



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de
Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Pérez Paredes, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0001-9734-2477)

ASESOR:

Mg. Paz Vilchez José Eber (ORCID: 0000-0002-1711-3795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Tarapoto – Perú

2019

Dedicatoria

Suponen los cimientos de mi desarrollo, todos y cada uno de ustedes –mi familia– han destinado tiempo para enseñarme nuevas cosas, para brindarme aportes invaluableles que servirán para toda mi vida.

Especialmente estuvieron presentes en la evolución y posterior desarrollo total de mi tesis, les agradezco con creces. Los adoro

Agradecimiento

Gracias a dios por permitirme y disfrutar de mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser, gracias por creer en mí y gracias a dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

No fue sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes mi hermosa familia.

Índice

	Pág.
Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	35
3.1. Tipo y diseño de investigación	35
3.2. Variables y Operacionalización	36
3.3. Población, muestra, muestreo y unidades de análisis	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.5. Procedimientos	42
3.6. Método de análisis de datos	43
3.7. Aspectos éticos	43
IV. RESULTADOS	45
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Estandarización de los ítems de la variable control de la cartera de créditos	39
Tabla 2. Estandarización de los ítems de la variable rentabilidad	39
Tabla 3. Validez mediante juicio de expertos	40
Tabla 4. Valores del coeficiente de alfa de Cronbach	41
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad del instrumento del control de la cartera de créditos	41
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la rentabilidad	42
Tabla 8. Valorización de la Correlación Rho de Spearman	43
Tabla 8. Correlación entre la prevención y la rentabilidad	45
Tabla 9. Correlación entre la cobranza y la rentabilidad	46
Tabla 10. Correlación entre la recuperación y la rentabilidad	47
Tabla 11. Correlación entre la extinción y la rentabilidad	48
Tabla 12. Correlación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad	49

Resumen

En la presente investigación titulada Control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019; se planteó como principal objetivo determinar la relación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la cooperativa; por tal motivo la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue del tipo aplicada, con un nivel correlacional, y diseñada para ser no experimental. La población y muestra estuvieron constituidos por un total de 25 trabajadores del área de créditos, la técnica que se empleó fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados encontrados son que existe una correlación positiva alta de las dimensiones prevención, cobranza y recuperación con la variable rentabilidad, mientras que la dimensión extinción presentó una correlación positiva moderada. Finalmente se llegó a concluir que con suficiente evidencia empírica y con una probabilidad de error del 0%, existe una relación significativa entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad, además se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,852, significando que la correlación se consideró como positiva alta, el cual determinó que a una mejor ejecución de las actividades del control de la cartera de créditos, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente.

Palabras clave: Control, cartera, créditos, rentabilidad, correlación.

Abstract

In the present investigation entitled Control of the loan portfolio and profitability of the Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019; The main objective was to determine the relationship between control of the loan portfolio and the profitability of the cooperative; For this reason, the research had a quantitative approach, it was of the applied type, with a correlation level and designed to be non-experimental. The population and the sample consisted of a total of 25 workers in the credit area, the technique used was the survey with its instrument, the questionnaire. The results found are that there is a high positive correlation of the prevention, collection and recovery dimensions with the profitability variable, while the extinction dimension presents a moderate positive correlation. Finally, it was concluded that with sufficient empirical evidence and with a probability of error of 0%, there is a significant relationship between the control of the loan portfolio and profitability, and a Spearman Rho correlation coefficient of 0.852 was also obtained. which means that the correlation was considered as highly positive, which determined that a better execution of the activities of control of the loan portfolio would lead to obtain higher levels of profitability for the Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente.

Keywords: Control, portfolio, credits, profitability, and correlation.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, ante los constantes cambio en diferentes aspectos como política, económica, social, tecnológicos, entre otros, ha generado que diferentes entidades del sector financiero consideren un conjunto de medidas para un mayor control de la cartera de créditos que brindan por medio de sus asesores de créditos, asimismo, para las empresas es fundamental tener un nivel de rentabilidad estable que permite el crecimiento de la misma, por ello es necesario que se apliquen las medidas necesarias para lograr que las carteras de créditos sean saludables y así evitar que se eleve la morosidad y riesgo.

El sector financiero comprende actores de la industria bancaria, instituciones de microfinanzas, mercados de capitales, compañías de seguros, fondos mutuos e instituciones financieras de desarrollo. En Malasia siguen siendo el actor de mayor relevancia en el suministro de servicios económicos, sin embargo, el aumento de la rentabilidad es una prioridad para todos los gerentes de las instituciones financieras. Para los gerentes de Cooperativas para el Ahorro y Crédito, al igual que diferente entidades bancarias, el control de la cartera de crédito es igualmente un tema muy importante ante un acrecentamiento en las cuentas por recaudar, además del tamaño que posee la compañía (medido por las ventas totales), eficiencia de la empresa (rotación de activos, ratio), liquidez (ratio actual) y apalancamiento (ratio de capital de deuda y ratio de apalancamiento), fueron los aspectos que son constantemente examinados empíricamente por sus relaciones con la rentabilidad (Ali & Sami, 2018, p.442).

