



UNIVERSIDAD
PRIVADA DE TRUJILLO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro
y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

BACH. CARRIÓN SANTILLÁN, MANOLO SEGUNDO

BACH. LEON DIAZ VERONICA ARICELLY

ARACELY

ASESOR:

Dr. SEVILLA GAMARRA MARCO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

TRUJILLO – PERÚ

2020

Hoja de Firmas

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A Dios por brindarnos mucha perseverancia

En los momentos más cruciales en tomar decisiones

Con inteligencia ,tenacidad con sus bendiciones día a día,

Para alcanzar a nuestros objetivos y metas.

MANOLO CARRION

A mis querida Madre, Cira Irma Santillán Medina por ser la persona que siempre
confió en mi superación y me alentó en todo momento

de mi vida con su apoyo incondicional

Para lograr ser un profesional de éxito.

A mi Hija Vania Sophia Carrión Pérez, por ser el símbolo de mi perseverancia y lograr
mi lograr mi sueño ser profesional.

VERONICA ARICELLY LEON

A mis queridos padres, Ausberto León y Eliza Díaz por ser los pilares

Fundamentales de mi vida y mi apoyo incondicional

Para lograr ser un profesional de excelencia.

A mis hermanos Alex, Roger y Nancy, a mi linda hija Aracely, por ser motivo de mi
inspiración superación y lograr mi sueño realizarme como profesional de éxito.

A mi madre, mi esposa y mis hijos por siempre mi fortaleza, motor y motivo, quien es
el pilar principal para no desfallecer y cumplir mis objetivos.

Agradecimiento

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario- Cajamarca, por habernos brindado la información necesaria, para realizar nuestra tesis.

A la Universidad Privada de Trujillo, por haberme permitido lograr nuestros objetivos y metas al tener la oportunidad de ser profesionales con iniciativa, innovación y capacidad, para desarrollarnos exitosamente como profesionales.

A la plana docente por brindarnos durante todo este tiempo conocimiento y confianza y poder concluir nuestra carrera profesional en Contabilidad y Finanzas.

A nuestro asesor, un agradecimiento especial el Dr. Sevilla Gamarra, Marco Antonio, por ser un profesional idóneo al guiarnos, orientarnos y por sus innumerables aportes, gracias a su experiencia se hizo posible la culminación de nuestra tesis.

Declaración de Autenticidad

Yo, Manolo Segundo Carrión Santillán con DNI N° 43975614, y Verónica Aricelly León Díaz, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Trujillo, Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera de Contabilidad y Finanzas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente proyecto de investigación son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Trujillo.

Trujillo, 12 de Julio del 2021

Manolo Segundo Carrión Santillán

DNI. 43975614

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada "La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019 - 2020" con la finalidad de determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en dicha institución. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Material y método, se da a conocer el tipo, diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III: Aspectos Administrativos, se da a conocer los recursos, presupuestos, financiamiento y cronograma de ejecución.

En el Capítulo IV: Referencias, anexos: matriz de consistencia, instrumentos y validación de los instrumentos.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Trujillo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Contabilidad y Finanzas.

Los Autores

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento | v |
| Declaración de Autenticidad | vi |
| Presentación..... | vii |
| Índice de contenidos | viii |
| Índice de tablas | x |
| Índice de figuras | xi |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| I.INTRODUCCIÓN..... | 14 |
| 1.1. Realidad Problemática | 14 |
| 1.2. Antecedentes | 15 |
| 1.3. Marco teórico | 19 |
| 1.4. Formulación del problema | 27 |
| 1.5. Justificación de estudio | 27 |
| 1.6. Hipótesis | 27 |
| 1.7. Objetivos | 28 |
| II.MATERIAL Y MÉTODO | 29 |
| 2.1. Tipo de investigación..... | 29 |
| 2.2. Diseño de la investigación | 29 |
| 2.3. Variables, operacionalización..... | 30 |
| 2.4. Población y muestra..... | 30 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. | 31 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos | 32 |
| 2.7. Consideraciones éticas..... | 32 |
| III.RESULTADOS | 33 |
| IV.DISCUSIÓN..... | 47 |
| V.CONCLUSIONES | 49 |
| VI.RECOMENDACIONES | 50 |
| VII.REFERENCIAS | 51 |

| | |
|----------------------------------|----|
| ANEXOS | 55 |
| Matriz de consistencia | 56 |
| Instrumentos | 57 |
| Validación de instrumentos | 59 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable morosidad..... | 30 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable rentabilidad. | 30 |
| Tabla 3 Evaluación de la Morosidad | 36 |
| Tabla 4 Causas en la dimensión Control de gestión | 38 |
| Tabla 5 Evidencia - Control de gestión | 38 |
| Tabla 6 Causas en la dimensión Cartera de créditos. | 39 |
| Tabla 7 Evidencia - Cartera de créditos..... | 40 |
| Tabla 6 Causas en la dimensión – Riesgo de crédito. | 40 |
| Tabla 9 Evidencia – Riesgo de crédito. | 41 |
| Tabla 10 Causas en la dimensión – Previsión. | 41 |
| Tabla 11 Evidencia – Previsión. | 41 |
| Tabla 12 Rentabilidad – Periodo 2019. | 43 |
| Tabla 13 Comparación de la Rentabilidad – Periodo 2018 - 2019..... | 44 |
| Tabla 14 Incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. | 46 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Evaluación Morosidad - Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. | 37 |
| Figura 2: Evidencia del control de gestión- Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca..... | 39 |
| Figura 3: Evidencia de riesgo del crédito - Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca..... | 41 |
| Figura 4: Evidencia de la previsión - Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. | 42 |
| Figura 5: Rentabilidad 2019 - Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. | 43 |
| Figura 6: Comparación Rentabilidad 2018 - 2019 - Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. | 45 |

RESUMEN

El estudio titulado: “La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019”. Ha tenido como objetivo general: Determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajamarca, año 2019. La población estuvo representada por los colaboradores y el acervo documentario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, con una muestra constituida por el contador y el jefe del área de créditos, para lo cual se aplicó la técnica de la entrevista y el análisis documental para el recojo de información. Los resultados fueron: Las actividades vinculadas con la morosidad no se cumplen en un 60%, a causa de la falta de seguimiento continuo de la cartera vencida, verificación y control de créditos. En la rentabilidad financiera se obtuvo -4%, la rentabilidad sobre el activo fue -0.5% y la rentabilidad sobre las ventas -6%. Como conclusión general: La Morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, debido a las falencias que se evidencian en la morosidad, así como los resultados negativos en la rentabilidad.

Palabras clave: Morosidad, rentabilidad, ratios.

ABSTRACT

The study entitled: "Late payment and its Impact on the Profitability of the Cooperativa de ahorro y crédito nuestra Señora del Rosario - Cajamarca, year 2020". Its general objective has been: To determine the incidence of late payment on the profitability of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajamarca, year 2019. The population was represented by the collaborators and the documentary heritage of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajamarca, with a sample made up of the accountant and the head of the credit area, for which the interview technique and the documentary analysis for the collection of information were applied. The results were: Activities related to delinquencies are not fulfilled in 60%, due to the lack of continuous monitoring of the past due portfolio, verification and control of credits. -4% was obtained in financial profitability, profitability on assets was -0.5% and profitability on sales -6%. As a general conclusion: Delinquency has a negative impact on the profitability of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajamarca, due to the shortcomings that are evident in delinquency, as well as the negative results in profitability.

Key words: Delinquency, profitability, ratios.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La morosidad, es una molestia internacional, debido a que genera una serie de inquietudes dentro de las organizaciones. El enfriamiento de la economía ha afectado los ingresos de los empresarios que acceden a financiamiento de las instituciones financieras. Tal es el caso de Ecuador, donde su avance de la banca ha llevado muchos años para poder ofrecer créditos a la población, sin embargo, debido a múltiples situaciones, no se encuentran preparadas para afrontar nuevas crisis o eventos que afectan al sistema, por ello, los créditos tienen un alto nivel de riesgo que puede aumentar o disminuir de acuerdo al contexto económico, este riesgo, se refleja en los niveles de morosidad provocando efectos en la rentabilidad de la institución. Al evaluar 24 bancos del país, en efecto se pudo constatar que el nivel de morosidad fue alto, por otro lado, los indicadores de rentabilidad presentaban índices bajos del 6.64% aproximadamente en la rentabilidad sobre el patrimonio (Ríos y Simbaña, 2018).

La realidad de las entidades financieras en el Perú, de acuerdo con el informe de la Asociación de entidad financieras del Perú, tuvo índice de morosidad para el año 2018 fue un 3.14%, superando el ratio de morosidad bancaria (Bobadilla, 2019). Por otro lado, en Trujillo, la Caja de Ahorro y Crédito de Trujillo redujo su crecimiento en el periodo 2015 a S/ 1359 millones de S/ 1396 millones, dejando como consecuencia un alto grado de morosidad con una cartera atrasada de 9.60%. Asimismo, la incidencia que ha tenido la morosidad en la rentabilidad ha sido negativa, por su incremento, el cual provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; relativos cambios en los trabajadores y por consiguiente poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Agencia (Ramírez y Robles, 2016).

Desde un ámbito local, en el caso puntual de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario – Cajamarca, se aprecia que, actualmente existe un número considerable de usuarios que integran la cartera morosa (pesada), la cual año tras año se viene incrementando, tal es que para el 2019 las cuentas por cobrar han ido incrementándose considerablemente. La forma tradicional de atender este problema ha sido buscar la regularización de la deuda por voluntad propia de usuario quien tenía que visitar las instalaciones de la cooperativa, cosa totalmente errada, lo que se tiene que realizar es una política y/o estrategia de cobranza, con la finalidad de recuperar la deuda

a los clientes “morosos”. Entre los problemas más comunes en la Cooperativa De Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario como: En el control de gestión: El crédito es destinado a un negocio diferente al del cliente, asimismo existe mal seguimiento del destino del crédito. Descuido de los supervisores hacia los clientes morosos. Poca comunicación por parte del gerente y falta de planes de trabajo. En la cartera de créditos: Falta de actualización de los titulares e incremento de la cartera sin tener en cuenta la calidad. En el riesgo de crédito: Los clientes no cumplen con el pago oportuno de las cuotas vencidas de los créditos, la cooperativa no elabora actividades que contribuyan con el pago oportuno, no existen promociones que generen cumplimiento de pago, entre otros. En cuanto a la provisión; la entidad no lleva el control de las provisiones y no cuenta con un fondo disponible que se tenga como garantía de pago de los créditos otorgados. Teniendo estos problemas de morosidad por parte de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario se realiza el estudio para conocer la incidencia en la rentabilidad de la empresa que conlleva a una deuda por parte de los clientes por las moras generadas en los créditos que les fueron otorgados.

1.2. Antecedentes

A nivel internacional

Golman, M. y Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. (Artículo científico). Su finalidad fue distinguir las determinantes de los pagos vencidos de los prestatarios de microfinanzas en los estudios de caso correspondiente a la Asociación Civil Avanzar. De tipo básica con una población de 861 prestatarios. Cuyo instrumento fue el cuestionario. Conclusiones: El 80% de los prestatarios presentan altos índices de morosidad, en su mayoría, son las mujeres quienes tienen retrasos de pagos en sus créditos. Por otra parte, el análisis revela que la mayor parte de los prestatarios, es decir un 54% no poseía contacto financiero con ninguna otra entidad, por lo que la institución financiera “Avanzar” era su único contacto con el sistema crediticio. Opinión: La empresa debe tener en cuenta los ingresos de cada cliente, para que, en base a ello se otorgue el crédito, asimismo, debe implementar un sistema de cobranza que ayude a controlar el área de créditos.

Villada, F. y López, J. (2018). Análisis de la Relación entre Rentabilidad y Riesgo en la Planeación de las Finanzas Personales. (Artículo científico). Como objetivo general

tuvo analizar la relación entre rentabilidad y riesgo asociada a las inversiones en el manejo de las finanzas personales. De tipo aplicada, tuvo como muestra a 97 estudiantes y como instrumento el cuestionario. Conclusiones: Las finanzas en una familia cumplen un rol importante. Por otra parte, existe cierto grado de relación entre la rentabilidad y las finanzas personales, dado que los ingresos no son manejados satisfactoriamente dentro de cada familia. Opinión: Todo grupo familiar debe contribuir con las finanzas personales para que puedan solventarse económicamente y mantener una rentabilidad adecuada.

Arias, M. (2017). El Nivel de Morosidad y las Provisiones de la Cartera de Créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Reguladas por la Superintendencia De Economía Popular y Solidaria Segmento 2. (Tesis de pregrado). El objetivo fue Analizar el índice de morosidad y provisiones generadas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Segmento 2. El estudio fue de tipo exploratoria, con una muestra de 32 cooperativas. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Conclusiones: Se evidencio una tendencia creciente en sus indicadores de morosidad decayendo el indicador en un 17.54%, por otra parte, la generación de provisiones para cobertura de cartera en riesgo de recuperación, presenta un mejoramiento dentro del periodo de análisis del 12.46%. Por otro lado, la rentabilidad sobre Activos (ROA), y la rentabilidad sobre Patrimonio (ROE), en el periodo de análisis se ven directamente afectados por el incremento de morosidad, el ROA pasa del 1.84% en enero-2015 al 0.84% en junio-2016 generando una variación relativa del (-54.35%) y el ROE pasa del 12.75% al 4.96% generando una variación relativa del (-61.10%). Opinión: Las cooperativas presentan niveles de morosidad que perjudican la rentabilidad, lo cual se refleja en los resultados financieros, por ello la organización debe tener constante control de su cartera de clientes vencida.

