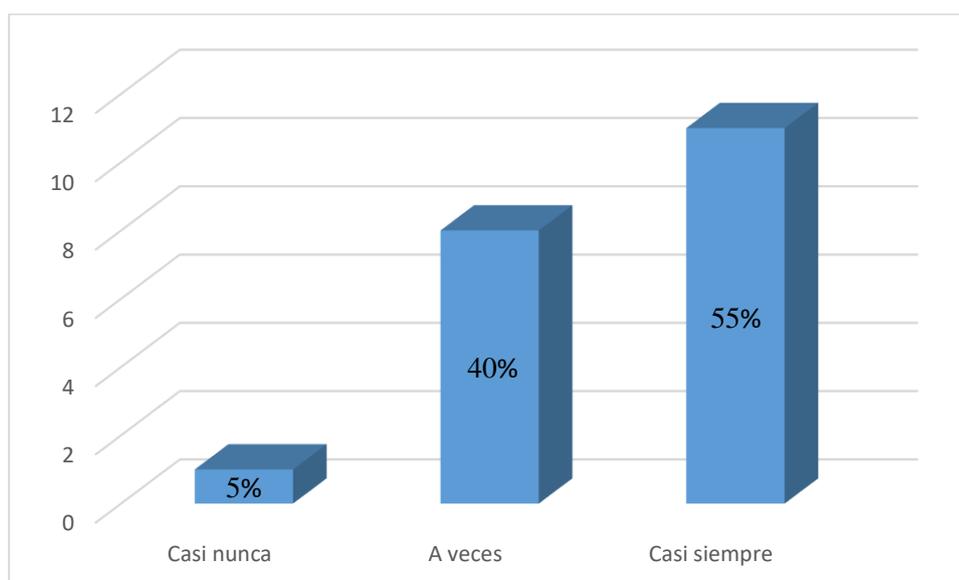
Se obtuvo el resultado que de los 20 encuestados, el 55% (11) considera que casi siempre una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento, el 35% (07) considera que solo a veces y solo el 10% (02) considera que casi nunca. Podemos concluir que la mayoría de los trabajadores de la agencia Huancayo, está consciente de que una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento y por ende una posible morosidad.

Tabla 8

*¿Considera usted que un mal asesoramiento crediticio esté relacionado con la reducción de ingresos de la cooperativa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	01	5.0	5.0	5.0
	A veces	08	40.0	40.0	45.0
	Casi siempre	11	55.0	55.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



**Figura 4** *¿Considera usted que un mal asesoramiento crediticio esté relacionado con la reducción de ingresos de la cooperativa?*

Fuente: Tabla 8

### Interpretación:

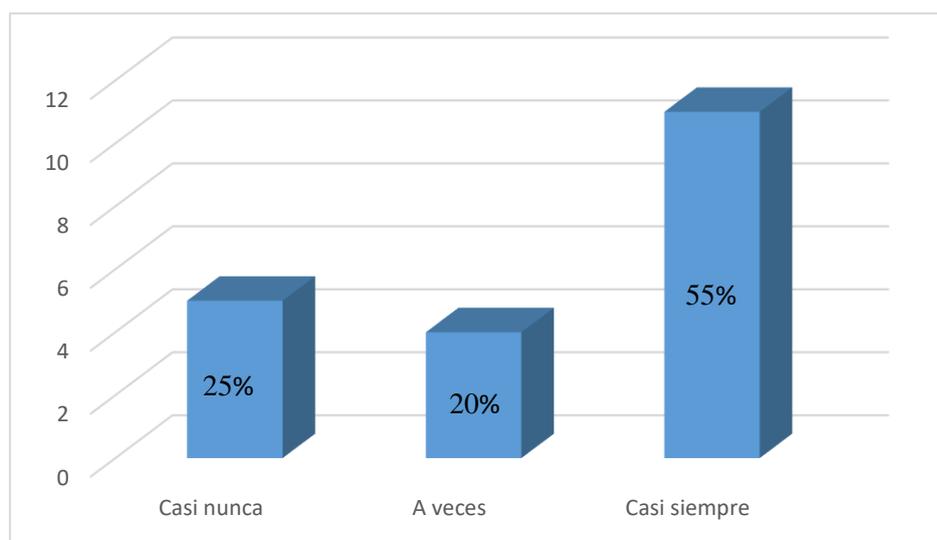
Se obtuvo el resultado que de los 20 encuestados, el 55% (11) considera que casi siempre un mal asesoramiento crediticio conlleva a la reducción de ingresos de la cooperativa, el 40% (08) considera que solo a veces y solo el 5% (01) considera que casi nunca. Podemos concluir que la mayoría de los trabajadores de la agencia Huancayo, está consciente de que un mal asesoramiento crediticio perjudica económicamente a la cooperativa.

Tabla 9

*¿Cumple usted con provisionar el excedente de pago en la evaluación en caso los ingresos del socio disminuyan?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	05	25.0	25.0	25.0
	A veces	04	20.0	20.0	45.0
	Casi siempre	11	55.0	55.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



*Figura 5 ¿Cumple usted con provisionar el excedente de pago en la evaluación en caso los ingresos del socio disminuyan?*

Fuente: Tabla 9

### Interpretación:

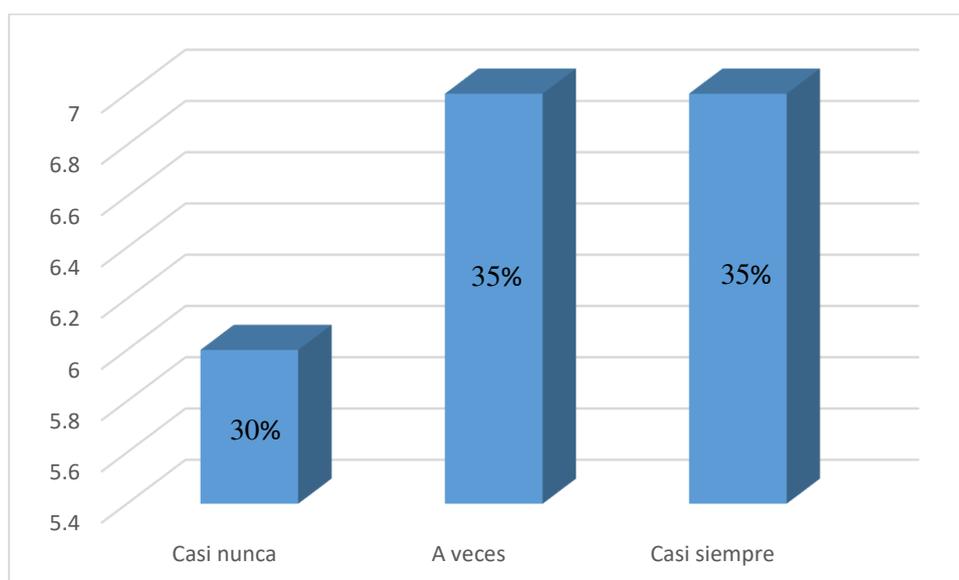
Se obtuvo el resultado que de los 20 encuestados, el 55% (11) cumple casi siempre con provisionar el excedente de pago en caso el socio disminuya sus ingresos, el 20% (04) cumple solo a veces y el 25% (05) casi nunca cumple con provisionar. Podemos concluir que la mayoría de los trabajadores de la agencia Huancayo, casi siempre cumple con provisionar y así el excedente de pago del socio en la evaluación no sea ajustado.