La gestión efectiva de ingresos y cuentas por cobrar es la capacidad de administrar de manera inteligente y eficiente las carteras de crédito de los clientes o los límites de crédito. Para minimizar la exposición a deudas incobrables y bancarrotas, las organizaciones deben tener una mayor comprensión de la solidez financiera del cliente, el historial de puntaje crediticio y los patrones de pago cambiantes. Las Cooperativas en la ciudad de Nakuru, Kenia presentan una falla debido a la deficiencia de la recuperación de préstamos, por ello han implementado medidas estrictas para el control de la cartera de crédito y así puedan mejorar el desempeño financiero, además se evidenció que el control de la cartera de crédito es aún más preocupante debido a los mayores niveles de riesgos percibidos que resultan de

algunas de las características de los clientes, las condiciones comerciales y la situación económica en la cual se hallan (Juma, Otuya, & Kibati, 2018, pp.69-70).

A nivel nacional en la región de Puno se identificó la baja condición que posee el portafolio de crédito en liquidez económica sobre las diversas asociaciones para el reserva y préstamo en la ciudad, además estos portafolios se caracterizan por un alto grado en la demora siendo el principal factor la inexistencia de control de las distintas carteras de créditos que manejan las instituciones financieras, asimismo, entre las consecuencias se encuentra el alto nivel de cartera vencida, crisis financiera, posible quiebra de las instituciones, disminución de la rentabilidad, deterioro de la cartera de créditos, liquidez y problemas de solvencia (Ticona, 2017, p.5).

Las Asociaciones para el Ahorro y Crédito a través del periodo 2015 el Perú lideró el ranking de 55 economías, las cuales presentaron un constante crecimiento ascendente de sus principales cuentas, especialmente debido al riguroso control de las carteras de créditos ocasionando que presenten una sólida participación de activos, depósitos, créditos, solvencia patrimonial e índices financieros. Asimismo, otras de los aspectos que se evidenciaron en estas cooperativas se trata de los niveles en demora mínimo del régimen financiero y el catálogo del apalancamiento apropiado según los requerimientos establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, 2015, p.8).

A nivel local, la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, se encarga de brindar un conjunto de servicio financieros acorde con la necesidades de la población para que puedan cumplir sus metas personales e institucionales, además realiza diversas soluciones financieras, la creación y mantenimiento de la cartera de créditos así como su crecimiento, también brinda diversos productos financieros a sus principales socios sin embargo se ha evidenciado que, la cartera de crédito de la empresa presenta un conjunto de dificultades especialmente dentro del saldo en las cuentas por cobrar, puesto que los métodos de control en la administración de la cartera por cobranza exhiben faltas, debido al hecho que la mayoría de los asesores de crédito no realizan el debido seguimiento a los próximos

créditos por vencer ya que no llaman a sus cliente para hacerles recordar de los plazos de sus créditos, además luego de otorgarles el crédito no los visitan para conocer cómo va funcionando sus negocios y tomar las medidas respectivas, lo cual está generando que la mayoría de los créditos pase a manos de abogados de la empresa o por el área de cobranza donde si bien es cierto si se llegan a recuperar ciertas deudas, existe aún un significativo porcentaje de estas que pasan a la zona de irrecuperables y que por el contrario generan grandes costos para la entidad. Asimismo, la rentabilidad de cierta manera se ha visto perjudicada debido a que se ha evidenciado que las utilidades anuales se han disminuido respecto a periodos anteriores y además no cumple con las expectativas planteadas por la institución financiera. De seguir presentándose dicha situación existe la probabilidad que la empresa en el corto plazo presente pérdidas en sus principales cuentas y ahondar o presentar dificultades tanto en sus niveles de liquidez como en la rentabilidad. Por ende, el presen estudio pretende determinar la relación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.

Ante las informaciones presentadas anteriormente es que se plantea como pregunta universal ¿Cuál es la relación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019?, con sus respectivas interrogaciones delimitadas ¿Cuál es la relación entre la prevención y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la cobranza y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la recuperación y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019? y ¿Cuál es la relación entre la extinción y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019?.

Con referencia a su justificación esta presenta que el estudio se encuentra en la justificación de manera metodológica, debido a que empleará instrumentos para la recopilación de los datos, teniendo como finalidad el medir las variables en estudio según la operacionalización de cada una de ellas, además la elaboración de estos instrumentos servirá como antecedente para futuras investigaciones. Referente a

su justificación en términos teóricos la investigación está caracterizada debido a que la misma se encarga, de manera principal, en apoyar las teorías desarrolladas por los principales autores de la variable que están bajo investigación que en este caso son el control sobre la cartera del crédito y la rentabilidad, además los resultados encontrados después de la implementación del instrumento podrán generalizarse a principios más amplios, asimismo, las recomendaciones podrán ser utilizadas o servir de guía a la entidad financiera objeto de estudio, ya que pueden ser tomadas en cuenta para solucionar el problema identificado.

La justificación práctica está presente en la investigación debido a que permitirá dar una solución pertinente y precisa a un determinado problema real que está ocurriendo en la localidad, que en este caso es la determinación del control sobre el portafolio para créditos y la rentabilidad en la cooperativa. La investigación se justifica metodológicamente puesto que permitirá la aplicación de instrumentos para recopilar los datos, los cuales contribuyen a la definición conceptual en ambas variables y en determinar la asociación sobre el manejo del portafolio de créditos junto a la rentabilidad. El presente estudio se justifica de manera social porque pretende tener una trascendencia en la sociedad de manera general, siendo los beneficiarios directos del estudio los trabajadores que integran la institución financiera ya que, con la solución del problema podrán tener un mejor control de su cartera de créditos para que la entidad pueda seguir operando y lograr un mejor crecimiento económico.