Guillen, S. (2017). Perfiles morosos en tarjetahabientes de bancos privados del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. (Artículo científico). Tuvo como propósito estudiar perfiles morosos en tarjetahabientes de bancos privados del municipio Libertador del Estado Mérida. De enfoque cuantitativo, con una muestra de 232 clientes y con una encuesta como instrumento. Conclusiones: El nivel de morosidad en el financiamiento mediante tarjetas de crédito del sistema financiero venezolano muestra que los ratios de morosidad poseen una relación estrecha con el PIB. Opinión: Es importante que toda entidad financiera lleve un control riguroso de las tarjetas de

crédito que otorga a sus clientes, debido a que estos generan una alta tasa de morosidad, lo cual perjudica a la institución.

Vásquez, A. (2017). Análisis de rentabilidad de una empresa integradora de aprovechamiento de madera de pino. (Artículo científico). Tuvo como propósito evaluar la rentabilidad financiera del aprovechamiento de madera de pino de una empresa integradora ubicada en Ixtlán de Juárez. De tipo aplicada, tuvo como muestra a una empresa del estado de Oaxaca. Como instrumento tuvo la guía de análisis documental. Conclusiones: Se encontró que durante la vida útil del proyecto a una tasa de actualización de 31%, se va obtener una utilidad neta de \$481 952.40 pesos. Con respecto a la relación beneficio/ costo a una actualización de 31%, por cada peso invertido se tendrá 1.01 centavos de beneficios. Opinión: Mientras mejor se administren los recursos de una organización, su rentabilidad será la esperada, asimismo la empresa no debe otorgar demasiados créditos a sus clientes para evitar moras.

A nivel nacional

Castillo, Y. (2019). Gestión de la Morosidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia – Jaén. (Tesis de pregrado). La investigación ha tenido como finalidad elaborar un plan de gestión que reduzca la morosidad de los clientes que posee la Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, 2018. El estudio fue de tipo descriptiva – propositiva. La muestra estuvo constituida por 19 colaboradores y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Conclusiones: La Caja Trujillo S.A. Agencia Jaén, tiene una morosidad de 5.89%. Se ha determinado una valoración de “Muy Bueno” (68%) y de “Bueno” 26% la Gestión de la Morosidad; esto significa que la cartera de negocios de crédito y cobranza está funcionando de manera efectiva y los retrasos se controlan a través de la solvencia. Opinión: La Caja Trujillo – Agencia Jaén, posee un control aceptable con respecto a la morosidad de sus clientes, lo cual favorece a la empresa.

Panta, J. (2019). Factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero 2018. (Tesis de pregrado). Su objetivo general fue identificar los factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018. El estudio fue de tipo cualitativa, con una muestra de 453 expedientes, como instrumento el cuestionario y la revisión documentaria. Conclusiones: Los factores que más prevalecen son: Económicos, los factores institucionales y los factores sociales.

Con relación a la morosidad, hubo un aumento de 1,39 puntos porcentuales en lo que respecta a la morosidad en créditos consumo; asimismo, incremento en 2,58 puntos porcentuales en los créditos microempresa. Por otro lado, los ingresos de los clientes son entre S/ 930 y S/1500, siendo estos, insuficientes para reducir la morosidad. Opinión: Los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo deben notificar a tiempo las deudas vencidas de los clientes, elaborar visitas permanentes.

Ticona, E. (2018). Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juliaca del periodo 2015. (Tesis de pregrado). Su finalidad fue Evaluar la incidencia de la evaluación de crédito en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juliaca del período 2015. El estudio fue de tipo aplicada. La muestra estuvo constituida por 13 funcionarios y como instrumento el cuestionario. Conclusiones: Las políticas de cobranza son eficientes en un 60%, mientras que solo el 40% manifiestan que existe un marco jurídico adecuado para la mora, asimismo, la mora en la cartera de crédito comercial representa un nivel bajo de 87%, mientras que en la cartera de crédito de vivienda es de 83% el nivel bajo, por otro lado, la mora de la cartera de crédito para la microempresa es de 60%. Finalmente, la evaluación del crédito incide en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juliaca. Opinión: La entidad financiera Mi Banco de Juliaca debe realizar un proceso adecuado para la evaluación de los clientes, debido a que su deficiente gestión provoca índices altos de morosidad.

Merino, R. (2017). Gestión administrativa y su efecto en la rentabilidad financiera de la empresa comercial El Trébol SAC del distrito de Trujillo, 2016. (Tesis de pregrado). El objetivo fue determinar el efecto entre ambas variables de estudio. El estudio fue de tipo descriptivo, con una muestra compuesta por la empresa Trébol SAC, cuyo instrumento aplicado fue el cuestionario. Conclusiones: La gestión administrativa incide en la rentabilidad, por otra parte, en el periodo 2016, hubo eficientes indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad a diferencia del año anterior. Opinión: La empresa debe calcular su rentabilidad financiera para saber si la inversión suministra mayor retorno, es decir, conocer si es rentable.

Limachi, D. (2016). La cartera de morosidad y su incidencia en la rentabilidad del banco azteca del Perú S.A. agencia puno periodos 2013 – 2014. (Tesis de pregrado). Su objetivo fue analizar la cartera de morosidad, políticas de recuperación de crédito y su

incidencia en el nivel de rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 – 2014. El proyecto fue de tipo cuantitativo. Con una muestra de 215 clientes y como instrumento aplicado fue el cuestionario. Conclusiones: La cartera de morosidad en el año 2013 representa el 18.72 % y en el año 2014 representa el 20.17 %. En el 2013 se recuperó del total de la cartera el 72.19 % y en el año 2014 el 31.16 %, existiendo una diferencia del 41.84 %. La morosidad incide de forma negativa en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú representando una variación mínima con respecto a la rentabilidad del año 2013 y 2014. La institución no lleva un control eficiente de los clientes con deudas vencidas, lo cual se refleja año tras año, asimismo generan índices bajos en su rentabilidad.

1.3.Marco teórico

1.3.1.La morosidad

La morosidad es el atraso que tiene el cliente al infringir un deber o un compromiso. En lenguaje comercial es la parte de las ventas al crédito cuyos pagos sufren un atraso de un cierto tiempo dado, el cual es considerado mora (Calvo y Saiz, 2018, p.22).

Alegría (2016), señala que el retraso en el cumplimiento de una obligación, y por lo que se considera que una persona morosa es aquella que no cumple con las obligaciones de pago que le corresponden. Consiguientemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su contrato está vencido y atrasa su cumplimiento de forma culpable (p.8).

Goldenberg (2019), alude que la morosidad es el reembolso posteriormente a los días pactados en el contrato de préstamo sin importar que el deudor tenga conocimiento de su deuda, y se demora negligentemente, debido a la falta de un centro laboral, puntualidad o ya sea una costumbre (p.4).

Villar (2016), refiere que la morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago. La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios (p.212).

Cartera Morosa

Gaviria y Bermeo (2018), menciona que un deudor se demore con el pago de un crédito con una institución financiera, se lo considera moroso en su obligación de pago. Las

instituciones financieras se enfrentan a algunos riesgos en el transcurso de una operación crediticia, uno de ellos es el riesgo del crédito es decir que sus deudores pierdan la capacidad de pago total o parcial de su obligación (p.169).

Causas de morosidad

Alegría (2016), refiere que entre la diversidad de opciones por las cuales los clientes o socios pueden convertirse en morosos, por no cumplir con los plazos determinados en los pagos, se puede destacar un sin número de motivos entre los cuales se destacan, la falta de información necesaria y el conocimiento suficiente para comprender la relevancia que implica el cumplimiento de las fechas de cada pago (p. 11).

El recobro de morosos es una tarea compleja que necesita de una comprensión desde el comienzo para lograr implementar soluciones adecuadas según cada cliente y cada contexto que lo rodea, las causas más repetidas que termina definiendo los motivos de los impagos pueden dividirse en ciertos factores que son:

- **Factores Internos:** El mal crédito otorgado es causado por una evaluación financiera incorrecta y el entorno social y económico de la entidad, lo que eventualmente afectará la capacidad de pago del cliente y a veces conducirá a atrasos excesivos. Por lo tanto, es imposible rastrear la cartera de activos defectuosos a nivel de sistema en la gerencia y los oficiales de crédito. Falta de control en todos los niveles, lo que puede deberse a la falta de cobro de tarifas de los clientes de manera oportuna, por lo que no existe un comité predeterminado para determinar elementos clave, como el impacto o el historial del cliente (p.12).
- **Factores Externos:** Aunque la entidad es conocida, no puede controlar los factores externos que puedan causar incumplimientos en la cartera, como desastres naturales, disturbios políticos, huelgas, etc. En algunos casos, estos riesgos pueden mitigarse mediante ciertas pólizas de seguro o la decisión de no invertir en ciertos sectores de alto riesgo, como la agricultura de zonas lejanas, debido a que son vulnerables a daños severos causados por el cambio climático o desastres naturales. En caso de realizarlo, debe contar con un plan de contingencia y una fuerte cobertura de riesgos al enfrentar desafíos (p.13).

Tipos de clientes morosos

Chavarín (2015), señala los tipos de clientes morosos, entre los cuales están:

- **Morosos fortuitos:** Son personas que no pueden pagar la deuda en una fecha determinada, debido a la falta de liquidez u otros métodos de pago.
- **Morosos intencionales:** Son morosos que pueden pagar pero que no están dispuestos a cancelar su deuda. Abusan de las buenas intenciones de los acreedores para retrasar los pagos tanto como sea posible. Algunos de ellos pagan la deuda después de mucho tiempo, mientras que otros no pagan nada en absoluto.
- **Morosos negligentes:** Son individuos que tienen deudas y no tienen ni la menor intención de saber cuál es su saldo pendiente. Utilizan el capital de trabajo para otros proyectos en lugar de pagar deudas.
- **Morosos circunstanciales:** Son personas que voluntariamente impiden el pago cuando descubren un error o mal funcionamiento en un producto o servicio comprado. Sin embargo, una vez que se resuelva el problema, la mayoría de estos clientes eventualmente pagarán.
- **Morosos despreocupados:** Son aquellas personas que ni siquiera saben que tienen un saldo pendiente con alguna entidad financiera. Por supuesto que están dispuestos a pagar, pero como son desorganizados o distraídos, olvidan sus responsabilidades financieras. Se les deben enviar recordatorios de pago unos días antes de la fecha de vencimiento de la deuda o la cuota.

Impacto de la morosidad

La morosidad genera un impacto negativo en cualquier ámbito, se constituye en una de las más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toman en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta la caída de las utilidades. Entonces un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema en la rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones

Gestión de Recuperación

Calvo y Saiz (2018), aluden que es el paso para que una institución financiera cobra sus deudas a los deudores después de la falta de pago, todo esto de la forma más eficiente y efectiva, el paso fundamental es el contacto con el cliente en horario prudente para informarle acerca de la situación y el estado de su obligación de pago de su deuda. Para

cumplir con el contacto con el cliente, el gestor puede valerse de la tecnología (teléfono, correo electrónico, mensajes de textos, mensajes de voz) y también puede visitar el domicilio registrado. Se debe tener la información correcta y ordenada para que el proceso de gestión de cobranzas sea efectivo (p.31).

Reducción de Morosidad.

Altuve y Hurtado (2018), señalan que para reducir los Índices de Morosidad se deben realizar varias acciones, todas implementadas por la institución financiera y sus trabajadores. Aquí tenemos algunas de estas acciones:

- Crear e implementar políticas efectivas para conceder los créditos.
- Poner límites de créditos a cada cliente, tomando en cuenta su historial o récord de pagos.
- Control al elaborar los comprobantes de pago.
- Monitoreo periódico de todos los clientes y sus pagos para advertir posibles vencimientos.
- Impulsar la cultura de pago.
- Imponer el cobro estricto por encima del temor a perder clientes.
- Imponer la solicitud de garante o garantes.

Estas medidas se pueden convertir en políticas de cobro con la finalidad de prevención y control. Obviamente se asegura que la morosidad se reducirá, pero no que desaparecerá porque a medida que la institución financiera crezca, también crecerán los créditos y por ende crecerán los riesgos (p.21).

Indicadores de la Morosidad

Goldenberg (2019), explica acerca de los indicadores de la morosidad:

- **Indicador de Liquidez:** Los indicadores de liquidez son un conjunto de indicadores y medidas cuyo objetivo es diagnosticar la realidad y comportamiento económico de una institución financiera, es decir, la capacidad que tiene una empresa para poder cumplir con las obligaciones a corto plazo. Cuanto más elevado es el indicador de liquidez mayor es la posibilidad que la empresa consiga cancelar las deudas a corto

plazo A corto plazo, el objetivo empresarial es generar liquidez suficiente para poder hacer frente a las obligaciones de pago contraídas (p.10).