Tabla 10

*¿Cree usted que el desempleo e informalidad laboral, incrementa la morosidad de su cartera de créditos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	06	30.0	30.0	30.0
	A veces	07	35.0	35.0	65.0
	Casi siempre	07	35.0	35.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



**Figura 6** *¿Cree usted que el desempleo e informalidad laboral, incrementa la morosidad de su cartera de créditos?*

Fuente: Tabla 10

**Interpretación:**

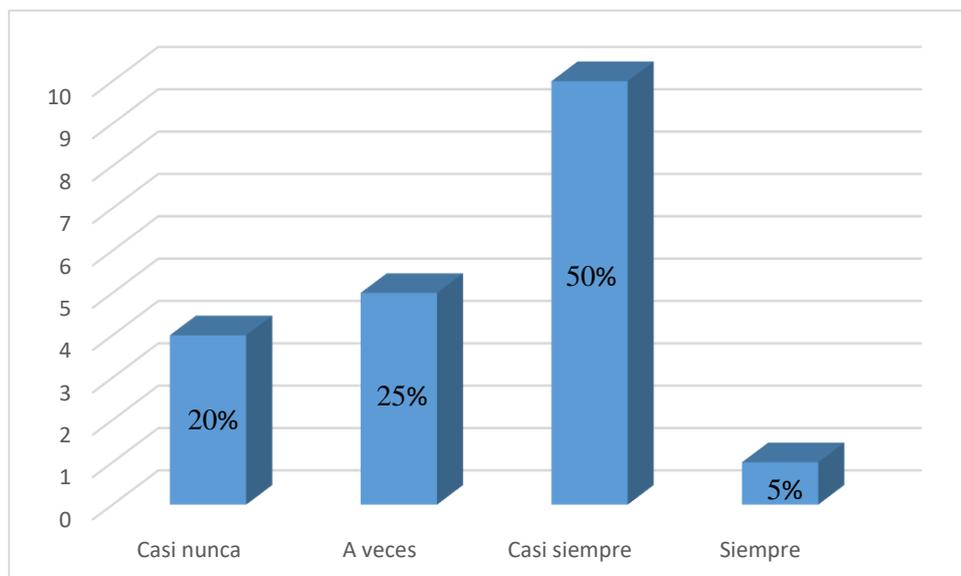
Se obtuvo el resultado que de los 20 encuestados, el 35% (07) cree que casi siempre y que a veces el desempleo y la informalidad laboral, tiene relación directa con la morosidad en su cartera de créditos, porque los ingresos del socio disminuirían y con la informalidad, no tienen estabilidad laboral y el 30% (06) cree que casi nunca se incrementa la morosidad por el desempleo e informalidad laboral. Podemos deducir que la mayoría de los trabajadores de la agencia Huancayo, es consciente de que el desempleo influye en los índices de morosidad de su cartera.

Tabla 11

*¿Cumple usted con cruzar información sobre las referencias personales y laborales antes de otorgar el crédito?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Casi nunca	04	20.0	20.0	20.0
	A veces	05	25.0	25.0	45.0
	Casi siempre	10	50.0	50.0	95.0
	Siempre	01	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



*Figura 7 ¿Cumple usted con cruzar información sobre las referencias personales y laborales antes de otorgar el crédito?*

Fuente: Tabla 11

### **Interpretación:**

Se obtuvo el resultado que de los 20 encuestados, el 50% (10) cumple con el cruce de información sobre las referencias personales, preguntando a los vecinos del socio solicitante del crédito, y referencias laborales, preguntando al empleador o ex empleador del socio para medir su grado de responsabilidad, un 25% (05) a veces lo hace y 20% (04) casi nunca lo hace.

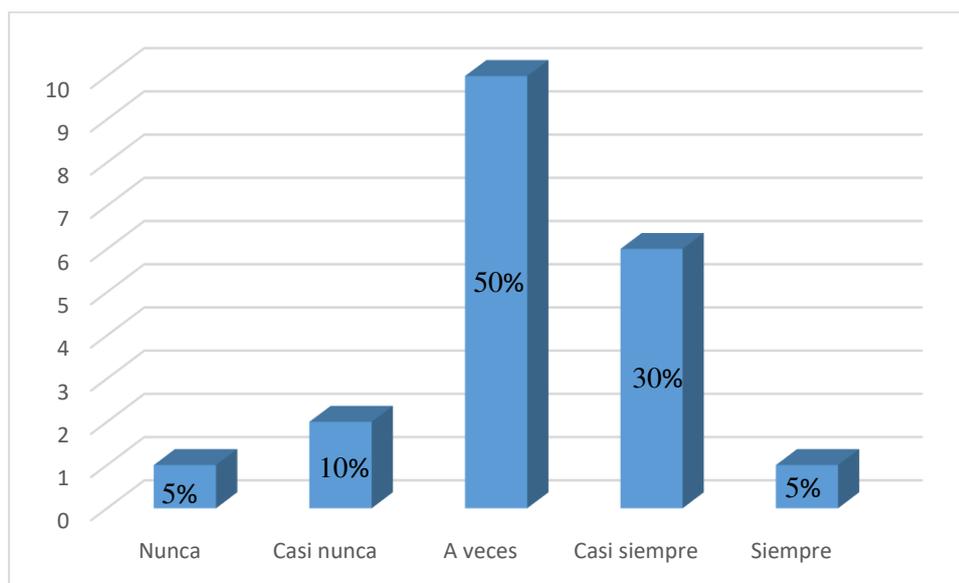
Tabla 12

*¿Cruza información con otras entidades sobre el cumplimiento de pago antes de otorgar el crédito?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	01	5.0	5.0	5.0
	Casi nunca	02	10.0	10.0	15.0
	A veces	10	50.0	50.0	65.0

Casi siempre	06	30.0	30.0	95.0
Siempre	01	5.0	5.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Cuestionario de encuesta



**Figura 8** ¿Cruza información con otras entidades sobre el cumplimiento de pago antes de otorgar el crédito?

Fuente: Tabla 12

### **Interpretación:**

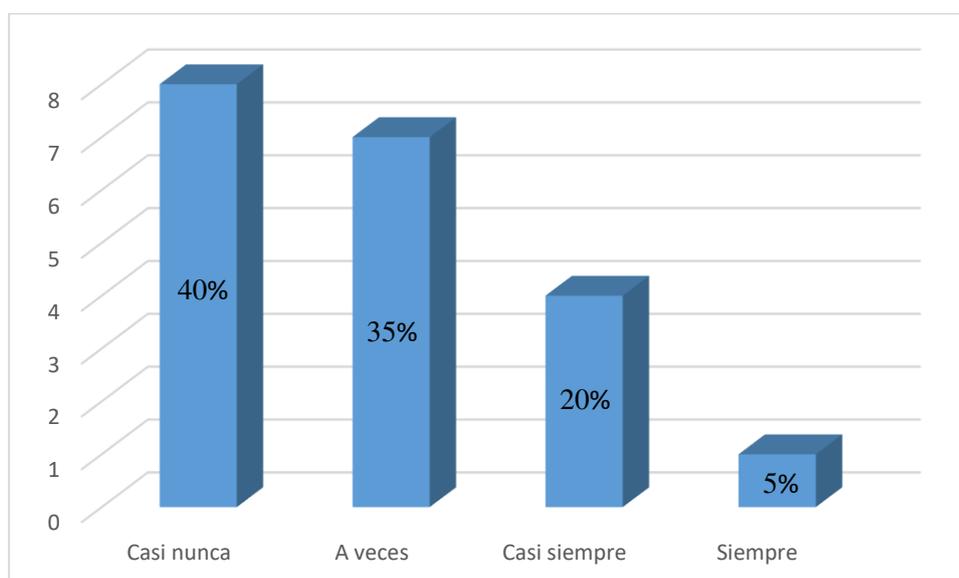
Se obtuvo como resultado que de los 20 encuestados, 50% (10) a veces cruzan información con otras entidades sobre el cumplimiento de pago del socio, 30% (06) y 5% (01) cruzan información casi siempre y siempre según corresponda y solo 5% (01) nunca cruza dicha información. Se concluye que la mayoría de trabajadores cumple con hacer dicho cruce de información para reducir los riesgos de incumplimiento de pago.