Finalmente, la investigación se justifica por conveniencia, dado que, el estudio permitirá ampliar el panorama respecto al escenario actual de la cooperativa frente al control de la cartera de créditos, y si esto permite explicar la situación actual en torno a la rentabilidad, pues, por medio de esta investigación se identificará el grado de asociación que ejerce el control de la cartera en los niveles de rentabilidad de la cooperativa.

Asimismo, el propósito general planteado para desarrollar en el presente estudio responde a la pregunta general establecida que fue determinar la relación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019, con sus respectivos propósitos

delimitados, determinar la relación entre la prevención y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda; determinar la relación entre la cobranza y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente; determinar la relación entre la recuperación y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente; y determinar la relación entre la extinción y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente.

Finalmente, como hipótesis para la investigación planteada que el control de la cartera de créditos se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente Ltda., Tarapoto, 2019 y la hipótesis nula es que el control de la cartera de créditos se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente; las cuales presenta también como hipótesis específicas que la cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente; la recuperación se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente; y la extinción se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente Ltda., Tarapoto, 2019; las cuales se comprobaran mediante el procesamiento de la información obtenida luego de la aplicación de los respectivos instrumentos

II. MARCO TEÓRICO

Según lo establecido por medio de la problemática descrita a continuación se presentaron los siguientes estudios o investigaciones previas realizadas anteriormente que abordaron similar temática, los cuales fueron realizados por otros investigadores interesados por conocer cómo se comportan las variables bajo investigación que en este caso son control de cartera de créditos y rentabilidad.

Mera, J. (2017) en investigación titulada: *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic & Services S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Metodológicamente la investigación tuvo un diseño de estudio de caso junto a un tipo documental. La población y la muestra estuvieron compuesta de 6 trabajadores. Empleó para recopilar los datos la entrevista como técnica, con el debido instrumento que es la guía de entrevista. Finalmente, el autor concluyó, el portafolio o cartera de los créditos tienen una información significativa en el proceso de liquidez y renta que posee la empresa, puesto que la entidad no cuenta con los procedimientos determinados en la realización de dicha acción.

Ali & Sami (2018) en investigación titulada: *Factors affecting profitability in Malaysia.* (Tesis de pregrado). Universiti Utara Malaysia, Sintok, Malaysia. El estudio en el área de metodología contó con un diseño transversal y un tipo descriptivo. La población fue compuesta de 120 empresas que cotizan en Bursa Malasia y abarcan el período de 2012 a 2014. En el proceso de recolectar los datos utilizó como técnica al análisis documental y el debido instrumento, la guía para el análisis documental. En conclusión, existen fuertes relaciones positivas entre las ventas totales, el índice de rotación de activos y rentabilidad. Los resultados muestran también relaciones negativas entre el coeficiente de endeudamiento y ratio de apalancamiento y rentabilidad. La liquidez no muestra ninguna relación significativa con rentabilidad. El estudio concluye que las grandes empresas en crecimiento con una gestión eficiente permiten que los activos mejoren los ingresos operativos y en última instancia, aumentan la rentabilidad.

Juma, Otuya, & Kibati (2018) en investigación titulada "Effects of Credit Management on the Financial Performance of Deposit Taking Savings And

Cooperative Societies In Nakuru Town, Kenya”. Kabarak University Business School. Nakuru, Kenya. La investigación conto con el objetivo de precisar la gestión del crédito en rendimiento financiero para la toma de depósitos de las Cooperativas de la ciudad de Nakuru, Kenya. Metodologicamente, contó con un nivel descriptivos y un enfoque cuatitativo. Estuvo compuesta su muestra de 74 trabajadores de las entidades financieras del país. En el proceso de recolectar datos emplearon como tecnica a la encuesta junto al instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que el estándar de crédito y la recuperación de la deuda tuvieron un efecto positivo y significativo en el rendimiento bancario en las Cooperativas en la ciudad de Nakuru, además, se evidenció que las cooperativas mitigaban el riesgo de crédito mediante técnicas de recuperación de deuda y control de la cartera de crédito.

Rodriguez (2016) en investigación titulada “Análisis de la cartera vencida-castigada de la banca del Ecuador y su incidencia en su liquidez y solvencia periodo 2011-2015”. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. El estudio presento el proposito de efectuar un estudio sobre la incidencia en la liquidez y solvencia por la cartera de crédito vencida de las instituciones financieras. En area metodologica fue un estudio con enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. Se conformó su muestra de las entidades financieras del país. En el recopilar de los datos utilizo a modo de tecnica el analisis documento junto a su intrumento, la guia para el analisis documental. Los resultados fueron que la rentabilidad de los activos de las tarjetas de créditos fue la más alta del sistema financiero con 12.38%, el nivel de la cartera de crédito vencida representa el 3.6% del total del portafolio de pretamos de la compañía, índice para la solvencia en el 2014 fue de 18.31%, mientras que en el 2015 fue de 20.28%. Finalmente, el autor concluyó que, el nivel de liquidez ha disminuido considerablemente en contraposición con la morosidad, el nivel de cartera vencida y los activos castigados que se han incrementado, sin embargo, la solvencia es constante a través del tiempo.