- **Indicador Financiero:** Son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros y sirven para solventar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad. Estos fondos son conocidos comúnmente como provisiones. En el caso de las instituciones financieras, las provisiones son muy importantes en caso de que el negocio no resulte (p.10).
- **Indicador de Rentabilidad:** Los Indicadores de Rentabilidad o Indicadores de Rendimiento, ayudan de forma vital para medir la efectividad de la administración de la institución financiera y así controlar los costos y gastos, en pocas palabras, convertir el desarrollo de créditos en utilidades. Estos indicadores llaman la atención de los inversionistas. Se tiene que tener en cuenta que los Indicadores de rentabilidad, se los formula de la siguiente forma: Son una relación porcentual que enuncia la relación entre un nivel de ganancia sobre un nivel de inversión en la institución financiera o casa comercial (p.11).

Evaluación de la morosidad

Calvo y Saiz (2018), evalúa la morosidad en las siguientes dimensiones indicadores:

1. Control de Gestión: Es todo el sistema profesional que resguarda la gestión de cobranza. Son herramientas significativas y estratégicas que permiten a la institución financiera recuperar la cartera vencida e incobrable, además de impulsar una gestión rápida de cobros. Tomando en cuenta que la institución financiera tiene que tener la visión acertada de mejorar cada día la gestión de cobranza y su respectivo control de gestión. Tiene como indicadores:

- Compromiso de la Gerencia: El gerente debe estar al día con la información de los clientes, buenos y malos, para implementar la gestión de cobranza adecuada y evitar la morosidad con la finalidad de recuperar lo más pronto la inversión económica y así dinamizar el proceso del circulante.
- Comunicación: El Gerente de Comercialización debe obligatoriamente tener una excelente comunicación con los gestores de cobranza o cobradores.
- Planes de trabajo: Periódicamente se implementan planes de trabajo para así reducir los índices de morosidad en la institución (p.40).

2. Cartera de Créditos: Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. Tiene como indicador:

- La estimación preventiva para riesgos crediticios: Se controlan los saldos de la cartera de crédito. Estos créditos se ubican en categorías de acuerdo a su morosidad, es importante tener una buena cartera de créditos ya que ayuda a mantener una buena rentabilidad a las instituciones financieras.

3. Riesgo de Crédito: El riesgo de crédito o el riesgo crediticio es la posibilidad de que, al momento del vencimiento, un ente financiero no haga frente, en parte o en su totalidad a su compromiso de reponer una deuda o rendimiento acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón. Tiene como indicador:

- Actividades que realiza una entidad bancaria: Implican una responsabilidad de pago, están exhibidas a que la contraparte no pueda efectuar con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente así dando lugar a pérdidas.

4. Previsión: Todas las instituciones financieras tienen que asegurarse de que cuentan con los fondos necesarios para cubrir tanto posibles pérdidas de valor del activo como para hacer frente a potenciales obligaciones que aún no se han materializado. Tiene como indicadores:

- Fondos previsionales: La entidad no tiene la garantía de que todos los préstamos que concede le sean devueltos. Para enfrentar esto y balancear el sistema, la institución financiera se asegura las respectivas provisiones.

1.3.2. La Rentabilidad

Eslava (2016), sostiene que es manejado para determinar la correlación entre las ganancias de la compañía y varios aspectos del mismo, tales como ventas, activos, patrimonio, cantidad de acciones, entre otros (p.24).

Aguilera (2017), refiere que es la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficios, ganancia, provecho, utilidad). Por lo tanto, la rentabilidad, está directamente relacionada con el beneficio de una inversión (p.14).

Deonir (2017), expresa que la rentabilidad es un elemento que se emplea a toda acción económica en la que se mueven unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados en sentido general, asimismo, la rentabilidad se conoce como una medida de la tasa de rendimiento del capital utilizado en un periodo de tiempo determinado (p.121).

Jara (2018), refiere que es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; sin embargo, una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación que existe entre la utilidad o ganancia obtenida o que se va a obtener, y la inversión realizada o que se va a realizar para poder obtenerla (p.63).

Importancia de la rentabilidad

Daza (2016), menciona acerca de la importancia de la rentabilidad, donde es fundamental resaltar que, para la sostenibilidad de cualquier proyecto, es un concepto relevante en las organizaciones modernas y el concepto más utilizado en todo el mundo corporativo. En lo que respecta a Leyva (2018), es uno de los términos menos entendidos que las personas usan todos los días. En general, se cree que cualquier empresa que tenga un costo de realización que sea más bajo que el costo de los ingresos para producir resultados positivos se considera rentable.

Características de una empresa rentable

Torres (2016), menciona que una de las características de una empresa rentable se basa en un plan concebido, esto incluye considerar las finanzas, el desarrollo de productos o servicios. Otra característica es la relación que lleva con sus clientes, por ello las organizaciones exitosas se esfuerzan regularmente para conectarse con su público y no solo para realizar una venta. Por su parte, Aquilar (2017), menciona que una empresa rentable se caracteriza por tener finanzas impecables, porque una empresa que establece presupuestos, genera informes, comprende los gastos y hace lo que puede para ahorrar dinero va camino hacia el éxito. Seguidamente, se caracteriza por la transformación digital, donde los dueños de negocios rentables son conscientes de los desarrollos tecnológicos y adoptan aquellos que pueden ayudarlos a alcanzar sus objetivos.

Proceso para encontrar la rentabilidad

Cuesta (2016), sostiene que es utilizada para establecer la relación que existe entre las ganancias de la compañía y varios aspectos de la organización, tales como ventas, activos, patrimonio, número de acciones, entre otros. Para encontrar esta rentabilidad, la ganancia debe dividirse por el valor del aspecto que queremos analizar, y el resultado debe multiplicarse por 100 para ser convertido en porcentaje.

Indica que con relación al cálculo de la rentabilidad:

- Las dimensiones cuyo cociente es el indicador de rentabilidad son capaces de expresarse en forma monetaria.
- Debe constar, en lo posible, un acuerdo causal entre un recurso o inversión que se considera un denominador y el excedente o resultado que se debe enfrentar.
- Detallar el periodo de tiempo al que se describe la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio contable).

Medición de la rentabilidad

Eslava (2016), mide la rentabilidad en las siguientes dimensiones e indicadores:

- **Rentabilidad financiera:** Son los beneficios obtenidos por invertir dinero en recursos financieros, es decir, el rendimiento obtenido a través de la inversión. Su indicador es la siguiente formula:

$$\text{Beneficio neto} / \text{Patrimonio neto}$$

- **Rentabilidad sobre los activos:** Mide la rentabilidad sobre el activo total de una empresa. Es el beneficio generado por el activo de la organización, a mayor ratio, mayores beneficios tendrá la compañía. Su indicador es la siguiente formula:

$$\text{Beneficio neto} / \text{activo total}$$

- **Rentabilidad sobre las ventas:** Ratio resultante de dividir el beneficio neto entre la cifra de ventas de la empresa. A efectos de decisión de otorgamiento de un acuerdo de franquicia, una previsión de este ratio deberá calcularse para una nueva unidad de negocio cuya apertura se pretenda. Su indicador es la siguiente formula:

$$\text{Beneficios netos} / \text{ventas}$$

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera incide la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajamarca, año 2019?

1.5. Justificación de estudio

Teniendo como base lo expuesto por Hernández et al (2014), el estudio ha sido justificado en relación a cinco criterios: Por su **conveniencia**, la investigación dio a conocer la realidad que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario con respecto a la morosidad por parte de los clientes, de esta manera se analizó de qué manera impacta en la rentabilidad. Del mismo modo, ha sido justificado por su **relevancia social** siendo un tema de mucha importancia que implicado encontrar soluciones a las falencias de la Cooperativa, así como la base para futuras investigaciones. Seguidamente ha tenido **implicancia práctica**, porque tuvo como propósito resolver los problemas que causan altos índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. También, fue justificado por su valor **teórico**, porque ha contribuido con información, la cual ha sido útil para otras cooperativas de la región, acerca de la influencia de la morosidad y la rentabilidad, asimismo la importancia del cobro a clientes morosos y no optar por la forma tradicional. Por último, se justifica por su aporte **metodológico** debido que se ha planteado un instrumento científico de recolección de datos que servirá a otras investigaciones enfocadas en las empresas prestadoras de servicio que buscan mejorar su rentabilidad como consecuencia de la morosidad, el cual está respaldado teóricamente.

1.6. Hipótesis

Hi: La morosidad y su impacto en la rentabilidad inciden directamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. Año 2019.

Ho: La morosidad y su impacto en la rentabilidad no inciden directamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. Año 2019.

1.7.Objetivos

1.7.1.Objetivo general

Determinar la incidencia de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajamarca, año 2019.

1.7.2.Objetivo específicos

Analizar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019

Determinar las causas de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019.

Evaluar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019.

2. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo de investigación

De acuerdo al fin que se persigue

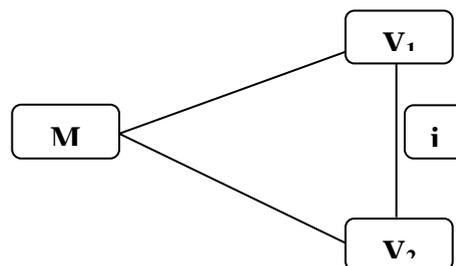
La investigación de acuerdo al fin que persigue ha sido aplicada, porque, según Ortega (2017), es el tipo de investigación en la cual se determina el problema y es de total conocimiento por parte del investigador, asimismo el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas. De tal manera se ha podido conocer la incidencia entre la morosidad y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

De acuerdo al nivel o alcance de la investigación

Estudio descriptivo – correlacional, debido a que la investigación ha demostrado de forma descriptiva los resultados en cuanto a la morosidad y el análisis correspondiente de los estados financieros que permitió conocer el nivel de la rentabilidad. Asimismo, es correlacional, porque dio a conocer la incidencia entre la morosidad y la rentabilidad.

2.2. Diseño de la investigación

La investigación es realizar es de tipo No experimental: Puesto que este tipo de diseño no manejan las variables Morosidad y Rentabilidad, sino que solo se recogerá información tal y como se dan en el lugar de estudio. Así mismo cumple con una investigación Transversal: porque se desarrolla en un periodo determinado, es decir año 2019.



Donde:

M: Contador y jefe del área de créditos.

V1: Morosidad.

V2: Rentabilidad.

i: Incidencia.

2.3. Variables, operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable morosidad.

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADOR | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|--|--|---|---|--------------------|
| VARIABLE INDEPENDIENTE (LA MOROSIDAD) | Es el atraso que tiene el cliente al infringir un deber o un compromiso. En lenguaje comercial es la parte de las ventas al crédito cuyos pagos sufren un atraso de un cierto tiempo dado, el cual es considerado mora (Calvo y Saiz, 2018). | La variable es evaluada por una guía de entrevista y por medio de las siguientes dimensiones indicadores | Control de gestión Cartera de créditos Riesgo de crédito Provisión | - Compromiso de la gerencia - Comunicación - Planes de trabajo - La estimación preventiva para riesgos crediticios - Actividades que realiza una entidad bancaria - Fondos previsionales | Nominal |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable rentabilidad.

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADOR | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|--|--|--|--|--------------------|
| VARIABLE DEPENDIENTE (LA RENTABILIDAD) | Es manejado para determinar la correlación entre las ganancias de la compañía y varios aspectos del mismo, tales como ventas, activos, patrimonio, cantidad de acciones, entre otros (Eslava, 2016). | La variable es evaluada por los siguientes indicadores financieros | Rentabilidad financiera Rentabilidad sobre los activos Rentabilidad sobre las ventas | Beneficio neto/Patrimonio neto Beneficio neto / activo total Beneficios netos / ventas | Razón |

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Población y muestra

Población: Para el desarrollo de esta investigación se ha considerado como población a los colaboradores y el acervo documentario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

Muestra: Se ha considerado como muestra al Contador, jefe del área de créditos y los Estados financieros de los periodos 2018 y 2019, que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

Unidad de análisis: Estuvo conformada por el contador, jefe del área de créditos y los Estados financieros de los periodos 2018 – 2019.

Criterios de inclusión: Se ha considerado al contador, jefe del área de créditos y los Estados financieros de los periodos 2018 - 2019.

Criterios de exclusión: Se ha excluido a los encargados de ventas y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

En el recojo de información se ha utilizado las siguientes técnicas:

Entrevista: Hernández (2014), alude que la entrevista es una técnica que consiste en dialogo entre dos o más personas con el fin de recoger información específica de un tema determinado.

Análisis documental: Hernández (2014), es una técnica que se basa en el recojo de datos a través de documentos de manera específica.

Instrumentos

Guía de entrevista: La investigación tuvo una guía de entrevista, la cual estuvo compuesta por 15 preguntas dirigías al contador y el jefe del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

Guía de análisis documental: El estudio aplico el documento analítico donde se evidencio los resultados de los estados financieros de los periodos 2018 y 2019.

Validez

Para la validez de cada instrumento se tomó en cuenta el juicio de expertos, quienes con sus conocimientos y experiencia acreditaron la aplicación de los mismos.

Confiabilidad

Para validar el instrumento se utilizó el coeficiente KR – 20 con el fin de aplicar los instrumentos.

2.6. Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos se dio bajo el enfoque cuantitativo, por la aplicación de diferentes instrumentos, asimismo permitió la recolección de la información necesaria de los sujetos de la investigación y los estados financieros, los cuales han servido para conocer la realidad de la Cooperativa.

2.7. Consideraciones éticas

La presente investigación se ha basado en la ética y profesionalismo, debido a que la información recolectada ha sido utilizada con total confidencialidad, manteniendo en el anonimato a los participantes. Por otra parte, se ha contado con el permiso correspondiente para realizar la aplicación de los instrumentos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

3. RESULTADOS

A fin de responder a cada uno de los objetivos propuestos y elaborar los resultados, se procede con la descripción de los datos de la Cooperativa estudiada.