Tabla 13

*¿Cumple usted con informar de manera transparente las tasas de interés y deducciones que se le aplicarán al crédito del socio?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	08	40.0	40.0	40.0
	A veces	07	35.0	35.0	75.0
	Casi siempre	04	20.0	20.0	95.0
	Siempre	01	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



*Figura 9* ¿Cumple usted con informar de manera transparente las tasas de interés y deducciones que se le aplicarán al crédito del socio?

Fuente: Tabla 13

### Interpretación:

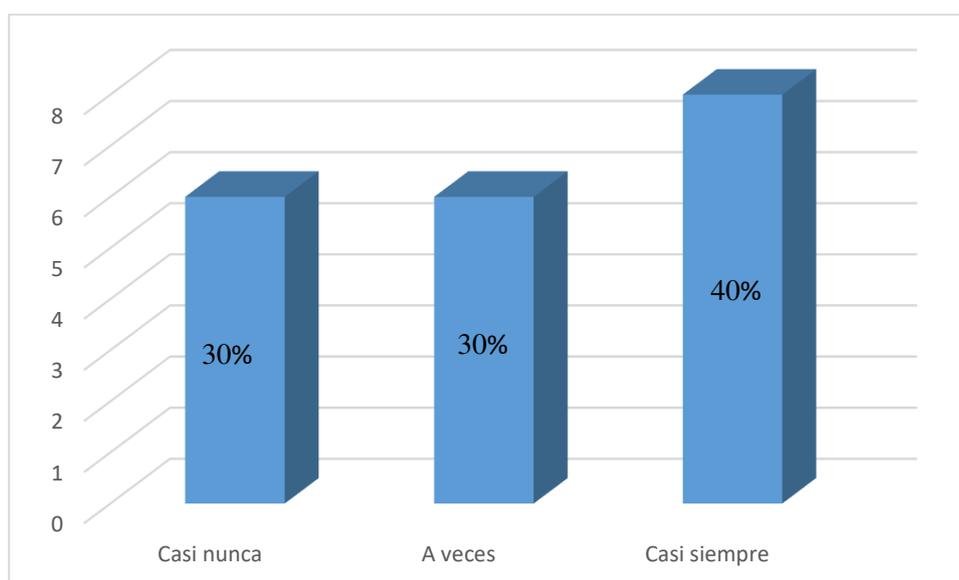
Se obtuvo como resultado que de los 20 encuestados, el 40% (08) casi nunca informan de manera transparente las tasas de interés y deducciones al crédito que se aplican en la cooperativa, ya que esperan que se lo diga la encargada del desembolso del crédito. Un 35% (07) lo hace a veces, un 20% (04) lo hace casi siempre y solo 5% (01) lo informa siempre. Se podría deducir que no hay una completa transparencia de los trabajadores de créditos para con sus clientes, ya que si un cliente se siente engañado es más probable que no vuelva a sacar otro crédito y en el peor de los casos lo deje de pagar.

Tabla 14

*¿Llega Ud. a la meta mensual propuesta por la cooperativa para el otorgamiento de créditos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	06	30.0	30.0	30.0
	A veces	06	30.0	30.0	60.0
	Casi siempre	08	40.0	40.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



*Figura 10 ¿Llega Ud. a la meta mensual propuesta por la cooperativa para el otorgamiento de créditos?*

Fuente: Tabla 14

### **Interpretación:**

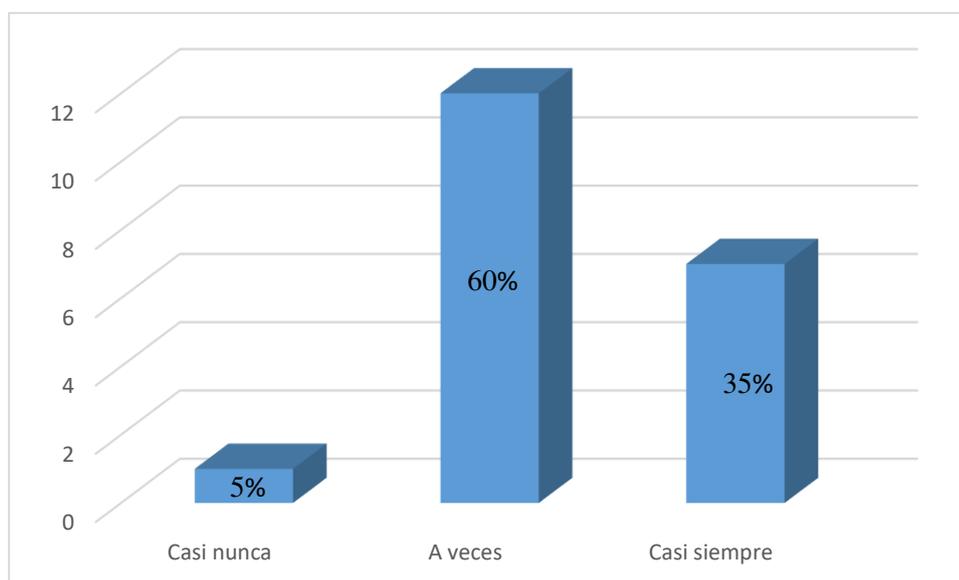
Se obtuvo como resultado que de los 20 encuestados, 40% (08) casi siempre llega a su meta, sin embargo 12 trabajadores casi nunca o solo a veces llegan a su meta, situación que es preocupante ya que el ingreso principal de la cooperativa es el otorgamiento de créditos, y que más de la mitad de trabajadores no lleguen a su meta, afecta directamente con las utilidades de la cooperativa.

Tabla 15

*¿Cree usted que la colocación de créditos influye directamente con la utilidad neta?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Casi nunca	01	5.0	5.0	5.0
	A veces	12	60.0	60.0	65.0
	Casi siempre	07	35.0	35.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



*Figura 11 ¿Cree usted que la colocación de créditos influye directamente con la utilidad neta?*

Fuente: Tabla 15

### **Interpretación:**

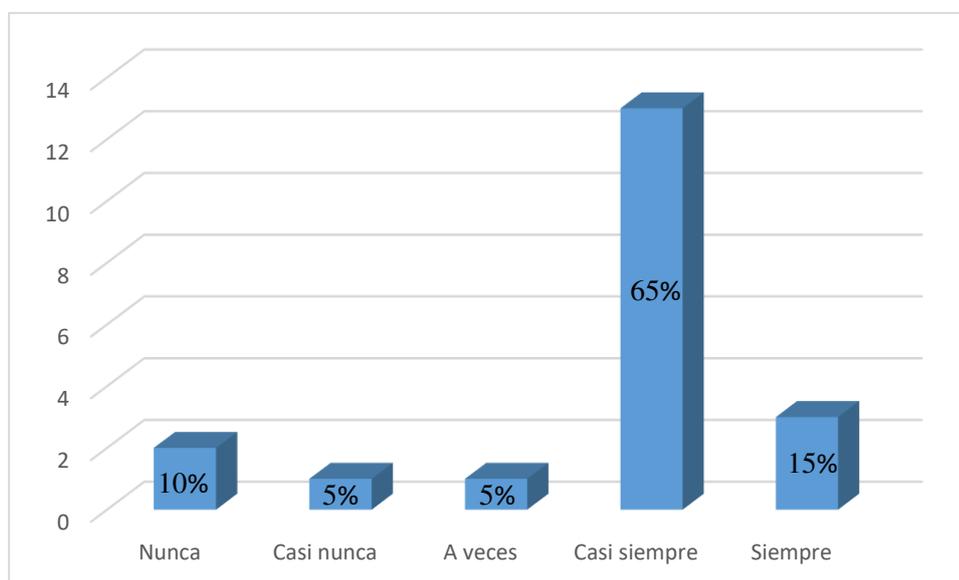
Se obtuvo como resultado que de los 20 encuestados, 60% (12) considera que la colocación de créditos a veces influye directamente con la utilidad neta, ya que existen muchos factores que influyen en la utilidad como son los gastos, un 35% (07) cree que influye casi siempre y solo el 5% opina que casi nunca influye en la utilidad neta.