Orosco, A.; Rufino, J. y Caucha, Y. (2019) en investigación titulada: *Cartera de créditos y la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo SA, periodos 2014 - 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Callao. Callao, Perú. Los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron un tipo aplicada y un diseño no experimental con corte longitudinal. Estuvieron compuesta tanto

población como muestra de datos documentales de los estados financieros de la entidad. Para la recopilación de datos se emplearon la observación y el análisis documental como técnica, junto a sus debidos instrumentos la guía de observación y la de análisis documental. Finalmente, el autor concluyó que, el portafolio de préstamos está relacionado de manera directa a la rentabilidad en dicha empresa con un Rho de Spearman de 0.400.

Ibáñez, P. y Pinillos, G. (2018) en investigación titulada: *Análisis de gestión de cartera créditos consumo y su influencia en la rentabilidad de una cooperativa, distrito de Trujillo 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. Los aspectos metodológicos se trataron de un diseño no experimental y con corte transversal y de tipo aplicada. La población y muestra quedó compuesta de la información en documentos contables de la entidad como los estados financieros. En el proceso de recolectar los datos utilizó como técnica el análisis documental junto a su debido instrumento la guía para el análisis documental. Como conclusión, los autores presentaron, únicamente dos de los productos ubicados en el portafolio de créditos consumo no revolventes se consideran beneficiosos y las tasas de colocación del preste de estos presentan bajas tasas en interés de equilibrio.

Alarcón, R. y Mamani, Z. (2018) en investigación titulada: *Cartera crediticia y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. del Distrito de Sicuani, provincia de Canchis y departamento de Cusco – períodos 2015-2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco. Cusco, Perú. Los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron un tipo básico y diseño no experimental-correlacional. Su población y muestra fue compuesta de los documentos financieros de las agencias bajo estudio. Concluyeron que, se presenta una relación significativa en medio de la cartera crediticia y rentabilidad financiera de las agencias, donde la colocación de créditos y la rentabilidad tiene un coeficiente de correlación de 0.982, para el caso del incremento sobre el portafolio de crédito y rentabilidad tiene un coeficiente de correlación de 0.914 y un valor para el índice de demora y rentabilidad tiene un coeficiente de correlación de -0.946.

Bautista, S. (2016) en investigación titulada: *Influencia del Control de la Cartera Atrasada en la Rentabilidad del Banco BBVA Continental, Lima Norte 2016*. (Tesis

de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Los aspectos metodológicos tomados en cuenta estuvieron enmarcados dentro de las investigaciones de tipo cuantitativo, y diseño del estudio no experimental junto a un corte transversal. Conformaron a la población el total de los analistas, mientras fue compuesta su muestra de 50 empleados que pertenecen al espacio en créditos y cobranzas de la entidad. En la recolección de los datos empleó como técnica a la encuesta junto al debido instrumento de la misma el cuestionario. Concluyendo que, el control en la cartera influye de manera significativa en la rentabilidad de la entidad en un nivel fuerte y perfecto, por lo cual se indicó que el tener un manejo y cuidado sobre la gestión del portafolio atrasado ocasionará un efecto positivo, logrando de esa manera una mayor rentabilidad en la empresa.

Isla, J. y Shupingahua, L. (2019) en investigación titulada: *Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Este estudio tuvo un diseño no experimental y un tipo aplicada. La población se compuso de 12 empleados, mientras que su muestra fue compuesta de 4 miembros del personal que pertenecen al área de préstamos y cobros, además de sus estados financieros. En la recolección de datos emplearon como técnicas a la observación y el análisis documental junto a sus instrumentos, la guía para la observación y la del análisis documental. Finalmente se concluyó que, la rentabilidad de la inversión señala que a través de cada uno de los invertidos van a obtener los activos de la compañía un 22.29%, con relación a la rentabilidad del capital descubrió que por medio de cada uno de los soles invertidos del capital de los socios que posee logro un 14.99%. Asimismo, por cada sol la organización conserva basándose al capital que poseen los socios consiguió para el año 2016 un 30.06%, sin embargo, para el 2017 alcanzó 27.39% y la rentabilidad del 2016 fue de 2.86 veces más en proporción que el pasivo.

Torres, C. y Grández, C. (2018) en investigación titulada: *La gestión contable y tributaria y su influencia en la rentabilidad de la empresa fumigaciones Gaviria SAC, distrito Tarapoto, año 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. En los factores de metodología contó con un tipo aplicada y un diseño no experimental junto a un corte transversal. Se compuso su población

y muestra de los procedimientos contables y tributarios de la empresa. En el procedimiento de recopilación de los datos utilizaron como técnicas a la observación y el análisis documental junto a los debidos instrumentos, ficha de datos y la guía para el análisis de documentos. Finalmente, concluyó que, sus principales indicadores para la rentabilidad de la organización son positivos, además la dirección contable influye en la renta que tiene la compañía.

A continuación, se detallará las variables mediante el análisis de las definiciones de los diversos autores, lo cual permitirá tener una visión amplia sobre las variables que esta primera parte se detallará el control de la cartera de créditos.