3.1. Datos generales

• **Razón Social**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

• **RUC**

20146796347

• **Dirección**

Jr. Grau N°. 709 - Cajamarca

Objeto social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca tiene como propósito promover el desarrollo económico y social de cada uno de sus socios, por medio del esfuerzo propio y ayuda mutua. Asimismo, desarrollar políticas de cooperación, integración y de asistencia técnica con otras entidades de similar rubro.

También, la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, de acuerdo a las necesidades de los socios y los requisitos del desarrollo regional, cada socio será educado sobre los principios cooperativos y el mejor uso de los derechos, y la promoción de proyectos de producción financiera.

Misión

La Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, es una institución micro financiera de naturaleza asociativa sin fines de lucro comprometida en mejorar las condiciones de vida de cada uno de sus socios, de esa manera cooperar con el desarrollo nacional abriendo nuevos puntos de servicio.

Visión

“Convertirse en una cooperativa líder y conocida que brinde servicios financieros y complementarios en todo el país”

Valores

La Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, posee los siguientes valores Corporativos:

- Confianza.
- Innovación.
- Orientación al cliente.
- Compromiso con la población.
- Respeto.

Luego de dar a conocer los datos que corresponden a la Cooperativa en estudio, se procede con la elaboración de cada uno de los resultados, obtenidos a través de la guía de entrevista:

3.2.Evaluar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019.

El instrumento aplicado para la recolección de información fue la guía de entrevista, la cual estuvo constituida por 15 preguntas, las mismas que fueron contestadas por el Contador y el Jefe del área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

Morosidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019.

1. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, periodo 2019, el encargado del área de créditos no verifica los reportes de clientes de forma continua, debido a la cantidad de clientela que recurre a la entidad, lo cual imposibilita el control de estos.
2. Durante el periodo 2019 se ha podido constatar que, algunos de los créditos otorgados a diversos clientes, no correspondían con el tipo de negocio que presentaban en el momento de solicitarlo. A causa de que los domicilios de estos se encontraban en

zonas alejadas, impidiendo la visita frecuente de los gestores de cobranza, lo cual ha conllevado a que estos clientes caigan en mora por incumplimiento de pago de las cuotas de sus créditos.

3. En la actualidad, como toda institución financiera, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, cuenta con un sistema integrado de control de créditos, utilizada por cada uno de los colaboradores, sin embargo, en ocasiones no tiene la información requerida, ni es utilizada de forma adecuada, debido a la rotación constante de personal.
4. Son pocas las veces que se mantiene comunicación activa con el personal de la institución, dado que las funciones se realizan de acorde a cada área, además existe poca confianza entre el equipo de trabajo, lo cual impide que se desarrollen actividades de forma eficiente.
5. En efectivo, dentro de la Cooperativa, se elaboran reuniones constantes, que involucran diversos temas a tratar, entre los cuales debe realizarse un reporte por cada asesor, para de esa manera tomar decisiones acertadas, cabe resaltar, que todo ello involucra a sus demás sucursales.
6. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, durante los últimos meses no ha elaborado planes de trabajo que tengan un constante monitoreo con respecto a la cartera vencida de sus créditos otorgados a sus socios, provocando el incumplimiento de metas.
7. El personal de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra señora del Rosario, contribuye oportunamente en la recuperación de las deudas, sin embargo, algunas veces no se ha podido cumplir con el 100%, porque los clientes no fueron ubicados en su domicilio o por otros motivos.
8. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra señora del Rosario – Cajamarca, la información emitida, a veces no suele ser real, esto se debe a algunos problemas que se presentan tanto en el sistema de control, como en las actividades realizadas por los colaboradores.
9. Existe un encargado permanente del control de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Créditos Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. El cual desempeña las funciones que le corresponden de acuerdo al área asignada.
10. La información que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, no se encuentra ubicada según corresponda, por ello, se han

recibido algunas quejas por parte de los socios, quienes se niegan a cancelar algunas cuotas vencidas por el préstamo que les fue otorgado.

11. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, los encargados de atención en ventanilla tienen la obligación de realizar la verificación correspondiente del estado actual de cada cliente (socio), solicitando los documentos correspondientes para su posterior evaluación.
12. Con respecto a las promociones elaboradas, estas solo han sido transmitidas en la misma oficina central, lo cual ha impedido que llegue a los demás socios, teniendo en cuenta que, muchos de ellos viven en zonas alejadas, entonces se produce la falta de seguimiento continuo hacia estos clientes.
13. Un gran porcentaje de socios no acuden a pagar oportunamente las cuotas de crédito vencidas que tienen, debido a la falta de seguimiento por parte de la Cooperativa, se ha evidenciado que, pasado los 30 días, se producen moras que perjudican tanto al socio como a la entidad.
14. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, tiene un respaldo económico como institución, que contribuye con la recuperación de cartera de créditos vencidos.
15. Las garantías recibidas por concepto de créditos, se dan en caso de los créditos hipotecarios, no se aplica en todos los casos, además los requisitos varían según el tipo de crédito que se otorga al socio.

A continuación, se presenta el resumen del cumplimiento de las actividades relacionadas con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

Tabla 3

Evaluación de la Morosidad

| Morosidad | | |
|------------------|-----------------------|----------|
| | N° Actividades | % |
| Cumplen | 6 | 40% |
| No cumplen | 9 | 60% |
| Total | 15 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

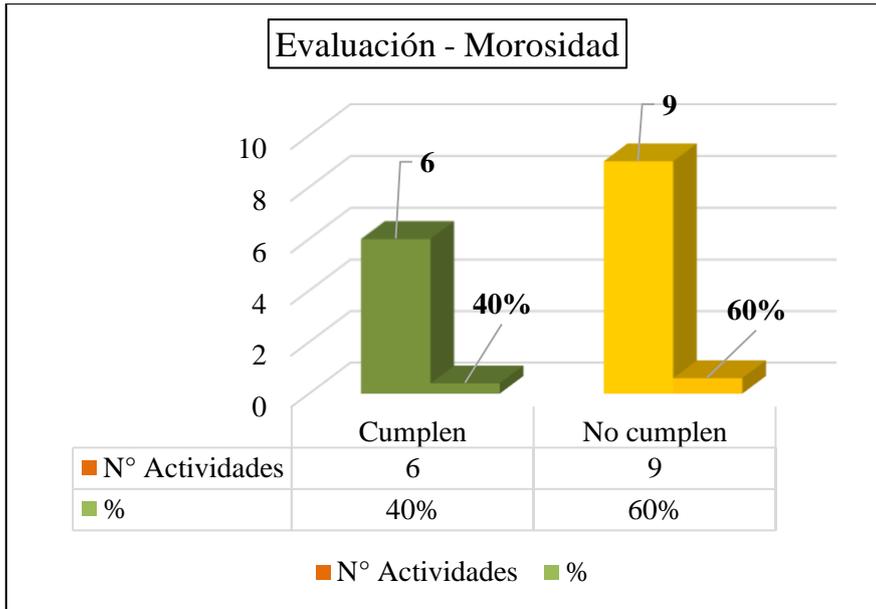


Figura 1: *Evaluación Morosidad - Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 3 y figura 1, el resultado de la evaluación de la morosidad muestra que, solo el 40% de las acciones se cumplen oportunamente, sin embargo, el 60% restante no se cumple adecuadamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

3.3. Determinar las causas de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019.

Seguidamente, se da a conocer los motivos por los cuales existe morosidad en la Cooperativa, distribuida entre sus dimensiones, las mismas que han incidido en la rentabilidad.

Tabla 4

Causas en la dimensión Control de gestión

| Interrogante | Causa | Consecuencia |
|---|---|--|
| 1. ¿Verifica los reportes de clientes con deudas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca? | - El encargado del área de créditos no verifica los reportes de clientes periódicamente. | <ul style="list-style-type: none"> • Control deficiente de los créditos vencidos. • Incumplimiento de metas. • Se registró clientes en pérdida que no han registrado ni un solo pago. |
| 2. ¿Los créditos asignados son de acorde al negocio de cada cliente? | - Los créditos otorgados a diversos clientes, no correspondían con el tipo de negocio que poseen. | |
| 3. ¿Se comunica de manera frecuente con los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca? | - No existe comunicación activa con el personal de la institución. | |
| 6. ¿Se elaboran planes de trabajo que contribuyan con la reducción de clientes morosos? | - Los planes de trabajo no tienen constante monitoreo. | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

Evidencia - Control de gestión

| Tipo de credito | Enero | Marzo | Julio | Diciembre | Total |
|---|------------|------------|------------|--------------|--------------------|
| Créditos Corporativos | S/5,600.00 | S/5,600.00 | S/5,700.00 | S/6,310.00 | S/23,210.00 |
| Créditos a pequeñas empresas | S/5,560.00 | S/7,800.00 | S/6,320.00 | S/4,500.00 | S/24,180.00 |
| Créditos a microempresas | S/8,700.00 | S/5,300.00 | S/4,890.00 | S/7,320.00 | S/26,210.00 |
| Créditos de consumo no-revolvente automóvil | S/6,700.00 | S/4,790.00 | S/5,800.00 | S/6,400.00 | S/23,690.00 |
| | | | | Total | S/97,290.00 |

Fuente: Elaboración propia.

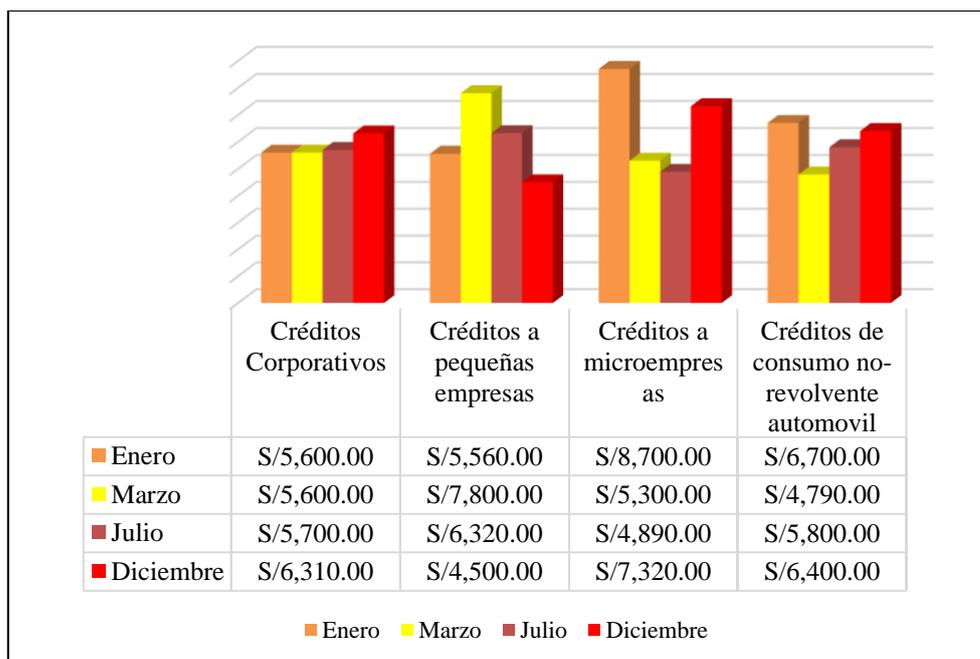


Figura 2: Evidencia del control de gestión- Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como evidencia la tabla 5 y figura 2, las pérdidas producidas por clientes que no efectuaron el pago, son por el monto de S/ 97,290.00, lo cual se encuentra distribuido entre los meses de enero, marzo, julio y diciembre del periodo 2019, por concepto de créditos corporativos, créditos a pequeñas empresas, microempresas y créditos de consumo revolvente automóvil.

Tabla 6

Causas en la dimensión Cartera de créditos.

| Interrogante | Causa | Consecuencia |
|--|--|---|
| 1. ¿Existe información actualizada de los créditos otorgados? | Problemas técnicos presentados en el sistema de control. | <ul style="list-style-type: none"> • Inconsistencias en los registros de créditos, lo cual ha creado molestias entre los socios. |
| 2. ¿Los créditos se encuentran ubicados de acuerdo al tipo de cliente y morosidad? | Los créditos no se encuentran ubicados según el tipo de correspondencia. | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7*Evidencia - Cartera de créditos.*

| Tipo de credito registrado | Monto registrado | Tipo de credito real | Monto Real |
|---|-------------------------|------------------------------|-------------------|
| Créditos Corporativos | S/4,500.00 | Créditos a pequeñas empresas | S/2,300.00 |
| Créditos a grandes empresas | S/5,000.00 | Créditos a pequeñas empresas | S/1,200.00 |
| Créditos a pequeñas empresas | S/8,700.00 | Créditos a medianas empresas | S/3,100.00 |
| Créditos a microempresas | S/5,000.00 | Créditos a pequeñas empresas | S/1,870.00 |
| Créditos de consumo revolvente | S/2,000.00 | Créditos a pequeñas empresas | S/1,250.00 |
| Créditos de consumo no-revolvente automóvil | S/4,600.00 | Créditos a medianas empresas | S/2,400.00 |
| Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad | S/5,000.00 | Créditos a medianas empresas | S/4,300.00 |
| Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita | S/12,600.00 | Créditos a pequeñas empresas | S/3,000.00 |
| Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita | S/12,600.00 | Créditos a pequeñas empresas | S/4,000.00 |

Fuente: Elaboración propia.**Interpretación:**

Como se puede observar en la tabla 7, durante los registros de los créditos se encontró un error, en la cual se mezclaron otros tipos de créditos, con los créditos a pequeñas y medianas empresas, con montos distintos a los solicitados, motivos por el cual los socios han presentado sus quejas para la corrección respectiva.