Tabla 16

*¿Realizan la promoción de sus productos pasivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	02	10.0	10.0	10.0
	Casi nunca	01	5.0	5.0	15.0
	A veces	01	5.0	5.0	20.0
	Casi siempre	13	65.0	65.0	85.0
	Siempre	03	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



*Figura 12* ¿Realizan la promoción de sus productos pasivos?

Fuente: Tabla 16

### Interpretación:

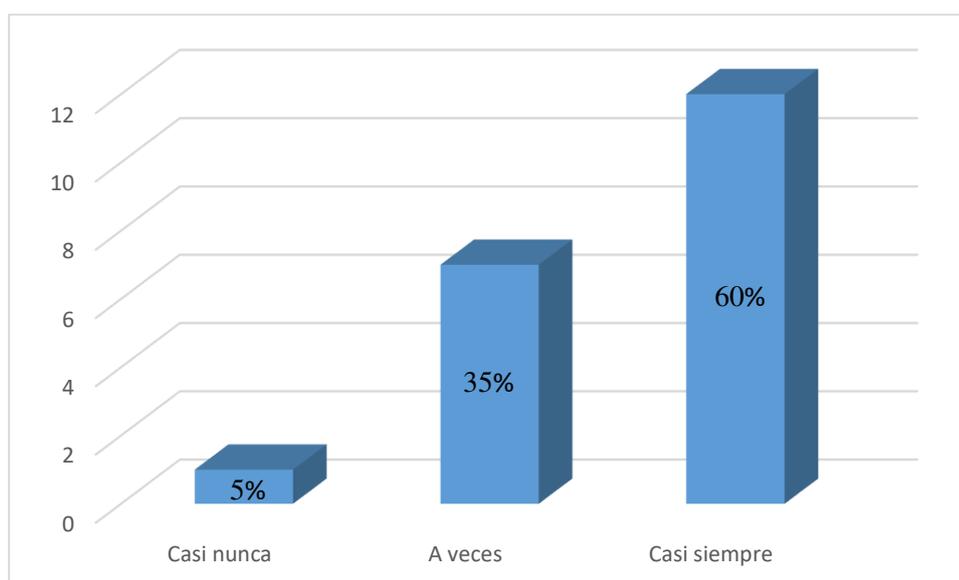
Se obtuvo como resultado que de los 20 encuestados, el 65% (13) casi siempre promociona productos pasivos de la cooperativa, según ellos el más promocionado son los depósitos a plazo fijo, ya que de ahí también los socios pueden solicitar crédito con su garantía líquida, y ellos podrían armar casos de crédito, el 15% (03) siempre promociona los productos pasivos ya que es una de sus funciones principales y solo un 5% a veces o casi nunca promociona dichos productos ya que solo se ocupan en captar nuevos clientes para créditos.

Tabla 17

*¿Cree Ud. que los costos y gastos de la cooperativa son netamente necesarios y que estos influyen en la utilidad neta?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	01	5.0	5.0	5.0
	A veces	07	35.0	35.0	40.0
	Casi siempre	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



*Figura 13 ¿Cree Ud. que los costos y gastos de la cooperativa son netamente necesarios y que estos influyen en la utilidad neta?*

Fuente: Tabla 17

### **Interpretación:**

Se obtuvo como resultado que de los 20 encuestados, el 60% (12) cree que los costos y gastos de la cooperativa son necesarios y que estos influyen en la utilidad neta, y el 35% (07) lo cree solo a veces y solo un 5% (01) cree que casi nunca los gastos son netamente necesarios.

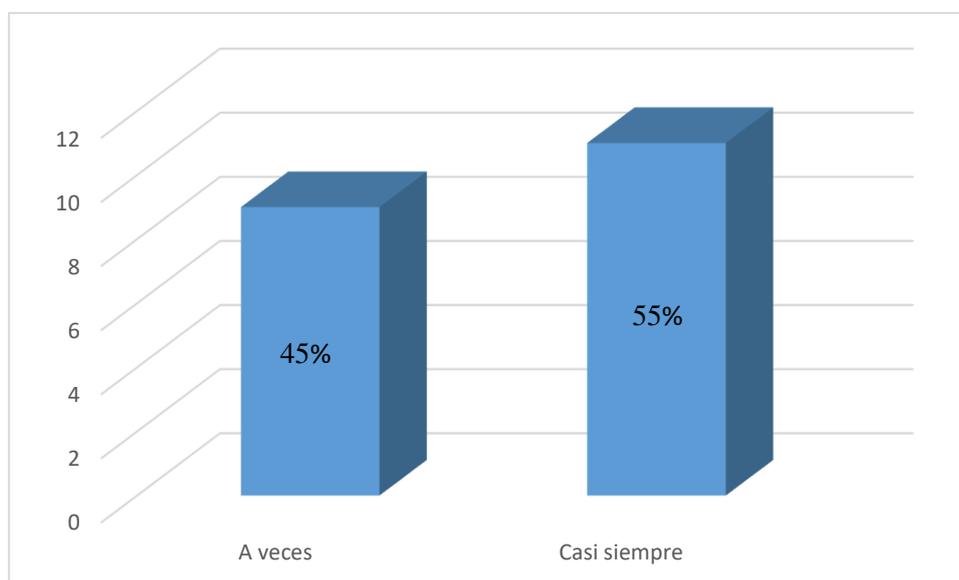
Tabla 18

*¿Considera usted que la cooperativa tiene excesivos gastos en personal?*

*(Remuneraciones, uniforme, gastos en recreación)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	09	45.0	45.0	45.00
	Casi siempre	11	55.0	55.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta



**Figura 14** *¿Considera usted que la cooperativa tiene excesivos gastos en personal? (Remuneraciones, uniforme, gastos en recreación)?*

Fuente: Tabla 18

### **Interpretación:**

Se obtuvo como resultado que de los 20 encuestados, 45% (09) considera que a veces la cooperativa si realiza gastos excesivos en personal y el 55% (11) que casi siempre tienen gastos excesivos. Desde un punto de vista externo, es bueno que la cooperativa se preocupe por el bienestar y la comodidad de sus trabajadores dándoles uniformes y días para su recreación, pero desde un punto de vista económico, excederse en gastos de personal es algo no tan beneficioso para la cooperativa ya que se estarían disminuyendo sus utilidades.