El vocablo crédito procede del término en latín *creditum* y el cual expresa creer o cosa confiada, es decir su origen significa confiar. El crédito se considera como un préstamo de un monto de dinero, donde las personas llegan a compromiso de regresar el total de lo solicitado a través de un lapso establecido según los acuerdos plateando en el préstamo, junto a ellos los intereses originados, el seguro y el coste asociado. En términos financieros y económicos, el crédito se entiende como el contrato por medio del cual una persona obtiene de forma temporal un total en efectivo por parte de otro individuo con un cambio de una retribución con forma en interés. Asimismo, el conjunto de todos los créditos original la cartera de créditos de una determinada entidad financiera (Morales y Morales, 2014, p.23). Es considerado el crédito como acción económica en la que una entidad o individuo que recibe el nombre de acreedor o acreedora llega a prestar una suma determinada de efectivo hacia otra quien adopta como calificativo el de deudor, y este último tiene la obligación de devolver el monto prestado más un concepto de intereses dentro del tiempo que fue pactado, por lo tanto existe un compromiso legal entre ambos, puesto que si el deudor llegase a cumplir con el contrato, el acreedor puede iniciar acciones legales (Colmenares, 2018, p.2).

Una cartera de crédito es un portafolio de inversión que se compone de compromisos, como préstamos de todo tipo como de consumo, empresarial, vivienda, entre otros. Es posible para los inversores de carácter privado la creación de portafolio de préstamo, aunque es más comúnmente mantenido por el área bancaria y otras organizaciones financieras (Dexiang & Desheng, 2018, p.3). El

control de cartera empresariales ha crecido rápidamente en las organizaciones en las últimas dos décadas con accionistas, reguladores, organismos profesionales y empresarios de calificación que presionan por una mejor gestión de riesgos y control interno (Meidell & Kaarbøe, 2017, pp.1-2).

La cartera de créditos de una determinada compañía, instituciones bancarias, agencias de gobierno y compañías de inversión es controlada por medio de las tarifas de transacción, montos del préstamo y monitoreo, asimismo la cartera de créditos y financiamientos es el total sobre los montos entregados a agentes acreedores sumando el o los intereses conseguidos. La cartera de créditos se emplea para el registro de determinados productos financieros reunidos en el consentimiento de prestaciones, es decir, permite a las entidades tener conocimiento de los créditos brindados, el nivel de mora, los montos de los créditos entre otros. (Phalippou, Rauch, & Umber, 2018, p.2).

El crédito comercial sirve como un mecanismo de riesgo compartido entre las partes en una serie de abastecimiento y, por ello, mejora la eficiencia en dicha serie para la provisión. El crédito comercial ha sido ampliamente analizado en la literatura financiera. Las empresas dependen en gran medida de fuentes externas para financiar sus operaciones. Sin embargo, el financiamiento externo puede ser difícil de obtener debido al alto costo de capital para los prestamistas, el alto costo de monitoreo o el racionamiento del crédito. Los créditos desempeñan un papel fundamental para el mantenimiento de una economía en funcionamiento, puesto que los préstamos llegan a formar parte de las necesidades de muchos individuos (Brunet, Babich, & Aouam, 2017, pp.238-239).

La utilidad que tienen los créditos es diversa, dentro de ellas están que permiten la creación de riquezas como por ejemplo adquirir una casa, emprender un negocio, y financiar los estudios, asimismo también llega a ser útil ante cualquier situación de emergencia como son ante un desastre natural, accidente o enfermedad. Los créditos son como un gran colchón financiero que brinda un gran alivio económico para quien lo adquiere, pero también estos tienen que ser manejados con responsabilidad, porque representa un pasivo para quien lo adquiere, ya que al no poder devolverlo generará un gran problema legal con el acreedor

El crédito comercial es una forma importante de financiamiento corporativo a corto plazo. Su uso es extenso, como lo demuestran las cantidades sustanciales de cuentas por cobro y cuentas por pagar en diferentes balances de cada organización. El control de la cartera de créditos conforma diferentes aspectos, entre los cuales se encuentra el establecimiento de una serie de políticas con la finalidad de que exista una mayor seguridad en el otorgamiento de los préstamos a clientes que sigan todos los lineamientos necesarios, estas medidas son de gran importancia, ya que permitirán establecer si va a ser concedido o no el préstamo a ciertos acreedores (Elsila, 2015, p.1188).

El control del portafolio de préstamos permite a la compañía determinar los tipos de clientes que tienen las condiciones económicas fundamentales para que cumplan con los pagos correspondientes, el control además permitirá medir el peligro a través del que pasan los patrimonios bancarios brindados a usuarios y de igual manera se realiza un análisis del tipo de garantías que se exigirá para dicho otorgamiento de crédito, es decir, la cartera de crédito se refiere a un lineamiento de inversiones que están establecidas en base a las relaciones del préstamo y la dirección de riesgos involucrados con dicha inversiones. Dicho portafolio obtiene el valor por parte de los intereses sobre los créditos otorgados, sin embargo, se halla susceptible al incumplir de este (Irani & Meisenzahl, 2017, pp.3-4).

El control de la cartera de crédito busca efectuar una cobranza oportuna y total sobre los compromisos poseídos por los usuarios con determinada organización o entidad financiera, tomando en cuenta el no perturbar la subsistencia adecuada del flujo de su caja. Asimismo, el control de la cartera de crédito hace mención a un conjunto de medidas que busca ampliar el ciclo de vida relación entidad financiera – cliente y no debe de solo ser una simple actividad operativa. El control de cartera es un conjunto de acciones financieras y administrativas las cuales se encargan de optimizar su manera para obtener la rentabilidad y es el motivo por el cual se considera una de las actividades básicas para el éxito de las instituciones, lo cual es debido a que cuando una empresa efectúa la prestación de un servicio debe de establecer determinados reglamentos sobre la recaudación del capital con la finalidad de que este cuente con un movimiento constante (Jaramillo, 2018, p.2).