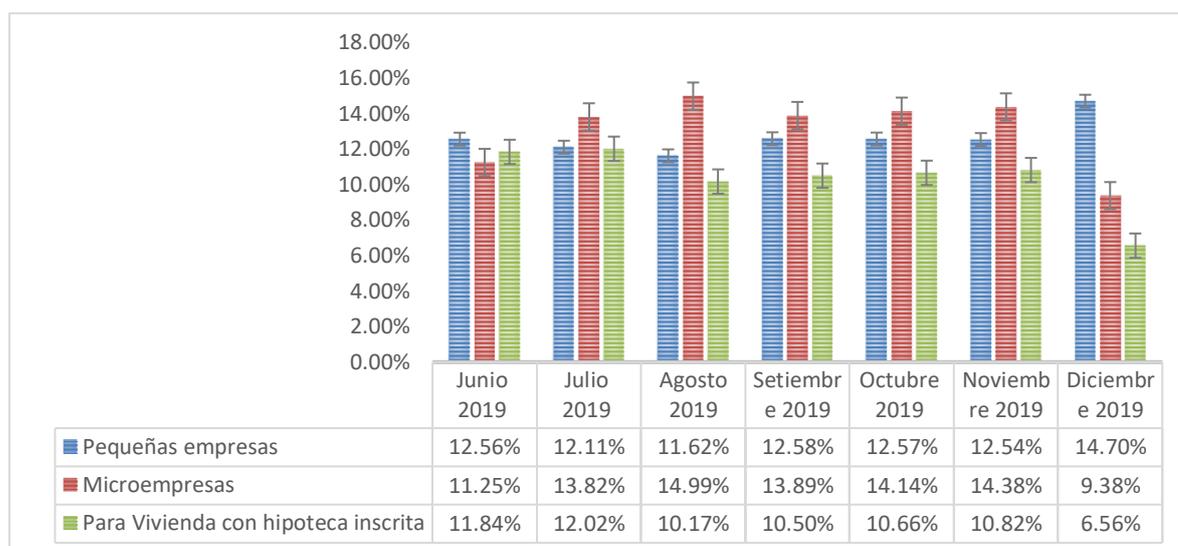
Tabla 8*Causas en la dimensión – Riesgo de crédito.*

| Interrogante | Causa | Consecuencia |
|---|--|---|
| 1. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca se elaboran promociones para promover el pago oportuno de las deudas vencidas de sus clientes? | La promociones elaboradas no llegan a todos los socios | <ul style="list-style-type: none"> • Incrementos de moras en las cuotas de créditos no cancelados. |
| 2. ¿Los clientes acuden puntualmente a la oficina a realizar el pago de sus créditos? | No existe el pago puntual de los créditos otorgados | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9*Evidencia – Riesgo de crédito.*

| Tipo de crédito | Junio 2019 | Julio 2019 | Agosto 2019 | Set 2019 | Oct 2019 | Nov 2019 | Dic 2019 |
|---|------------|------------|-------------|----------|----------|----------|----------|
| Créditos a pequeñas empresas | 12.56% | 12.11% | 11.62% | 12.58% | 12.57% | 12.54% | 14.70% |
| Créditos a microempresas | 11.25% | 13.82% | 14.99% | 13.89% | 14.14% | 14.38% | 9.38% |
| Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita | 11.84% | 12.02% | 10.17% | 10.50% | 10.66% | 10.82% | 6.56% |

Fuente: Elaboración propia.**Tabla 10***Causas en la dimensión – Previsión.*

| Interrogante | Causa | Consecuencia |
|--|--|---|
| 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca solicita alguna garantía antes de otorgar cualquier tipo de crédito? | No se solicita garantías en todos los tipos de crédito | <ul style="list-style-type: none"> La Cooperativa no logra recuperar la totalidad de algunos créditos que no tienen garantía alguna. Falta de seguimiento de los créditos. |

Fuente: Elaboración propia.**Tabla 11***Evidencia – Previsión.*

| Tipo de credito | Marzo | Julio | Diciembre | Total |
|-----------------|------------|------------|---------------|--------------------|
| Crediyá | S/2,500.00 | S/3,400.00 | S/5,310.00 | S/11,210.00 |
| Credimás | S/6,500.00 | S/6,100.00 | S/6,200.00 | S/18,800.00 |
| Rapicash | S/800.00 | S/1,200.00 | S/900.00 | S/2,900.00 |
| Crecemás | S/4,000.00 | S/2,200.00 | S/1,800.00 | S/8,000.00 |
| Creditecho | S/5,000.00 | S/4,300.00 | S/6,800.00 | S/16,100.00 |
| Crediyayuda | S/600.00 | S/900.00 | S/1,100.00 | S/2,600.00 |
| Credipremio | S/1,200.00 | S/1,400.00 | S/2,130.00 | S/4,730.00 |
| Credicadenas | S/2,100.00 | S/1,500.00 | S/1,700.00 | S/5,300.00 |
| | | | Total: | S/69,640.00 |

Fuente: Elaboración propia.

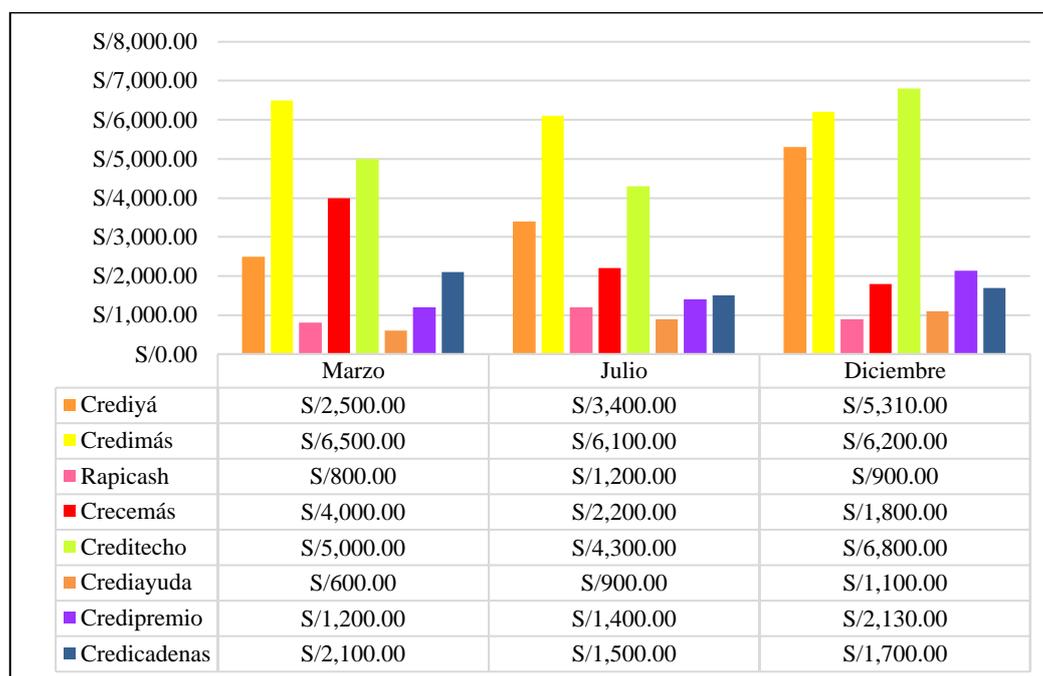


Figura 4: Evidencia de la previsión - Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 11 y figura 4, da a conocer que, durante los meses de marzo, julio y diciembre 2019, los créditos otorgados no fueron cancelados hasta la fecha, dejando una pérdida de S/ 69,640 soles, el cual aún no ha sido recuperad por la Cooperativa.

3.4. Analizar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019.

Se presenta los resultados del análisis financiero de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019.

Tabla 12

Rentabilidad – Periodo 2019.

| Indicadores de rentabilidad | Fórmula | Periodo 2019 |
|------------------------------------|------------------------------------|---------------------|
| Rentabilidad financiera | Beneficio neto/ patrimonio neto | -4% |
| Rentabilidad sobre los activos | Beneficio neto / activo total | -0.5% |
| Rentabilidad sobre las ventas | Beneficios netos / ventas | -6% |

Fuente: Elaboración propia.

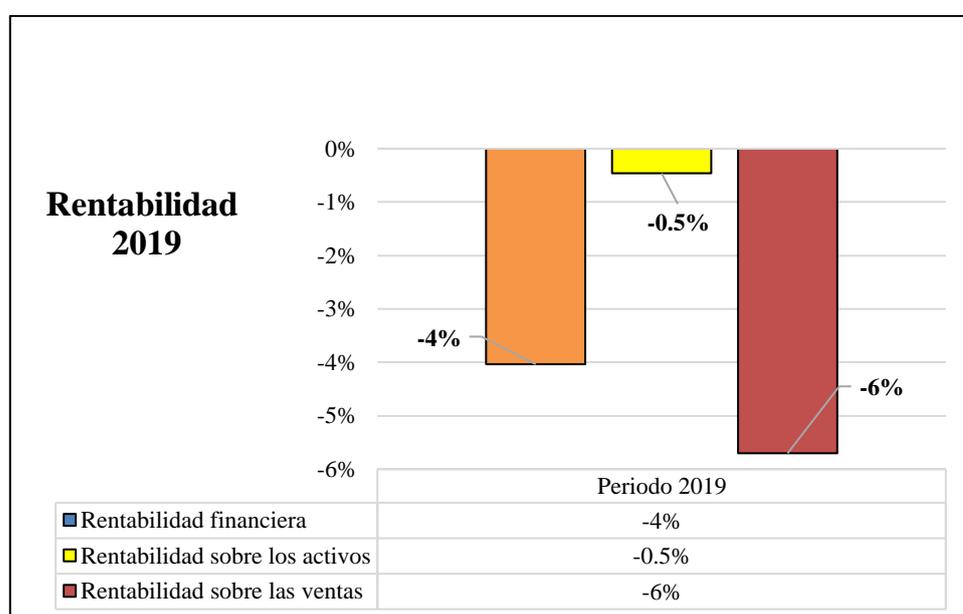


Figura 5: *Rentabilidad 2019 - Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Tal y como se observa en la tabla 12 y figura 5, los resultados de la rentabilidad del Periodo 2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, son:

- **Rentabilidad financiera:** Por cada sol invertido por los socios de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, durante el periodo 2019, se obtuvo como resultado - 4%, es decir, no hubo ganancia, además de encontrarse en pérdida.

- **Rentabilidad sobre los activos:** Por cada unidad monetaria invertida en los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, no hubo ganancia alguna, debido a que el resultado arrojó - 0.5%, sin embargo, este no fue de mucha significancia.
- **Rentabilidad sobre las ventas:** Los beneficios obtenidos a razón de los ingresos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, tuvo un resultado de -6%, es decir, no se obtuvo ganancia, sino que se tuvo que retribuir un 6% más a causa de los gastos efectuados durante el periodo.

A continuación, se realiza la comparación de la rentabilidad entre los periodos 2018 y 20:

Tabla 13

Comparación de la Rentabilidad – Periodo 2018 - 2019.

| Indicadores de rentabilidad | Periodo 2018 | Periodo 2019 |
|------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Rentabilidad financiera | 1% | -4% |
| Rentabilidad sobre los activos | 0.1% | -0.5% |
| Rentabilidad sobre las ventas | 1% | -6% |

Fuente: Elaboración propia.

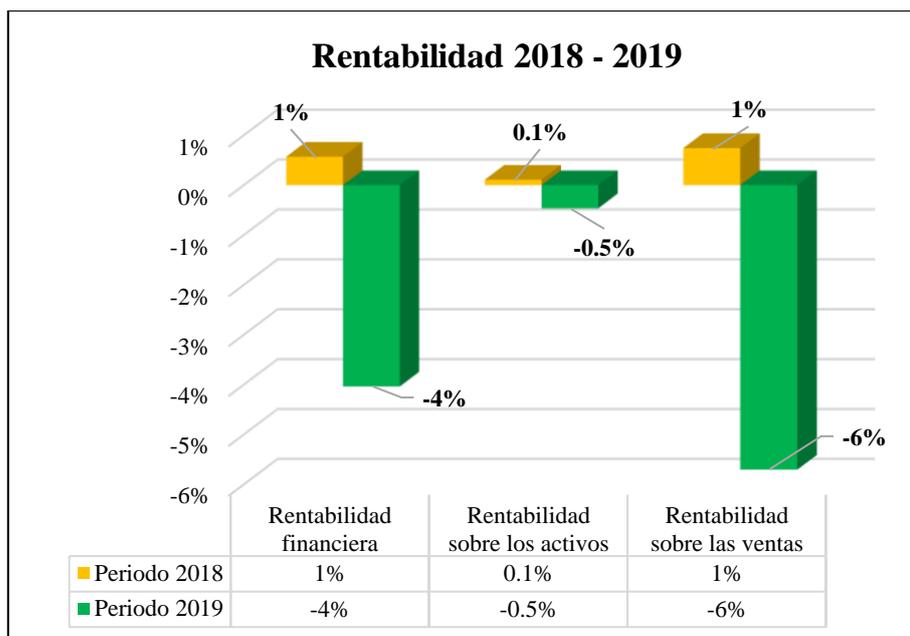


Figura 6: Comparación Rentabilidad 2018 - 2019 - Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 13 y figura 6 muestran los resultados de los indicadores de rentabilidad de los periodos 2018 y 2019, al realizar la comparación se tiene que:

- **Rentabilidad financiera:** La inversión realizada por el aporte de los socios tuvo una ganancia del 1% en el periodo 2018, sin embargo, en el periodo 2019, este fue negativo en un -4%.
- **Rentabilidad sobre los activos:** Los beneficios obtenidos por la inversión en los activos en el periodo 2018 fue mínima en un 0.1%, por el contrario, en el periodo 2019 este fue -0.5%.
- **Rentabilidad sobre las ventas:** Por cada sol que tuvo como ingreso la Cooperativa, durante el periodo 2018 obtuvo un 1% de ganancia, a diferencia del periodo 2019, donde el resultado fue -6%.