Tabla 19

¿Considera usted que la cooperativa hace gastos innecesarios para su operatividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	04	20.0	20.0	20.0
	A veces	11	55.0	55.0	75.0
	Casi siempre	05	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

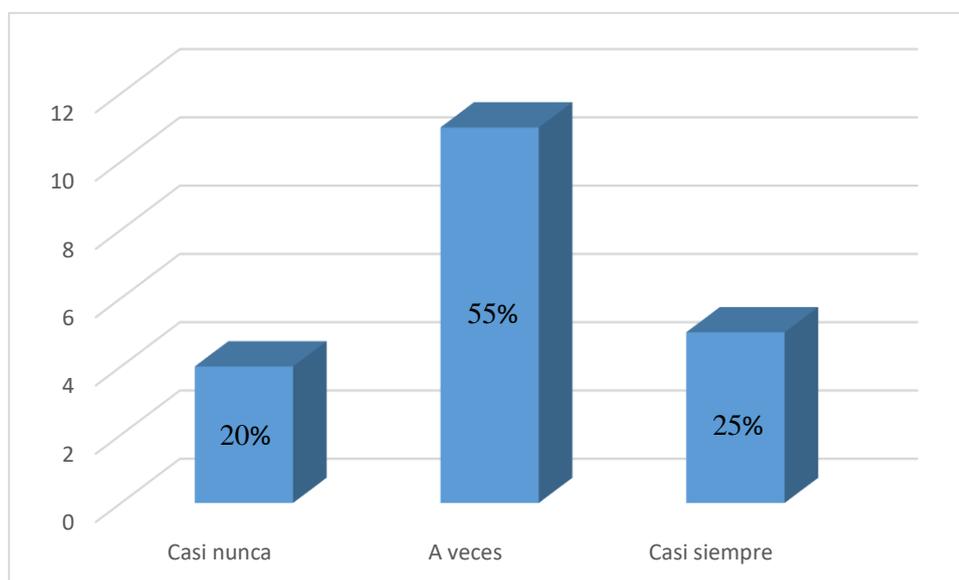


Figura 15 ¿Considera usted que la cooperativa hace gastos innecesarios para su operatividad?

Fuente: Tabla 19

### Interpretación:

Se obtuvo el resultado que de los 20 encuestados, el 20% (04) considera que la cooperativa casi nunca realiza gastos innecesarios para su operatividad, sin embargo, el 55% (11) considera que a veces si se realizan gastos innecesarios y el 25% (05) considera casi siempre que se realizan gastos innecesarios para su operatividad, mencionaron un tema específico que es el alquiler de su actual local, que según refieren es excesivamente caro a comparación de otros locales con la misma ubicación estratégica, lo cual denota que

la cooperativa está realizando gastos que podrían disminuirse si es que se proponen disminuirlos.

### 5.3. Contrastación de resultados

#### 5.3.1. Prueba de normalidad

Si  $N < 50$  entonces se usará Shapiro-Wilk

Ho: La distribución es normal

H1: La distribución no es normal

Tabla 20

*Prueba de Normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
(V1) Morosidad	,279	20	,000	,807	20	,001
(V2) Utilidad Contable	,335	20	,000	,641	20	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia SPSS21

#### Interpretación:

Con una muestra de 20 encuestados en la correlación de las dos variables, acorde con la Prueba de Shapiro – Wilk, nos muestra un nivel de significancia mayor a 0.05, Sig E  $0.001 < 0.05$  Sig T, es decir rechazamos la Ho (hipótesis nula), y aceptamos la H1 (hipótesis alterna), por lo tanto, las distribuciones de los datos de la muestra no son normales, y aplicaremos la prueba de hipótesis el estadístico rho de Spearman.

#### 5.3.2. Contrastación de las Hipótesis de la Investigación

Tabla 21

*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)

### **5.3.2.1. Hipótesis general:**

**H<sub>G</sub>:** El nivel de morosidad se relaciona indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**H<sub>0</sub>:** El nivel de morosidad no se relaciona indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**H<sub>0</sub>:**  $p=0$

**H<sub>1</sub>:** El nivel de morosidad se relaciona indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**H<sub>0</sub>:**  $p \neq 0$

Nivel de significancia 0.05

Tabla 22

*Correlación de variables morosidad y utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo.*

<b>Correlaciones</b>				
			Morosidad	Utilidad Contable
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1.000	-,077
		Sig. (bilateral)		,747
		N	20	20
	Utilidad Contable	Coefficiente de correlación	-,077	1.000
		Sig. (bilateral)	,747	
		N	20	20

Fuente: Elaboración propia SPSS21

### **Interpretación**

Dado que  $p=0,747 < 0.05$  rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_1$ : El nivel de morosidad se relaciona indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019. Asimismo, se observa una correlación negativa muy baja de  $-0,077$ , lo cual nos permite comprobar que a mayor morosidad menor será la utilidad contable.

#### **5.3.2.2. Hipótesis específicas:**

##### **Hipótesis Específica 1**

Los problemas financieros de los socios se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**$H_0$ :** Los problemas financieros de los socios no se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**$H_0$ :**  $p=0$

**H1:** Los problemas financieros de los socios se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**Ho:**  $p \neq 0$

Nivel de significancia 0.05

Tabla 23

*Correlación de dimensión problemas financieros y utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo.*

		<b>Correlaciones</b>		
			(V2) Utilidad Contable	(D1) Problemas Financieros
Rho de Spearman	(V2) Utilidad Contable	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20	,027 ,908 20
	(D1) Problemas Financieros	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,027 ,908 20	1,000 . 20

Fuente: Elaboración propia SPSS21

### **Interpretación:**

Dado que  $p=0,908 < 0.05$  rechazar Ho y se acepta la H1: Los problemas financieros de los socios se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019. Se observa también una correlación positiva baja de 0,027.

### **Hipótesis Específica 2**

Los factores económicos se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**Ho:** Los factores económicos no se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**H<sub>0</sub>:**  $p=0$

**H<sub>1</sub>:** Los factores económicos se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**H<sub>0</sub>:**  $p \neq 0$

Nivel de significancia 0.05

Tabla 24

*Correlación de dimensión factores económicos y utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo.*

<b>Correlaciones</b>				
			(V2) Utilidad Contable	(D2) Factores Económicos
Rho de Spearman	(V2) Utilidad Contable	Coefficiente de correlación	1,000	,231
		Sig. (bilateral)	.	,327
	(D2) Factores Económicos	N	20	20
		Coefficiente de correlación	,231	1,000
		Sig. (bilateral)	,327	.
		N	20	20

Fuente: Elaboración propia SPSS21

### **Interpretación:**

Dado que  $p=0,327 < 0.05$  rechazar  $H_0$  y se acepta  $H_1$ : Los factores económicos se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019. Asimismo, se observa una correlación 0,231.

### **Hipótesis Específica 3**

La cultura de pago de los socios se relaciona directamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**H<sub>0</sub>:** La cultura de pago de los socios no se relaciona directamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**H<sub>0</sub>:**  $p=0$

**H<sub>1</sub>:** La cultura de pago de los socios se relaciona directamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.

**H<sub>0</sub>:**  $p \neq 0$

Nivel de significancia 0.05

Tabla 25

*Correlación de dimensión cultura de pago y utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo.*

<b>Correlaciones</b>				
			(V2) Utilidad Contable	(D3) Cultura de Pago
Rho de Spearman	(V2) Utilidad Contable	Coefficiente de correlación	1,000	,147
		Sig. (bilateral)	.	,535
	(D3) Cultura de Pago	N	20	20
		Coefficiente de correlación	,147	1,000
		Sig. (bilateral)	,535	.
		N	20	20

Fuente: Elaboración SPSS25

#### **Interpretación:**

Dado que  $p=0.535 < 0.05$  rechazar  $H_0$  y se acepta  $H_1$ : La cultura de pago de los socios se relaciona directamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019. Consecuentemente se observa una correlación positiva muy baja de 0,147 lo cual permite concluir que, a mayor cultura de pago mayor utilidad.

#### **5.4. Discusión de resultados**

Al llevar a cabo el trabajo de campo en la realidad problemática, se ha comprobado que los colaboradores de la Agencia Huancayo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito no le

dan la debida importancia a las consecuencias de la morosidad en su lugar de trabajo siendo la de más significancia la disminución de la utilidad contable.