El control de la cartera de créditos es una actividad fundamental para que la recuperación del monto otorgado sea eficiente, por lo que aplica una serie de estrategias para los contextos en que los clientes no cumplan con sus pagos, además, para un adecuado control del portafolio de préstamos es relevante el conocimiento de usuarios en las entidades, las costumbres para la compra que posee, cuales son las provocaciones que les hacen reaccionar y cuál es la forma en la cual pueden evitarse pérdidas como respuesta a los altos riesgos del incumplimiento. El control de la cartera además implica conocer el contexto crediticio diariamente, así como se trata del número de préstamos entregado al mes, el total, el tiempo que poseen los totales vencidos, la tasa de interés, la situación de la deuda, el tiempo de retraso de los créditos, los periodos de gracia, las condiciones especiales, el nivel de morosidad, entre otros aspectos (Morales & Morales, 2014, pp.145-146).

En cuanto a la teoría del control de cartera de crédito se tomó en cuenta la teoría de Aas y Puccetti (2014) evaluaron el riesgo del modelo relacionado con la elección de una función de cópula específica y calcularon los límites del capital económico total para la distribución de pérdidas agregadas. El objetivo principal del control de la cartera es mitigar cualquier riesgo derivado de la volatilidad de los beneficios y evitar o disminuir el impacto de grandes pérdidas. Los procedimientos estándar de gestión de riesgos son identificar áreas de riesgo, medir la escala del efecto. Y, en consecuencia, despliegue las estrategias correctas. Todo comienza primero inspeccionando y entendiendo el origen de cualquier riesgo potencial o amenaza inminente, luego comenzando el proceso de gestión de riesgos. En segundo lugar, la medición debe cuantificar los riesgos señalados durante la fase de identificación (Olewi, et al, 2019, 53).

Alie estudió nuevamente el capital económico, y Jean (2016) presentó el Modelo de Capital Económico de Riesgo de Negocios y el Modelo de Volatilidad de Ganancias para evaluar los marcos de capital económico partiendo de la visión desde la industria global y local. Además, Gubareva y Borges (2018) abordaron la estimación del capital económico, basada en un tratamiento integrado basado en derivados de los modelos de calificación interna aplicados a las carteras crediticias

de diversas instituciones financieras (Chang, Haoming, Yujun, Shu, & Dongtao, 2019, p.619).

Petropoulos, Chatzis y Xanthopoulos (2016) presentaron un novedoso sistema de calificación de cartera de crédito corporativo basado en modelos de Markov. Allen, Chapman, Echenique y Shum (2016) también presentaron un enfoque estimado mejorado para los procesos de modelación de riesgos de fijación de precios de préstamos, pruebas de estrés y asignación de capital, que podrían obtener estimaciones más sólidas de pérdidas crediticias en la modelación de riesgos. Además, Gorelaya (2016) examinó el impacto de las características seleccionadas en las carteras de préstamo (términos, propósito, monto y calidad crediticia de los prestatarios) en el precio del préstamo, aplicando un análisis de regresión basado en un conjunto de datos proporcionado por el prestamista (Chang et al., 2019, p.620).

Oh y Patton (2017) utilizaron los modelos de cópula Gaussiana expuestos para estudiar una colección de swap o permuta de incumplimiento crediticio diario. Además, Abdelkafi, Ghorbel y Khoufi (2018) consideró una mezcla de factores dinámicos en el modelado de riesgos. Karmakar y Paul (2018) pronosticaron el riesgo intradiario de la cartera utilizando el modelo de heteroscedasticidad condicional autorregresiva generalizada. Estos modelados permiten obtener una mejor distribución de probabilidad de pérdida de la cartera de préstamos (Chang et al., 2019, p.620).

La teoría de la cartera moderna Markowitz (1952), utilizada en todo el mundo por instituciones financieras para resolver problemas de asignación de activos financieros mediante minimizar el riesgo de mercado de la cartera para diferentes niveles de rendimiento deseado, puede ser también empleado para asignar préstamos de crédito a contrapartes individuales que forman una cartera de crédito. Sin embargo, es bien sabido que la distribución de cola gruesa de las pérdidas de la cartera de crédito requiere: la minimización de una medida de riesgo que es capaz de capturar el alto grado de asimetría de la distribución de pérdidas crediticias (Clemente, 2014, p.167).

La importancia del control de cartera de crédito es la determinación de las carteras que aumentan los rendimientos esperados predecibles con los niveles de peligro satisfactorios individuales, además mide el peligro de especulación y para crear conexiones entre el riesgo y los rendimientos esperados. Su principal suposición esencial es que los inversores financieros con frecuencia necesitan maximizar los retornos de sus empresas para un nivel de riesgo dado. El control de cartera de crédito intenta buscar las combinaciones de ventajas más efectivas para impulsar los rendimientos esperados de la cartera para un determinado nivel de riesgo (Rosch & Scheule, 2010, p.186).