3.5. Determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajamarca, año 2019.

Tabla 14

Incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

| Morosidad y rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. | | |
|--|--|--------------|
| Morosidad | Rentabilidad | |
| Resumen de la evaluación de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. | Después de efectuar el análisis y comparación de los resultados de los indicadores financieros, se describe la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. | |
| | Rentabilidad financiera | |
| | Periodo 2018 | Periodo 2019 |
| | 1% | - 4% |
| | | Diferencia |
| | | 5% |
| | <ul style="list-style-type: none"> En el año 2019, por cada unidad monetaria invertida en el patrimonio, se obtuvo -4%, sin embargo, en el periodo 2018 este fue el 1%, con una diferencia del 5% entre ambos años. Este resultado habría sido diferente, de no ser por la falta del control de créditos y la falta de pago puntual del vencimiento de cuotas de los mismos. | |
| | Rentabilidad sobre los activos | |
| | Periodo 2018 | Periodo 2019 |
| | 0.1% | - 0.5% |
| | | Diferencia |
| | | 0.6% |
| | <ul style="list-style-type: none"> El beneficio por la inversión del activo en el año 2019 fue -0.5%, a diferencia del año 2018, que solo alcanzo el 0.1%, dichos resultados habrían sido favorables sino hubiera errores en los registros de los créditos, el incremento de las moras y falta de cobranza en el tiempo establecido a los clientes. | |
| | Rentabilidad sobre las ventas | |
| | Periodo 2018 | Periodo 2019 |
| | 1% | - 6% |
| | | Diferencia |
| | | 7% |
| | <ul style="list-style-type: none"> Por cada sol invertido en las ventas, en el 2019 no hubo ganancia alguna, el resultado fue negativo en un -6%, por el contrario, en el 2018, este solo fue un 1%, con una diferencia de 7% entre ambos años, esto no habría sucedido de no ser por la falta de seguimiento de la cartera vencida, elevada tasa de morosidad y las pérdidas producidas en la Cooperativa. | |
| Los principales problemas de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, periodo 2019 son: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Control de gestión: No existe control de los créditos vencidos, incumplimiento de metas y clientes en pérdida. Cartera de créditos: Errores en los registros de los créditos, los cuales no coinciden y generan reclamos en los socios. Riesgo de crédito: Incremento de moras a causa de las cuotas de créditos no cancelados. Previsión: Las garantías no son efectivas en todos los casos, dejando clientes morosos. | | |
| La morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019. | | |

Fuente: Elaboración propia.

4. DISCUSIÓN

Luego de mostrar cada uno de los resultados en relación con cada objetivo planteado, se discute lo siguiente:

Para evaluar la variable morosidad se ha tenido en cuenta lo expresado por Calvo y Saiz (2018), quienes señalan las siguientes dimensiones: Control de gestión, cartera de créditos, riesgos de créditos y previsión. Asimismo, se aplicó la guía de entrevista al contador y jefe del área de créditos, donde se obtuvo como resultado que, solo el 40% de actividades se cumplen con eficiencia, sin embargo, el 60% de estos no se cumplen. Esto se debe a que el encargado del área de crédito no revisa oportunamente los reportes de cada crédito, asimismo, algunos de estos créditos no coinciden con la información que se encuentra en la base de datos, incremento de morosidad en los créditos, y la falta de seguimiento de la cartera vencida. El resultado tiene relación con los resultados de Golman y Bekerman (2018), quienes llegaron a concluir que; el 80% de los clientes de la Asociación Civil Avanzar presentan un alto índice de morosidad, debido a que la institución era la única en el sector y no poseía un riguroso control de los créditos otorgados.

De la misma forma, con el propósito de conocer las causas de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, los resultados muestran lo siguiente según dimensiones: En el control de gestión; no existe verificación oportuna de los créditos otorgados a socios, clientes en pérdida con ningún pago efectuado, que ocasionan el incumplimiento de metas de la organización, dejando una pérdida de S/ 97,290.00. En la cartera de créditos, los registros de los créditos presentan errores, lo cual provoca molestias entre los socios. En la cartera de créditos; hubo incrementos de moras en los créditos que varían entre 6% a 15%, desde junio a diciembre. En la previsión, no existe un constante seguimiento a los clientes con deudas pendientes, dejando una pérdida de S/ 69,640.00. Lo detallado anteriormente, se relaciona con los resultados de Panta (2019), quien concluye que, los factores que ocasionan morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito son los bajos ingresos de sus clientes, siendo este el recurso fundamental para el pago de deudas, asimismo la morosidad presentó un aumento de 1.39 puntos hasta 2.58.

Con la finalidad de evaluar la rentabilidad se tomó en cuenta lo expuesto por Eslava (2016), el cual menciona los indicadores financieros para la elaboración del mismo. Después de realizar el análisis de la rentabilidad, por medio de los estados financieros, se tuvo como resultado: Para el año 2019, El beneficio obtenido por la inversión de los socios fue de -4%, en la rentabilidad de los activos se obtuvo -0-5% y el beneficio obtenido por las ventas fue -6%. Todo lo contrario, sucedió en el Periodo 2018, con un resultado de 1%, 0.1% y 1%. Lo anterior dicho tiene relación con los resultados de Arias (2017), quien concluye que hubo una tendencia creciente en los indicadores de morosidad de las Cooperativas de Ahorro en Ecuador, la rentabilidad sobre los activos tuvo un índice de 1.84% en el periodo 2015 y para el periodo 2016 fue 4.96%, generando una variación relativa.

Con respecto al objetivo general, el resultado fue: La morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. Esto se debe a las causas que provocaron la morosidad, asimismo genero perdidas que ascienden a S/ 166,930.00, asimismo los índices de rentabilidad no fueron los esperados y sus resultados fueron negativos. El resultado tiene similitud con los resultados de Limachi (2016), quien concluye que la morosidad incide en la rentabilidad, debido a que la cartera de morosidad del Banco Azteca en la ciudad de Puno, representa el 18.72% en el periodo 2013 y en el periodo 2014 representa el 20.7%, generándose un incremento, asimismo los índices de rentabilidad bajaron considerablemente.

5. CONCLUSIONES

En relación a los resultados obtenidos, se concluye lo siguiente:

- Evaluar la Morosidad, se concluye que, las actividades relacionadas con la variable no se cumplen en un 60%, debido a la falta de verificación constante de los créditos, así como el seguimiento oportuno de estos, ocasionando índices altos de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.

- Determinar Las causas que provocan el incremento de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, son: Registros de créditos que no coinciden con los créditos otorgados, clientes con deudas vencidas, incumplimiento de pagos y falta de seguimiento de las deudas, provocando una pérdida de S/ 166,030.00.

- Al analizar de la rentabilidad del Periodo 2019, dio como resultado: Para la rentabilidad financiera -4%, rentabilidad sobre el activo -0.5% y rentabilidad sobre las ventas -6%, siendo estos resultados negativos para la Cooperativa, asimismo son inferiores al año anterior.

- Se ha demostrado que la Morosidad incide de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, a causa del incumplimiento de actividades y de la falta cobranzas permanente de los créditos vencidos, los cuales repercuten en la rentabilidad.

6. RECOMENDACIONES

Con relación a los objetivos se recomienda lo siguiente:

- Al jefe de área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, se le recomienda crear un plan estratégico que ayude a controlar de forma periódica la información de los créditos otorgados a sus diversos clientes, asimismo convocar a reuniones constantes para reducir la morosidad en la organización

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, realizar una correcta evaluación de cada socio antes de aprobar un crédito, asimismo establecer fechas de cobranza constantes para recuperar la cartera vencida y evitar futuras pérdidas a causa de la morosidad.

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, crear mecanismos que contribuyan con la mejora de los índices rentables, reforzar a todo el personal para evitar pérdidas y gastos excesivos, asimismo facilitar los pagos de clientes con deudas vencidas a fin de recuperar el capital invertido.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, debe tener en cuenta la investigación realizada, sobre todo lo que corresponde a las pérdidas monetarias y bajos índices en la rentabilidad, provocadas por el incremento de morosidad, de esa manera, obtener mejores resultados en el siguiente periodo.

REFERENCIAS

- Aguilera, A. (2017). Cost-benefits as a Decision Tool for the Investment in Scientific Activities. *Revista Habana*. 11 (2), p. 1- 16. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200022
- Alegría, A. (2016). Análisis de riesgo de los deudores hipotecarios en Chile. *Revista de análisis económico*. 31 (2), p. 1 – 13. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S07188870201600020002
- Altuve, J. y Hurtado, A. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de análisis coyuntura*. 24 (1), p. 1 -24. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/364/36457129005/html/index.html>
- Aquilar, C. (2017). Crecimiento, rendimiento y rentabilidad del maíz. *Revista de ecosistemas y recursos agropecuarios*. 4 (12), p. 475 – 483. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3586/358652577007.pdf>
- Arias, M. (2017). *El Nivel de Morosidad y las Provisiones de la Cartera de Créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Reguladas por la Superintendencia De Economía Popular y Solidaria Segmento 2*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25230/1/T3981M.pdf>
- Bobadilla, E. (2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Calvo, A. y Saiz, L. (2018). Manual del sistema financiero español. (27° ed.). Grupo Planeta. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=rikRDQAAQBAJ&pg=PR76&dq=morosidad+en+las+instituciones+financieras&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjor6gisbqAhVkJbkGHVyyBncQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=morosidad%20en%20las%20instituciones%20financieras&f=false>
- Castillo, Y. (2019). Gestión de la Morosidad de la Caja Trujillo S.A. Agencia – Jaén. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5753/Castillo%20Guevara%2c%20Yaneth%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista mexicana de economía y finanzas*. 10 (1), p. 1 – 14. Recuperado de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166553462015000100073
- Cuesta, C. (2016). Rentabilidad, Evolución Patrimonial y Diversificación en tres Grandes Compañías Argentinas. *Revista de Investigación*. 23 (2), p. 204 – 228. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2791/279146499007.pdf>
- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Revista Contaduría y Administración*. 2 (61), p. 266 – 282. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v61n2/0186-1042-cya-61-02-00266.pdf>
- Deonir, T. (2017). Pricing strategies and levels and their impact on corporate profitability. *Revista de administración*. 2 (18), p. 120 – 133. Recuperado de:
<https://www.scielo.br/pdf/rausp/v52n2/0080-2107-rausp-52-02-0120.pdf>
- Eslava, J. (2016). La rentabilidad: análisis de costes y resultados. (2º ed.). ESIC Editorial: Madrid – España. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=E0PIDAAAQBAJ&pg=PA35&dq=rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4iu_GpcbqAhWiJ7kGHRWZCk8Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=rentabilidad&f=false
- Gaviria, B. y Bermeo, M. (2018). Análisis comparativo de las alternativas de financiación para las PYMES en Antioquia. *Revista CIES*. 9 (1), p. 164 – 176. Recuperado de:
<http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/download/192/181>
- Gillen, S. (2017). Perfiles morosos en tarjetahabientes de bancos privados del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Revista Visión Gerencial*. 2 (1), p. 8 – 23. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465549683002.pdf>
- Goldenberg, J. (2019). El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional. *Revista Ius Et Praxis*. 26 (1), p. 1 – 14. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-00122020000100001&script=sci_arttext
- Goleman, M. y Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Revista Problemas del desarrollo*. 49 (105), p.1 – 14. Recuperado de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S030170362018000400127&lng=es&nrm=iso

- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *“Metodología de la investigación”*. (6°ed). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Jara, G. (2018). Análisis de Indicadores de Rentabilidad de la Pequeña Banca Privada en el Ecuador a Partir de la Dolarización. *Revista Compendium*. 5 (12), p. 54 – 76. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6794253>
- Leyva, G. (2018). Indicadores de desempeño empresarial para medir la calidad de las estrategias financieras. *Revista Cofín Habana*. 12 (1), p. 1 – 14. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100005
- Limachi, D. (2016). *La cartera de morosidad y su incidencia en la rentabilidad del banco azteca del Perú S.A. agencia puno periodos 2013 – 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12280/Limachi_Mamani_Di](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12280/Limachi_Mamani_Di%20licia_Amelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Merino, R. (2017). *Gestión administrativa y su efecto en la rentabilidad financiera de la empresa comercial El Trébol SAC del distrito de Trujillo, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12386/Merino%20Tapia%20](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12386/Merino%20Tapia%20Rafael%20Domingo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortega, G. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación*. *Revista selva andina research society*. 8 (2), p. 145 – 146. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>
- Panta, J. (2019). *Factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Piura – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1821/ADMPANCAR2019.pdf?](http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1821/ADMPANCAR2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, C. y Robles, M. (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 pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/RE_CONT_CAROLINA.](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/RE_CONT_CAROLINA_RAMIREZ_MELISSA.ROBLES_MOROSIDAD.EN.LA.RENTABILIDAD_DATOS.PDF)

- Ríos, H. y Simbaña, D. (2018). *Incidencia de la Morosidad en la rentabilidad del sistema bancario. Estudio de caso: Bancos privados del DMQ*. (Tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolquí – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15088/TESPE040466.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ticona, E. (2018). *Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juli del periodo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Juliaca – Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1518>
- Torres, C. (2016). Criterios para cuantificar costos y beneficios en proyectos de mejora de calidad. *Revista Ingeniería Industrial*. 37 (2), p. 151 – 163. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360446197005.pdf>
- Vásquez, A. (2017). Análisis de rentabilidad de una empresa integradora de aprovechamiento de madera de pino. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*. 8 (3), p. 649 – 659. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263150932013.pdf>
- Villada, F. y López, J. (2018). Análisis de la Relación entre Rentabilidad y Riesgo en la Planeación de las Finanzas Personales. *Revista Formación Universitaria*. 11 (6), p. 1 – 10. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071850062018000600041
- Villar, L. (2016). El rol de la banca pública en el financiamiento a pymes. Estudio comparativo para la Argentina y Brasil. *Revista Desarrollo y Sociedad*. 2 (76), p. 205 – 241. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1691/169144237005.pdf>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019.