De acuerdo con estos planteamientos se ha formulado la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre la morosidad y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019?

Los antecedentes encontrados están en relación con el objeto de estudio a nivel nacional, y son los siguientes:

Coincido con (Breniz Satalaya, 2018), que en su tesis titulada “La Morosidad y la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II periodo 2017” cuyo objetivo general de estudios fue de determinar de qué manera la morosidad influye en la utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II periodo 2017. Su investigación concluyó en que la morosidad influye directamente en la utilidad de la entidad financiera.

Se concuerda también con (Arana Nacarino & López Puscán, 2018) en su trabajo de investigación titulado "Impacto de la Morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito" Una revisión sistemática del impacto de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en los últimos 8 años. Donde su objetivo principal fue determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en las Cajas Municipales de Ahorro y crédito de Trujillo desde año 2010 al 2017. Llegaron a la conclusión de que la morosidad cumple un papel negativo para la rentabilidad de todas las cajas municipales de ahorro y crédito que fueron evaluadas, debido a que los indicadores evaluados dieron como resultado el incremento en los refinanciamientos, provisiones, castigos de créditos, aumento de cartera de riesgo alto, lo cual trae como consecuencia el decrecimiento de la rentabilidad y sus utilidades.

De la misma manera se concuerda con (Ramírez Vásquez & Robles Alayo, 2016) que en su tesis “La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015” donde quedó demostrada la medida en que la morosidad de la cartera de los créditos MYPES incidía negativamente en la rentabilidad de la agencia en mención, debido a que los resultados que se obtuvieron fueron que los índices de morosidad se habían incrementado, situación que conllevó a el incremento de provisiones, refinanciamiento y castigos de créditos por su irrecuperabilidad.

Los antecedentes encontrados a nivel internacional son los siguientes:

Se concuerda con (Vidal Espinoza, 2017) que, en su investigación titulada “**La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile**”, donde su principal objetivo fue el de determinar si la morosidad ocasionada por el incumplimiento de pago en los créditos impacta en la rentabilidad de los bancos chilenos. Su investigación concluyó en que la rentabilidad se ve impactada por diversos factores tanto internos como externo, pero que una tasa de morosidad significativa si es perjudicial para los bancos.

Asimismo se concuerda con (Sánchez Guevara, 2017), que en su trabajo de investigación titulado “**Gestión Financiera y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Líderes LTDA.**”, en la ciudad de Ambato – Ecuador, cuyo objetivo principal fue de evaluar la gestión financiera y la morosidad de la cooperativa. La autora llego a la conclusión de que dicha entidad no contaba con lineamientos específicos para el otorgamiento de créditos, situación que generaba altas tasas de morosidad en su cartera de créditos, por lo cual la autora recomendó un modelo de gestión financiera.

## CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la presente investigación, los objetivos planteados y la demostración de la hipótesis, tenemos las siguientes conclusiones:

1. Se determina una correlación negativa muy baja de  $-0,077$  entre el nivel de morosidad indirecta con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019. Por lo cual nos permite comprobar que a mayor morosidad menor será la utilidad contable.
2. Se determina una correlación positiva baja de  $0,027$  entre los problemas financieros de los socios y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019. Lo cual nos permite concluir que a mayor prevención de los problemas financieros de los socios previo otorgamiento de crédito, mayor utilidad contable para la cooperativa.
3. Se determina una correlación positiva baja de  $0,231$  entre los factores económicos y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019. Lo cual permite deducir que a mayor estudio de los factores económicos mayor utilidad.
4. Se determina que existe correlación positiva muy baja de  $0,147$  entre la cultura de pago de los socios y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019. Lo cual permite concluir que a mayor cultura de pago de parte del socio mayor utilidad contable.

## RECOMENDACIONES

En función de los resultados de la investigación, se procede a enunciar algunas recomendaciones para la Gerencia General y Administrador de la agencia Huancayo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

1. Al gerente general, cambiar las políticas de otorgamiento de crédito donde indiquen expresamente los datos mínimos que deben recolectar los analistas para otorgar un crédito. debido a que la correlación es negativa entre la morosidad y la utilidad contable, lo que quiere decir que a mayor morosidad menor utilidad y de esta manera se podrá reducir los índices morosidad.
2. Al administrador de agencia, mayor supervisión con respecto al cruce de todo tipo de información, previo al desembolso del crédito, debido a que al prever los posibles problemas financieros del socio tales como disminución del flujo de efectivo o el sobreendeudamiento, se reduciría el riesgo de obtener cartera morosa y por ende disminuiría el riesgo de tener bajas utilidades.
3. Al administrador de agencia y a los colaboradores de la cooperativa, mayor supervisión y prevención de los factores económicos tales como la reducción de ingresos y el desempleo que podrían afectar a los socios solicitantes de crédito, se recomienda aumentar el filtro para otorgar los créditos, como cruce de información con los empleadores de los socios solicitantes, aumentar el requisito de 3 a 5 últimas boletas de pago, de esta manera se disminuiría el riesgo de contraer créditos que puedan caer en mora.
4. Al administrador de agencia y a los colaboradores de la cooperativa, fomentar la cultura de pago entre sus socios a través de charlas informativas, resaltando la importancia de un buen record crediticio en el sistema financiero, ya que, a mayor cultura de pago, mayor utilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales Saravia, R. (2004). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación. *I*. Instituto de Estudios Peruano, Lima.
- Amate, J. I. (2014). La desmaterialización de la economía mundial a debate. Consumo de recursos y crecimiento económico (1980-2008). *Revista de Economía Crítica*, 60-81.
- Aquino Pantoja, K. M., & Arosi Orellana, I. V. (2014). Previsión al Riesgo y la Utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa Periodo 2008 – 2013. (*Tesis de Grado*). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Huamanga.
- Arana Nacarino, A. Y., & Lopéz Puscán, C. J. (2018). "Impacto de la Morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito" Una revisión sistemática del impacto de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en los últimos 8 años. (*Trabajo de Investigación*). Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Auccapuella Cuchuñaua, M., & Velasquez Ccalla, I. D. (2019). Morosidad: un alarmante problema financiero. (*Trabajo de Investigación*). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Bautista Mejía, L. E., & Díaz Infante, H. A. (2019). La Morosidad de Cartera y su impacto en la Rentabilidad de la Banca Peruana, Periodo 2010 – 2018. (*Tesis de Grado*). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Breniz Satalaya, S. (2018). La Morosidad y la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II periodo 2017. (*Tesis de Grado*). Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Carrasco Díaz, S. (2016). *Metodología de la investigación científica (Décima)*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Castañeda Muñoz, E. E., & Tamayo Bocanegra, J. J. (2013). La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja

- Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 – 2012. (*Tesis de Grado*).  
Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Catunta Alva, M. R., & Moreno Rodriguez, F. H. (2015). El Índice de Morosidad de la Cartera de clientes y su Incidencia en la Rentabilidad y en la estructura de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los años 2012 -2013. (*Tesis de Grado*). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Cóndor, V. (1990). Los criterios de reconocimiento y presentación de ingresos en el Nuevo Plan General de Contabilidad. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 687-715.
- Cubas Tineo, K. R., & Dávila Mondragón, G. E. (2016). Incidencia del Riesgo Crediticio en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015. *Revista Horizonte*, 13.
- Díaz Fernandez, M. J. (2014). *La morosidad: Cobro y prevención*. Chile: Alcalá Grupo Editorial.
- Fajardo Moreno, Á. (2016). Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia. (*Trabajo de grado para Magister*). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
- Ferguson, J. M. (1948). *Historia de la Economía*. (V. Polo, Trad.) México: Fondo de Cultura Económica.
- González Pascual, J., & Gomes Bastos, R. (2014). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. (*Trabajo de Investigación*). Universidad de Zaragoza, Zaragoza.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2005). *Contabilidad Financiera*. Monterrey: McGraw Hill.