El manejo sobre el portafolio de los préstamos para la mayoría de los bancos, los préstamos son la principal fuente de creación de valor y riesgo, con la rentabilidad económica determinada por el rendimiento cobrado en relación con el costo de los fondos y el riesgo crediticio realizado. Los investigadores contables han estudiado durante mucho tiempo la información contenida en las diversas revelaciones de préstamos y el control la cartera de crédito relacionado. Por lo tanto, es importante que los bancos por medio del control de cartera de crédito minimicen la volatilidad de riesgo, ya que las pérdidas crediticias en carteras de préstamos generarían baja rentabilidad de las entidades (Hasan, Minnick, & Raman, 2020, p.4).

La asignación de crédito es un proceso de cómo un banco divide sus recursos financieros y otras fuentes de crédito en diferentes procesos, prestatarios y proyectos. En general, el objetivo de la gerencia es optimizar la asignación de crédito para que genere la mayor riqueza posible para sus accionistas. El control de la cartera de crédito es una piedra angular de la práctica bancaria prudente; sin duda, todos los bancos en el entorno volátil actual enfrentan una gran cantidad de riesgos, como riesgo de crédito, de liquidez, cambiario, de mercado y el de tasa de intereses, entre otros riesgos los cuales pueden amenazar la supervivencia y el éxito de un banco (Ssekiziyivu, Mwesigwa, Mayengo, & Nkote, 2017, p.2).

La importancia del control de cartera de crédito es que regula los problemas de selección de cartera de ingresos fijos, además del impacto de incumplimientos de pago sobre determinados préstamos otorgados a empresas financieras, también admite la optimización de la cartera, minimizando simultáneamente el riesgo y

maximizar los rendimientos. Por lo tanto, es importante que los bancos por medio del control de cartera de crédito minimicen la volatilidad de la tasa de reembolso y maximizar los préstamos con rendimiento, por lo que para las instituciones financieras es importante la determinación de un grupo de cartera de sectores para dividir el riesgo en diferentes sectores y evitar el riesgo inherente de los diferentes sectores económicos (Bo, Capponi, & Chen, 2018, p.2).

Para el control de la cartera de préstamos es necesario contar con agentes que se encarguen de la realización de reglamentos debido a una larga necesidad de contar con instituciones de microfinanzas. Alguna evidencia empírica ha demostrado que, en gran parte de economías en progreso, han atraído a millones de ciudadanos a instituciones financieras cohesionadas que están teniendo mucho éxito en proporcionar servicios financieros a sus miembros para mejorar su nivel de vida. Las instituciones de microfinanzas tienen como objetivo maximizar el rendimiento de una cartera de crédito manteniendo el riesgo dentro de un límite aceptable. Esta maximización requiere un equilibrio entre las altas tasas de reembolso, las bajas tasas de morosidad, las bajas tasas de incumplimiento y la baja cartera en riesgo. Las carteras de préstamos son el principal activo de las instituciones financieras y se han realizado varios estudios en relación con, por ejemplo, el rendimiento o control de la cartera de préstamos (Ssekiziyivu, Mwesigwa, Mayengo, & Nkote, 2017, p.2).

Para un adecuado control de la cartera de cobranza es necesario que se realice un conjunto de actividades para la identificación de las características de los créditos como son la antigüedad, el monto del crédito, el perfil del cliente, el producto, con el propósito en establecer las tácticas adecuadas para el mantenimiento estable de la cartera de crédito.

Dentro de la primera acción para tener controlada la cartera de crédito se encuentra la prevención, que son un conjunto de actividades direccionadas a evitar que se incumpla el pago de las cuotas de un cliente, reducir el nivel de conflicto en la demora en la cartera de cuentas por cobro, además de certificar los factores fundamentales para actuar según los casos en los cuales se incrementa el riesgo a causa del aumento en los clientes que incumplen sus obligaciones financieras, un

ejemplo de estos es tomar acciones legales, sea por medio de abogados que posea la institución financiera o por medio de un equipo que se especialice en recuperar a los usuarios con moras (Morales y Morales, 2014, p.146).

Dentro de la prevención que realizan las empresas se encuentra el recordatorio de fechas de vencimiento, el cual se emplea para informar a los clientes de que sus cuotas están próximas a vencer, generalmente este tipo de control se realiza telefónicamente, a través de emails, mensajes telefónicos o por medio de visitadores, es decir es necesario que el asesor financiero realice la gestión correspondiente para tener un control del cumplimiento de pago de sus clientes (Morales y Morales, 2014, p.153).

Asimismo, dentro de esta, la institución financiera debe de efectuar la revisión del cumplimiento de pago, el cual consiste en que las entidades deben de emplear informes de las cuentas por cobrar para identificar los clientes que cumplieron con el pago, la cartera de créditos vencidos, aquí se debe de organizar la información que muestra la cartera de crédito puede ser por antigüedad, cantidad de créditos vencidos, tiempo de vencimiento, ello con el objetivo de identificar los clientes que tienen mayores problemas y tomar las medidas necesarias (Morales y Morales, 2014, p.155).

En cuanto a la segunda medida tomada para controlar la cartera de crédito se encuentra la cobranza, la cual son un conjunto de acciones direccionadas a recobrar las deudas en tempranas instancias de mora, es decir es el instante o la etapa donde todavía la compañía tienen deseo de mantener las relaciones de negocios con determinados clientes, debido a que se ha evidenciado luego de un análisis respectivo que se presente una posibilidad de llevar a cabo negociaciones en forma rentable con ellos (Morales y Morales, 2014, p.146).