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnicas e instrumentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|----------|-------------|-------------|-----------|--------------------|--|---------------------|---|-------------------|--|-----------|------------------------|--------------|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <p>¿De qué manera incide la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajamarca, año 2019?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajamarca, año 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019. • Conocer las causas de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019. • Analizar y comparar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019. | <p>Hi: La morosidad incide de forma significativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. Año 2019 .</p> <p>Ho: La morosidad no incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca. Año 2019.</p> | <p>Técnicas</p> <p>Entrevista</p> <p>Análisis documental</p> <p>Instrumentos</p> <p>Guía entrevista</p> <p>Guía de análisis documental</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Diseño de investigación</p> <p>Diseño No experimental</p> <pre> graph LR M[M] --> V1[V1] M --> V2[V2] V1 --> I[I] I --> V2 </pre> <p>M: Contador y jefe del área de créditos. V1: Morosidad V2: Rentabilidad I: Incidencia</p> | <p>Población y muestra</p> <p>Población</p> <p>Se ha considerado como población a los colaboradores y el acervo documental de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.</p> <p>Muestra</p> <p>Se ha considerado como muestra al Contador, jefe del área de créditos y los Estados financieros de los periodos 2019, que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca.</p> | <p>Variables y dimensiones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Morosidad</td> <td>Control de gestión</td> <td>- Compromiso de la gerencia - Comunicación - Planes de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Cartera de créditos</td> <td>- La estimación preventiva para riesgos crediticios</td> </tr> <tr> <td>Riesgo de crédito</td> <td>- Actividades que realiza una entidad bancaria</td> </tr> <tr> <td>Previsión</td> <td>- Fondos previsionales</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Rentabilidad</td> <td>Rentabilidad financiera</td> <td>Beneficio neto/Patrimonio neto</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad sobre los activos</td> <td>Beneficio neto / activo total</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad sobre las ventas</td> <td>Beneficios netos / ventas</td> </tr> </tbody> </table> | | Variable | Dimensiones | Indicadores | Morosidad | Control de gestión | - Compromiso de la gerencia - Comunicación - Planes de trabajo | Cartera de créditos | - La estimación preventiva para riesgos crediticios | Riesgo de crédito | - Actividades que realiza una entidad bancaria | Previsión | - Fondos previsionales | Rentabilidad | Rentabilidad financiera | Beneficio neto/Patrimonio neto | Rentabilidad sobre los activos | Beneficio neto / activo total | Rentabilidad sobre las ventas |
| Variable | Dimensiones | Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Morosidad | Control de gestión | - Compromiso de la gerencia - Comunicación - Planes de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Cartera de créditos | - La estimación preventiva para riesgos crediticios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Riesgo de crédito | - Actividades que realiza una entidad bancaria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Previsión | - Fondos previsionales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rentabilidad | Rentabilidad financiera | Beneficio neto/Patrimonio neto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Rentabilidad sobre los activos | Beneficio neto / activo total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Rentabilidad sobre las ventas | Beneficios netos / ventas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Instrumentos

Guía de entrevista para evaluar la Morosidad

El presente instrumento tiene como propósito evaluar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, año 2019. La cual será elaborada de forma asertiva. Se le pide que conteste de acuerdo a su criterio.

Nombre y apellido del entrevistado:

Nombre de la Empresa:

Puesto:.....

Control de gestión

1. ¿Verifica los reportes de clientes con deudas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca?

.....
.....

2. ¿Los créditos asignados son de acorde al negocio de cada cliente?

.....
.....

3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca cuenta con un sistema de control de créditos?

.....
.....

4. ¿Se comunica de manera frecuente con los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca?

.....
.....

5. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca convocan a reuniones de forma permanente?

.....
.....

6. ¿Se elaboran planes de trabajo que contribuyan con la reducción de clientes morosos?

.....
.....

7. ¿Los trabajadores colaboran oportunamente en la recuperación de deudas vencidas?

.....
.....

Cartera de créditos

8. ¿Existe información actualizada de los créditos otorgados?

.....
.....

9. ¿En la cooperativa existe un encargado permanente del control de créditos?

.....
.....

10. ¿Los créditos se encuentran ubicados de acuerdo al tipo de cliente y morosidad?

.....
.....

Riesgo de crédito

11. ¿Se verifica la situación actual de cada cliente para otorgarle un crédito?

.....
.....

12. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca se elaboran promociones para promover el pago oportuno de las deudas vencidas de sus clientes?

.....
.....

13. ¿Los clientes acuden puntualmente a la oficina a realizar el pago de sus créditos?

.....
.....

Provisión

14. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca cuenta con fondos provisionales?

.....
.....

15. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca solicita alguna garantía antes de otorgar cualquier tipo de crédito?

.....
.....

Guía de análisis documental

Con el propósito de analizar la rentabilidad de la Cooperativa y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca, es necesario realizar el análisis correspondiente de sus Estados financieros del periodo 2018 y 2019, por medio del siguiente instrumento:

| Documento a emplear | Formula | Periodo 2018 | Periodo 2019 |
|--|---|---------------------|---------------------|
| Estados financieros de los Periodos 2018 – 2019 de la Cooperativa y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajamarca | Beneficio neto/Patrimonio neto | | |
| | Beneficio neto / activo total | | |
| | Beneficios antes de impuesto / activo total | | |
| | Beneficios netos / ventas | | |

Estado de situación financiera 2018

**CONSOLIDADO AGENCIAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(EN NUEVOS SOLES- SIN CENTIMOS)**

| | M. N. | M. E. | T. H. | Porcent. | PASIVO Y PATRIMONIO NETO | M. N. | M. E. | T. H. | Porcent. |
|--|--------------------|----------------|--------------------|---------------|---|--------------------|------------------|--------------------|---------------|
| ACTIVO | | | | | PASIVO | | | | |
| DISPONIBLE | 26,645,633 | 757,699 | 27,403,332 | 17.60% | OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS | 121,676,614 | 2,353,303 | 124,029,917 | 79.67% |
| Caja | 3,608,125 | 221,047 | 3,829,172 | 2.46% | Obligaciones a la Vista | | | | |
| Bancos y otras Empresas del Sistema Financiero del Pais | 22,929,890 | 536,652 | 23,466,541 | 15.07% | Obligaciones por Cuentas de Ahorro | 25,711,283 | 435,395 | 26,146,678 | 16.80% |
| Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior | | | | | Obligaciones por Cuentas a Plazo | 85,981,766 | 1,694,145 | 87,675,911 | 56.32% |
| Otras Disponibilidades | 107,619 | 0 | 107,619 | 0.07% | Otras Obligaciones | 5,868,470 | 191,506 | 6,059,976 | 3.89% |
| Rendimientos Devengados del Disponible | | | | | Gastos por pagar de Obligaciones con los Asociados | 4,115,095 | 32,257 | 4,147,352 | 2.66% |
| FONDOS INTERBANCARIOS | 0 | 0 | 0 | 0.00% | FONDOS INTERBANCARIOS | | | | |
| Fondos Interbancarios | | | | | Fondos Interbancarios | | | | |
| Rendimientos Devengados de Fondos Interbancarios | | | | | Gastos por Pagar por Fondos Interbancarios | | | | |
| INVERSIONES NEGOCIABLES Y A VENCIMIENTO | 4,189 | 7,193 | 11,382 | 0.01% | ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Inversiones Financieras a Vencimiento | 4,189 | 7,193 | 11,382 | 0.01% | Otros Adeudos y Obligaciones del Pais y del Exterior | | | | |
| Rendimientos Devengados de Inversiones Negociables y a Vencimiento | | | | | Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones Financieras a corto plazo | | | | |
| Provisiones para Inversiones Negociables y a Vencimiento | | | | | CUENTAS POR PAGAR | 937,021 | 0 | 937,021 | 0.60% |
| CARTERA DE CREDITOS | 106,793,260 | 0 | 106,793,260 | 68.60% | Otras Cuentas por Pagar | 937,021 | 0 | 937,021 | 0.60% |
| Creditos Vigentes | 96,128,360 | 0 | 96,128,360 | 61.75% | Gastos por Pagar de Cuentas por Pagar | | | | |
| Creditos Reestructurados | | | | | ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PLAZO | 0 | 0 | 0 | |
| Creditos Refinanciados | 411,496 | 0 | 411,496 | 0.26% | Adeudos y Obligaciones con Empresas e Instituciones Financieras del Pais | | | | |
| Creditos Vencidos | 7,744,989 | 0 | 7,744,989 | 4.98% | Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior y Organismos Financieros Internacionales | | | | |
| Creditos en Cobranza Judicial | 1,602,170 | 0 | 1,602,170 | 1.03% | Otros Adeudos y Obligaciones del Pais y del Exterior | | | | |
| Rendimientos Devengados de Creditos Vigentes | 7,164,421 | 0 | 7,164,421 | 4.60% | Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones Financieras a largo plazo | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|--------------------|----------------|--------------------|----------------|---|--------------------|------------------|--------------------|----------------|
| Provisiones para Creditos | -6,258,175 | 0 | -6,258,175 | -4.02% | PROVISIONES | 793,902 | 0 | 793,902 | 0.51% |
| CUENTAS POR COBRAR | 837,046 | 0 | 837,046 | 0.54% | Provisiones para Creditos Contingentes | | | | |
| Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios | | | | 0.00% | Provisiones para Otras Contingencias | 793,902 | 0 | 793,902 | 0.51% |
| Otras Cuentas por Cobrar | 837,046 | 0 | 837,046 | 0.54% | Provisiones Asociativas | | | | |
| Rendimientos Devengados de Cuentas por Cobrar | | | | | OBLIGACIONES EN CIRCULACION | | | | |
| Provisiones para Cuentas por Cobrar | | | | | Otros Instrumentos Representativos de Deuda | | | | |
| BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO, ADJUDICADOS Y FUERA DE USO | 0 | 0 | 0 | 0.00% | Gastos por Pagar de Obligaciones en Circulacion | | | | |
| Bienes Realizables | | | | | IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS | | | | |
| Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados | | | | | OTROS PASIVOS | 19,705 | 0 | 19,705 | 0.01% |
| Bienes Fuera de Uso | | | | | Otros Pasivos | 19,705 | 0 | 19,705 | 0.01% |
| Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Adjudicados y Fuera de Uso | | | | | TOTAL DEL PASIVO | 123,427,243 | 2,353,303 | 125,780,546 | 80.80% |
| INVERSIONES PERMANENTES | 5,772,877 | 0 | 5,772,877 | 3.71% | PATRIMONIO | | | | |
| Inversiones por Participacion Patrimonial en Personas Juridicas del Pais | 5,772,877 | | 5,772,877 | 3.71% | Capital Social | 14,415,677 | 108 | 14,415,786 | 9.11% |
| Otras Inversiones Permanentes | | | | | Capital Adicional | | | | |
| Rendimientos Devengados de Inversiones Permanentes | | | | | Reservas | 12,487,426 | 0 | 12,487,426 | 8.77% |
| Provisiones para Inversiones Permanentes | | | | | Ajustes al Patrimonio | 2,819,477 | | 2,819,477 | 1.98% |
| INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO | 11,125,984 | 0 | 11,125,984 | 7.15% | Resultados Acumulados | 0 | 0 | 0 | |
| Depreciacion acumulada | -1,792,663 | 0 | -1,792,663 | -1.15% | Resultado Neto del Ejercicio | 170,663 | 0 | 170,663 | 0.06% |
| IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS | | | | | TOTAL DEL PATRIMONIO | 29,893,243 | 108 | 29,893,351 | 19.92% |
| OTROS ACTIVOS | 5,722,955 | 0 | 5,722,955 | 3.68% | TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | 153,320,486 | 2,353,411 | 155,673,897 | 100.00% |
| Amortizacion acumulada por Gastos Amortizables | -200,275 | 0 | -200,275 | -0.13% | | | | | |
| TOTAL DEL ACTIVO | 154,909,005 | 764,892 | 155,673,897 | 100.00% | | | | | |