- Hendriksen, E. S. (1981). *Teoría de la contabilidad*. México: Hispanoamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Lawrence, W. B. (1953). *Contabilida de Costos*. Hispano Americana.
- Mayorca Huamán, E., & Andía Camargo, G. (2016). Competencia y Calidad de Cartera en el Mercado Microfinanciero Peruano, 2003-2013. *DT DECON Departamento de Economía*(N° 418), 39. Obtenido de <https://files.pucp.education/departamento/economia/DDD418.pdf>
- Menéndez Alonso, E. J. (2004). *Problemas y prácticas sobre los Mercados Financieros*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ramírez Vásquez, C. L., & Robles Alayo, M. L. (2016). La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015. (*Tesis de Grado*). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Reátegui Rojas, N. L. (2018). Régimen MYPE tributario y la Utilidad en la Empresa Constructora Inmobiliaria Baruch E.I.R.L. Huánuco 2017. (*Tesis de Grado*). Universidad de Huanuco, Huánuco.
- Rodrigues Primo, U. (2015). Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable. (*Tesis Doctoral*). Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Vicerrectorado de Investigación.

- Sánchez Guevara, A. E. (2017). Gestión Financiera y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Líderes LTDA. (*Trabajo de Investigación*). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato.
- SBS. (2015). *Superintendencia de Banca y Seguros y AFP*. Obtenido de Superintendencia de Banca y Seguros y AFP:  
<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Talledo Sánchez , J. (2013). La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia. *Tesis de Grado de Magister*. Universidad ESAN, Lima.
- Valdivia Oré, Y. V. (2017). La Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado Periodo – 2016. (*Tesis de Grado*). Universidad Andina del Cusco, Madre de Dios.
- Vidal Espinoza, S. (2017). La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile. (*Tesis de Grado*). Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso - Chile.
- Villegas Vasquez, E. (2018). La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos en MiBanco Agencia Jaén Matriz, 2017. (*Tesis de Grado*). Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

## **ANEXOS**

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

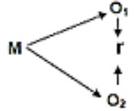
Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de las variables

Anexo N° 03: Instrumento de medición de las variables

Anexo N° 04: Validación del instrumento

**Anexo N° 01: Matriz de consistencia**

***Morosidad y Utilidad Contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019***

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
¿Qué relación existe entre la morosidad y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019?	Determinar la relación que existe entre la morosidad y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.	El nivel de morosidad se relaciona indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.	<b>Variable</b> <b>X:</b> Morosidad <b>Dimensiones</b> X <sub>1</sub> : Problemas Financieros X <sub>2</sub> : Factores Económicos X <sub>3</sub> : Cultura de Pago	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método de investigación:</b> Científico <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de investigación:</b> no experimental Esquema:  Donde: M = Muestra O <sub>1</sub> = Observación de la V. 1. O <sub>2</sub> = Observación de la V 2. r = Correlación entre dichas variables.
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		
¿Qué relación existe entre los problemas financieros de los socios y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019?	Establecer la relación que existe entre los problemas financieros de los socios y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.	Los problemas financieros de los socios se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.	<b>Variable</b> <b>Y:</b> Utilidad contable <b>Dimensiones</b> Y <sub>1</sub> : Ingresos Y <sub>2</sub> : Gastos	
¿Qué relación existe entre los factores económicos y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019?	Analizar la relación que existe entre los factores económicos y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.	Los factores económicos se relacionan indirectamente con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo 2019.		

<p>¿Qué relación existe entre la cultura de pago del socio y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019?</p>	<p>Describir la relación que existe entre la cultura de pago del socio y la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.</p>	<p>La cultura de pago de los socios se relaciona directamente con la con la utilidad contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia Huancayo en el periodo 2019.</p>	<p><b>Técnicas:</b> La entrevista. <b>Instrumento:</b> El cuestionario. <b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b> Estadística descriptiva: Medida de tendencia central y dispersión. Estadística inferencial: El estadístico <i>Rho de Spearman</i> y/o “r” de Pearson, para la correlación y la prueba de hipótesis.</p>
--	--	--	---

**Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de las variables**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Escala De Likert</b>	<b>Ítems</b>
<b>Variable X. Morosidad</b>	X1. Problemas Financieros	Flujo de Efectivo	¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo cuando arma el expediente de crédito, previo a su otorgamiento?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	1
		Sobreendeudamiento	¿Cumple usted con cruzar información con otras entidades para asegurar la cantidad de créditos del solicitante antes de otorgar el crédito?		2
			¿Considera usted que una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento?		3
	X2. Factores Económicos	Reducción de Ingresos	¿Considera usted que un mal asesoramiento crediticio esté relacionado con la reducción de ingresos de la cooperativa? ¿Cumple usted con provisionar el excedente de pago en la evaluación en caso los ingresos del socios disminuyan?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	4
		Desempleo	¿Cree usted que el desempleo e informalidad laboral,		5

			incrementa la morosidad de sus cartera de créditos?		
	X3. Cultura de Pago	Voluntad de Pago	¿Cumple usted con cruzar información sobre las referencias personales y laborales antes de otorgar el crédito?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	6
		Responsabilidad económica	¿Cruza información con otras entidades sobre el cumplimiento de pago antes de otorgar el crédito? ¿Cumple usted con informar de manera transparente las tasas de interés y deducciones que se le aplicaran al crédito del socio?		7
<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Escala De Likert</b>	<b>Items</b>
	Y1. Ingresos	Colocación de Créditos	¿Llega Ud. a la meta mensual propuesta por la cooperativa para el otorgamiento de créditos?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	8
			¿Cree usted que la colocación de créditos influye directamente con la utilidad neta?		9
		Productos Pasivos	¿Realizan la promoción de sus productos pasivos?		10

			¿Cree Ud. que los costos y gastos de la cooperativa son netamente necesarios y que estos influyen en la utilidad neta?		11
	Y2. Gastos	Registro de Gastos	¿Considera usted que la cooperativa tiene excesivos gastos en personal?  ¿Considera usted que la cooperativa hace gastos innecesarios para su operatividad?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	12

### Anexos N° 03: Instrumento de medición de las variables

#### Cuestionario sobre morosidad y utilidad contable de la agencia Huancayo

**Estimado Sr(a):**

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recoger información para la elaboración de mi trabajo de investigación. Tenga en cuenta que su valiosa información servirá para hacer propuestas de mejora. Los resultados serán usados con fines académicos.

Responder marcando con un aspa (X) la opción que usted considere, según la siguiente escala:

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

<b>Morosidad y Utilidad Contable en la Agencia Huancayo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito periodo 2019</b>		1	2	3	4	5
(V1) Morosidad						
(D1) Problemas Financieros						
	1. ¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo cuando arma el expediente de crédito, previo a su otorgamiento?					
	2. ¿Cumple usted con cruzar información con otras entidades para asegurar la cantidad de créditos del solicitante antes de otorgar el crédito?					
	3. ¿Considera usted que una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento?					
(D2) Factores Económicos						
	4. ¿Considera usted que un mal asesoramiento crediticio esté relacionado con la reducción de ingresos de la cooperativa?					
	5. ¿Cumple usted con provisionar el excedente de pago en la evaluación en caso los ingresos del socios disminuyan?					
	6. ¿Cree usted que el desempleo e informalidad laboral, incrementa la morosidad de su cartera de créditos?					
(D3) Cultura de Pago						

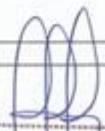
		7. ¿Cumple usted con cruzar información sobre las referencias personales y laborales antes de otorgar el crédito?					
		8. ¿Cruza información con otras entidades sobre el cumplimiento de pago antes de otorgar el crédito?					
		9. ¿Cumple usted con informar de manera transparente las tasas de interés y deducciones que se le aplicarán al crédito del socio?					
(V2) Utilidad Contable							
(D4) Ingresos							
		10. ¿Llega Ud. a la meta mensual propuesta por la cooperativa para el otorgamiento de créditos?					
		11. ¿Cree usted que la colocación de créditos influye directamente con la utilidad neta?					
		12. ¿Realizan la promoción de sus productos pasivos?					
(D5) Gastos							
		13. ¿Cree Ud. que los costos y gastos de la cooperativa son netamente necesarios y que estos influyen en la utilidad neta?					
		14. ¿Considera usted que la cooperativa tiene excesivos gastos en personal? (Remuneraciones, uniforme, gastos en recreación)					
		15. ¿Considera usted que la cooperativa hace gastos innecesarios para su operatividad?					