Estado de situación financiera 2019

**CONSOLIDADO AGENCIAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(EN NUEVOS SOLES- SIN CENTIMOS)**

| | M. N. | M. E. | T. H. | Porcent. | | M. N. | M. E. | T. H. | Porcent. |
|--|--------------------|----------------|--------------------|---------------|---|--------------------|------------------|--------------------|---------------|
| ACTIVO | | | | | PASIVO Y PATRIMONIO NETO | | | | |
| DISPONIBLE | 22,225,504 | 345,166 | 22,570,670 | 14.49% | PASIVO | | | | |
| Caja | 2,907,932 | 244,523 | 3,152,455 | 2.02% | OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS | 110,848,301 | 3,045,140 | 113,893,442 | 73.14% |
| Bancos y otras Empresas del Sistema Financiero del Pais | 18,891,192 | 100,643 | 18,991,835 | 12.20% | Obligaciones a la Vista | | | | |
| Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior | | | | | Obligaciones por Cuentas de Ahorro | 25,012,268 | 532,510 | 25,544,778 | 16.40% |
| Otras Disponibilidades | 426,380 | 0 | 426,380 | 0.27% | Obligaciones por Cuentas a Plazo | 78,313,079 | 2,248,738 | 80,561,817 | 51.73% |
| Rendimientos Devengados del Disponible | | | | | Otras Obligaciones | 4,170,522 | 187,205 | 4,357,727 | 2.80% |
| FONDOS INTERBANCARIOS | 0 | 0 | 0 | 0.00% | Gastos por pagar de Obligaciones con los Asociados | 3,352,433 | 76,687 | 3,429,120 | 2.20% |
| Fondos Interbancarios | | | | | FONDOS INTERBANCARIOS | | | | |
| INVERSIONES NEGOCIABLES Y A VENCIMIENTO | 480,100 | 0 | 480,100 | 0.31% | Fondos Interbancarios | | | | |
| Inversiones Financieras a Vencimiento | 480,100 | 0 | 480,100 | 0.31% | ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Rendimientos Devengados de Inversiones Negociables y a Vencimiento | | | | | Otros Adeudos y Obligaciones del Pais y del Exterior | | | | |
| Provisiones para Inversiones Negociables y a Vencimiento | | | | | Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones Financieras a corto plazo | | | | |
| CARTERA DE CREDITOS | 102,995,198 | 0 | 102,995,198 | 66.14% | CUENTAS POR PAGAR | 23,159,551 | 0 | 23,159,551 | 14.87% |
| Creditos Vigentes | 92,195,286 | 0 | 92,195,286 | 59.20% | Otras Cuentas por Pagar | 23,159,551 | 0 | 23,159,551 | 14.87% |
| Creditos Reestructurados | | | | | Gastos por Pagar de Cuentas por Pagar | | | | |
| Creditos Refinanciados | 294,093 | 0 | 294,093 | 0.19% | ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PLAZO | 0 | 0 | 0 | |
| Creditos Vencidos | 7,052,934 | 0 | 7,052,934 | 4.53% | Adeudos y Obligaciones con Empresas e Instituciones Financieras del Pais | | | | |
| Creditos en Cobranza Judicial | 1,659,544 | 0 | 1,659,544 | 1.07% | Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior y Organismos Financieros Internacionales | | | | |
| Rendimientos Devengados de Creditos Vigentes | 11,368,527 | 0 | 11,368,527 | 7.30% | Otros Adeudos y Obligaciones del Pais y del Exterior | | | | |
| Provisiones para Creditos | -9,575,186 | 0 | -9,575,186 | -6.15% | Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones Financieras a largo plazo | | | | |
| | | | | | PROVISIONES | 549,690 | 0 | 549,690 | 0.35% |

| | | | | | | | | | |
|--|--------------------|----------------|--------------------|----------------|---|--------------------|------------------|--------------------|----------------|
| CUENTAS POR COBRAR | 20,364,057 | 0 | 20,364,057 | 13.08% | Provisiones para Creditos Contingentes | | | | |
| Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios | | | | 0.00% | Provisiones para Otras Contingencias | 549,690 | 0 | 549,690 | 0.35% |
| Otras Cuentas por Cobrar | 20,364,057 | 0 | 20,364,057 | 13.08% | Provisiones Asociativas | | | | |
| Rendimientos Devengados de Cuentas por Cobrar | | | | | OBLIGACIONES EN CIRCULACION | 0 | 0 | 0 | |
| Provisiones para Cuentas por Cobrar | | | | | Otros Instrumentos Representativos de Deuda | | | | |
| BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO, ADJUDICADOS Y FUERA DE USO | 0 | 0 | 0 | 0.00% | Gastos por Pagar de Obligaciones en Circulacion | | | | |
| Bienes Realizables | | | | | IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS | | | | |
| Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados | | | | | OTROS PASIVOS | 274,308 | 0 | 274,308 | 0.18% |
| Bienes Fuera de Uso | | | | | Otros Pasivos | 274,308 | 0 | 274,308 | 0.18% |
| Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Adjudicados y Fuera de Uso | | | | | TOTAL DEL PASIVO | 134,831,850 | 3,045,140 | 137,876,990 | 88.54% |
| INVERSIONES PERMANENTES | 0 | 0 | 0 | 0.00% | PATRIMONIO | | | | |
| Inversiones por Participacion Patrimonial en Personas Juridicas del Pais | | | | | Capital Social | 11,526,021 | 107 | 11,526,128 | 7.40% |
| Otras Inversiones Permanentes | | | | | Capital Adicional | | | | |
| Rendimientos Devengados de Inversiones Permanentes | | | | | Reservas | 7,039,447 | 0 | 7,039,447 | 4.52% |
| Provisiones para Inversiones Permanentes | | | | | Ajustes al Patrimonio | 0 | 0 | 0 | |
| INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO | 8,895,547 | 0 | 8,895,547 | 5.71% | Resultados Acumulados | 0 | 0 | 0 | |
| Depreciacion acumulada | -2,112,900 | 0 | -2,112,900 | -1.36% | Resultado Neto del Ejercicio | -720,260 | 0 | -720,260 | -0.46% |
| IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS | | | | | TOTAL DEL PATRIMONIO | 17,845,207 | 107 | 17,845,314 | 11.46% |
| OTROS ACTIVOS | 2,705,852 | 0 | 2,705,852 | 1.74% | TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | 152,677,057 | 3,045,247 | 155,722,304 | 100.00% |
| Amortizacion acumulada por Gastos Amortizables | -176,220 | 0 | -176,220 | -0.11% | | | | | |
| TOTAL DEL ACTIVO | 155,377,139 | 345,166 | 155,722,304 | 100.00% | | | | | |

Estado de resultados Periodo 2018 y 2019.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2019
(EN NUEVOS SOLES-SIN CENTIMOS)

| | PERIODO 2018 | | | PERIODO 2019 | | |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | M.N. | Total Historico | Total Ajustado | M.N. | Total Historico | Total Ajustado |
| INGRESOS FINANCIEROS | 22,952,759 | 22,952,759 | 22,952,759 | 12,627,085.90 | 12,627,085.90 | 12,627,085.90 |
| Intereses por Disponibles | 24,059 | 24,059 | 24,059 | 27,176.59 | 27,176.59 | 27,176.59 |
| Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios | | | | | | |
| Ingresos por Inversiones Negociables y a Vencimiento | 1,687 | 1,687 | 1,687 | 3,838.84 | 3,838.84 | 3,838.84 |
| Ingresos por Valorizacion de Inversiones Negociables y a Vencimiento | | | | | | |
| Intereses y Comisiones por Cartera de Creditos | 22,888,260 | 22,888,260 | 22,888,260 | 12,596,070.47 | 12,596,070.47 | 12,596,070.47 |
| Diferencia de Cambio de Operaciones Varias | 38,754 | 38,754 | 38,754 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| GASTOS FINANCIEROS | 7,997,352 | 7,997,352 | 7,997,352 | 5,054,454.15 | 5,054,454.15 | 5,054,454.15 |
| Intereses y Comisiones por Obligaciones con los Asociados | 6,385,238 | 6,385,238 | 6,385,238 | 4,048,298.91 | 4,048,298.91 | 4,048,298.91 |
| Diferencia de Cambio de Operaciones Varias | 0 | 0 | 0 | 14,377.58 | 14,377.58 | 14,377.58 |
| Otros Gastos Financieros | 1,612,115 | 1,612,115 | 1,612,115 | 991,777.66 | 991,777.66 | 991,777.66 |
| MARGEN FINANCIERO BRUTO | 14,955,407 | 14,955,407 | 14,955,407 | 7,572,631.75 | 7,572,631.75 | 7,572,631.75 |
| Provisiones para Desvalorizacion de Inversiones del Ejercicio | | | | | | |
| Provisiones para Desvalorizacion de Inversiones de Ejercicios Anteriores | | | | | | |
| Provisiones para Incobrabilidad de Creditos del Ejercicio | 5,111,894 | 5,111,894 | 5,111,894 | 1,587,383.57 | 1,587,383.57 | 1,587,383.57 |
| Provisiones para Incobrabilidad de Creditos de Ejercicios Anteriores | | | | | | |
| MARGEN FINANCIERO NETO | 9,843,513 | 9,843,513 | 9,843,513 | 5,985,248.18 | 5,985,248.18 | 5,985,248.18 |
| INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 1,382,411 | 1,382,411 | 1,382,411 | 194,383.91 | 194,383.91 | 194,383.91 |
| Ingresos por Operaciones Contingentes | | | | | | |
| Ingresos Diversos | 1,382,411 | 1,382,411 | 1,382,411 | 194,383.91 | 194,383.91 | 194,383.91 |
| GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 40,174 | 40,174 | 40,174 | 21,318.31 | 21,318.31 | 21,318.31 |
| Gastos por Operaciones Contingentes | | | | | | |
| Gastos Diversos | 40,174 | 40,174 | 40,174 | 21,318.31 | 21,318.31 | 21,318.31 |
| MARGEN OPERACIONAL | 11,185,751 | 11,185,751 | 11,185,751 | 6,158,313.78 | 6,158,313.78 | 6,158,313.78 |
| GASTOS DE ADMINISTRACION | 10,473,832 | 10,473,832 | 10,473,832 | 6,319,574.49 | 6,319,574.49 | 6,319,574.49 |
| Gastos de Personal | 6,981,202 | 6,981,202 | 6,981,202 | 4,340,046.09 | 4,340,046.09 | 4,340,046.09 |

| | | | | | | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Gastos de Directivos | 239,980 | 239,980 | 239,980 | 127,703.33 | 127,703.33 | 127,703.33 |
| Gastos por Servicios Recibidos de Terceros | 3,038,509 | 3,038,509 | 3,038,509 | 1,781,277.39 | 1,781,277.39 | 1,781,277.39 |
| Impuestos y Contribuciones | 160,246 | 160,246 | 160,246 | 53,515.18 | 53,515.18 | 53,515.18 |
| Gastos de Actividades Asociativas | 53,894 | 53,894 | 53,894 | 17,032.50 | 17,032.50 | 17,032.50 |
| MARGEN OPERACIONAL NETO | 711,918 | 711,918 | 711,918 | -161,260.71 | -161,260.71 | -161,260.71 |
| PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACIÓN | 870,532 | 870,532 | 870,532 | 609,653.95 | 609,653.95 | 609,653.95 |
| Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar | 0 | 0 | 0 | | | |
| Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Adjudicados y Fuera de Uso | 0 | 0 | 0 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Provisiones para Contingencias y Otras | 490,219 | 490,219 | 490,219 | 299,450.28 | 299,450.28 | 299,450.28 |
| Depreciacion de Inmuebles, Mobiliario y Equipo | 361,030 | 361,030 | 361,030 | 299,578.50 | 299,578.50 | 299,578.50 |
| Amortizacion de Gastos | 19,283 | 19,283 | 19,283 | 10,625.17 | 10,625.17 | 10,625.17 |
| RESULTADO DE OPERACION | -158,614 | -158,614 | -158,614 | -770,914.66 | -770,914.66 | -770,914.66 |
| OTROS INGRESOS Y GASTOS | 329,277 | 329,277 | 329,277 | 50,654.29 | 50,654.29 | 50,654.29 |
| Ingresos Extraordinarios | 25,008 | 25,008 | 25,008 | 20.84 | 20.84 | 20.84 |
| Ingresos de Ejercicios Anteriores | 427,974 | 427,974 | 427,974 | 210,426.79 | 210,426.79 | 210,426.79 |
| Gastos Extraordinarios | 3,956 | 3,956 | 3,956 | 1,220.92 | 1,220.92 | 1,220.92 |
| Gastos de Ejercicios Anteriores | 119,749 | 119,749 | 119,749 | 158,572.42 | 158,572.42 | 158,572.42 |
| RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACION | | | | | | |
| RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE PARTICIPACION E IMPTO. | 170,663 | 170,663 | 170,663 | -720,260.37 | -720,260.37 | -720,260.37 |
| DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA NETA | | | | | | |
| IMPUESTO A LA RENTA | | | | | | |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | 170,663 | 170,663 | 170,663 | -720,260.37 | -720,260.37 | -720,260.37 |