## Anexo N° 04: Validación del instrumento

Experto Mg. CPC Percy A. Fuentes Galván

Título de tesis : Morosidad y Utilidad Contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 Agencia Huancayo 2019  
 Instrumento : Cuestionario Tipo Likert

N°	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Dimensión 1 : Problemas Financieros</b>														
1	¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo cuando arma el expediente de crédito, previo a su otorgamiento?				X					X			X	
2	¿Cumple usted con cruzar información con otras entidades para asegurar la cantidad de créditos del solicitante antes de otorgar el crédito?				X					X			X	
3	¿Considera usted que una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento?				X					X			X	
<b>Dimensión 2 : Factores Económicos</b>														
4	¿Considera usted que un mal asesoramiento crediticio esté relacionado con la reducción de ingresos de la cooperativa?				X					X			X	
5	¿Cumple usted con provisionar el excedente de pago en la evaluación en caso los ingresos del socios disminuyan?	X				X				X				No tiene relación con el tema de investigación
6	¿Cree usted que el desempleo e informalidad laboral, incrementa la morosidad de su cartera de créditos?				X					X			X	
<b>Dimensión 3 : Cultura de Pago</b>														
7	¿Cumple usted con cruzar información sobre las referencias personales y laborales antes de otorgar el crédito?				X					X			X	
8	¿Cruza información con otras entidades sobre el cumplimiento de pago antes de otorgar el crédito?				X					X			X	
9	¿Cumple usted con informar de manera				X					X			X	

  
 Percy A. Fuentes Galván  
 Contador Público Colegiado  
 Mat. C.C.L. 01-24722

Activar Win  
 Ve a Configurari

	transparente las tasas de interés y deducciones que se le aplicarán al crédito del socio?														
<b>Dimensión 4 : Ingresos</b>															
10	¿Llega Ud. a la meta mensual propuesta por la cooperativa para el otorgamiento de créditos?	X				X					X				
11	¿Cree usted que la colocación de créditos influye directamente con la utilidad neta?				X					X				X	
12	¿Realizan la promoción de sus productos pasivos?	X				X				X					Los productos pasivos no son materia de investigación.
<b>Dimensión 5 : Gastos</b>															
13	¿Cree Ud. que los costos y gastos de la cooperativa son netamente necesarios y que estos influyen en la utilidad neta?				X					X				X	
14	¿Considera usted que la cooperativa tiene excesivos gastos en personal? (Remuneraciones, uniforme, gastos en recreación)			X					X				X		
15	¿Considera usted que la cooperativa hace gastos innecesarios para su operatividad?	X						X				X			El estudio enfoca la morosidad, no la operatividad de la cooperativa

Las alternativas de la respuesta van del 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

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

  
*Percy A. Fuentes Salazar*  
 Contador Público Colegiado  
 Mat. C.O.L. 01-24722

Activar Win  
Ve a Configurar

Experto Mg. CPCC Lourdes Galvez Vilcahuaman

Título de tesis : Morosidad y Utilidad Contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 Agencia Huancayo 2019  
 Instrumento : Cuestionario Tipo Likert

N°	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Dimensión 1 : Problemas Financieros</b>														
1	¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo cuando arma el expediente de crédito, previo a su otorgamiento?			x			x				x			
2	¿Cumple usted con cruzar información con otras entidades para asegurar la cantidad de créditos del solicitante antes de otorgar el crédito?			x			x				x			
3	¿Considera usted que una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento?				x			x				x		
<b>Dimensión 2 : Factores Económicos</b>														
4	¿Considera usted que un mal asesoramiento crediticio esté relacionado con la reducción de ingresos de la cooperativa?			x			x				x			
5	¿Cumple usted con provisionar el excedente de pago en la evaluación en caso los ingresos del socios disminuyan?			x			x				x			
6	¿Cree usted que el desempleo e informalidad laboral, incrementa la morosidad de su cartera de créditos?				x			x				x		
<b>Dimensión 3 : Cultura de Pago</b>														
7	¿Cumple usted con cruzar información sobre las referencias personales y laborales antes de otorgar el crédito?			x			x				x			
8	¿Cruza información con otras entidades sobre el cumplimiento de pago antes de otorgar el crédito?			x			x				x			



Mg. CPCC Lourdes Galvez Vilcahuaman  
 MAY 703

Activar Window  
 Ve a Configuración |



## Experto Mg. CPCC Pablo Susanibar Lopez

Título de tesis : Morosidad y Utilidad Contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 Agencia Huancayo 2019  
 Instrumento : Cuestionario Tipo Likert

N°	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Dimensión 1 : Problemas Financieros</b>														
1	¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo cuando arma el expediente de crédito, previo a su otorgamiento?				x				x				x	
2	¿Cumple usted con cruzar información con otras entidades para asegurar la cantidad de créditos del solicitante antes de otorgar el crédito?				x				x				x	
3	¿Considera usted que una mala evaluación crediticia genera sobreendeudamiento?				x				x				x	
<b>Dimensión 2 : Factores Económicos</b>														
4	¿Considera usted que un mal asesoramiento crediticio esté relacionado con la reducción de ingresos de la cooperativa?			x				x				x		
5	¿Cumple usted con provisionar el excedente de pago en la evaluación en caso los ingresos del socios disminuyan?				x				x				x	
6	¿Cree usted que el desempleo e informalidad laboral, incrementa la morosidad de su cartera de créditos?				x				x				x	
<b>Dimensión 3 : Cultura de Pago</b>														
7	¿Cumple usted con cruzar información sobre las referencias personales y laborales antes de otorgar el crédito?				x				x				x	
8	¿Cruza información con otras entidades sobre el cumplimiento de pago antes de otorgar el crédito?				x				x				x	
9	¿Cumple usted con informar de manera			x					x				x	

Actividad  
 de capacitación para  
 Pablo Susanibar Lopez

	transparente las tasas de interés y deducciones que se le aplicarán al crédito del socio?																		
<b>Dimensión 4 : Ingresos</b>																			
10	¿Llega Ud. a la meta mensual propuesta por la cooperativa para el otorgamiento de créditos?																		
11	¿Cree usted que la colocación de créditos influye directamente con la utilidad neta?																		
12	¿Realizan la promoción de sus productos pasivos?																		
<b>Dimensión 5 : Gastos</b>																			
13	¿Cree Ud. que los costos y gastos de la cooperativa son netamente necesarios y que estos influyen en la utilidad neta?																		
14	¿Considera usted que la cooperativa tiene excesivos gastos en personal? (Remuneraciones, uniforme, gastos en recreación)																		
15	¿Considera usted que la cooperativa hace gastos innecesarios para su operatividad?																		

Las alternativas de la respuesta van del 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

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

*Pablo Susaibar Lopez*