Dentro de la dimensión para la cobranza, se encuentra la recuperación de deudas en tempranas instancias, las cuales se refieren a que existe la posibilidad de quedan en un acuerdo con el acreedor, es decir todavía se evidencia la posibilidad de que la empresa cumpla con el pago de los compromisos financieras que posee (Morales y Morales, 2014, p.156).

Otra de las sub fases de la cobranza es la negociación, la cual se genera una relación entre la empresa con el cliente deudor, en donde se caracteriza por la renuncia para cumplir con el pago de los créditos cuando determinadas empresas prefieren negociar o llegar a un acuerdo, ya que se prefiere recuperar una parte del crédito en vez de que se pierda ese saldo total y evitar juicios los cuales pueden ser en distintas situaciones mucho más caros que el total de lo que llega a recuperar (Morales y Morales, 2014, p.160).

La siguiente fase para controlar la cartera de crédito se encuentra la recuperación la cual es un conjunto de actividades direccionadas a recuperar los determinados créditos en mora durante un tiempo considerable, aquí posiblemente la entidad no tiene deseo de continuar una relación con los clientes, debido a que, razona que es casi imposible que ellos vayan a cumplir con sus compromisos financieros (Morales y Morales, 2014, p.146).

Dentro de la etapa de la recuperación se encuentra el envío a una agencia de cobranza, la cual son un conjunto de actividades orientas a recuperar los créditos, sin embargo, debido a que existen clientes que no tienen la intención de pagar determinadas cuentas es preferible que se envíe la deuda a una agencia de cobranzas, en donde si consideran la probabilidad de que ellos pueden cobrar, es fundamental que la cuentas por cobrar debe justificar el pago de honorarios de la entidad (Morales y Morales, 2014, p.146).

Asimismo, también se encuentra el envío a un abogado especializado en donde realizará una serie de acciones para lograr que el deudor se intimide lo suficiente y así al recibir una carta de un abogado se logre el pago inmediato, en donde además existen límites para enviar cartas a los clientes, al igual que llamadas, también se caracteriza porque eventualmente podrá llevarse a juicio de caso (Morales y Morales, 2014, p.146).

La cancelación de la deuda es una de las últimas acciones que puede realizar la empresa debido a que, los costos de cobranza sobrepasan la cantidad de la ganancia potencial, por tal motivo se considera como mejor opción para alcanzar los objetivos financieros (Morales y Morales, 2014, p.160).

Finalmente, la fase para controlar la cartera de crédito se encuentra la extinción la cual se caracteriza porque es un conjunto de actividades direccionadas se manera directa al registro asentable sobre las cuentas por cobro como pagadas, es decir se genera en el momento que los usuarios han cancelado las deudas que les corresponden (Morales y Morales, 2014, p.146).

Para un correcto control de la cartera de crédito es necesario que la institución financiera cuente con datos los cuales tienen que encontrar los más completos que se pueda, oportuna y veraz para que se encuentre a disposición de los gerentes informes sobre el éxito del control de la cartera de crédito, lo cual va a influir en el historial financiero, además es fundamental que la preparación de la información brinde un alcance a la directiva de la empresa sobre la situación actual del nivel de morosidad (Morales y Morales, 2014, p.161).

A continuación, se detallará la variable rentabilidad mediante el análisis de las definiciones de los diversos autores, lo cual permitirá tener una visión amplia de la manera de como dimensionar la variable.

La rentabilidad es la realización de determinadas actividades económicas que están orientadas a reunir los recursos financieros y humanos como también los recursos materiales, teniendo como propósito principal cumplir con los efectos deseados de parte de la compañía (Rodríguez y Yauri, 2018, p.41).

Se considera como producto de las entradas y salidas que se generan por la utilización de los recursos de una institución para que sus labores comerciales. Debido a que dicho ratio puede ser identificado tomando la información de los activos, el capital o las ventas. La finalidad de las entidades es lograr un nivel alto de rentabilidad, de manera especial a corto plazo, también es un índice del óptimo desarrollo de las acciones institucionales. De manera general, la rentabilidad se encarga de verificar lo que está rindiendo una determinada organización, en un ejercicio contable en específico, además permite establecer cuanto se ha incrementado y realizar comparaciones con sus competidores, además la rentabilidad es importante para la gerencia pues les permite tomar decisiones más acertadas, generalmente existen dos maneras de analizar la rentabilidad ya sea de manera económica o financiera (Seungkyu & Jaejun, 2015, p.15984).

La rentabilidad se refiere a las ganancias de las empresas que se generan a partir de los ingresos y después de deducir todos los gastos incurridos durante un período determinado. Se considera uno de los objetivos más importantes que la gestión de cada empresa se esfuerza por lograr y sin ella las empresas cesarán (Daza, 2016, p.270). Se trata de las discordancias entre ingresos totales y gastos totales durante un periodo de tiempo, en otras palabras, esta es la aptitud que posee la compañía para la generación de ganancias, además es el motor que impulsa la empresa comercial. La eficiencia de una empresa comercial se mide por la rentabilidad obtenida. Las ganancias son necesarias para que todas las empresas sobrevivan a largo plazo, ya que, denota el excedente de ingresos más que el gasto durante un tiempo particular. También se puede construir para significar el exceso de activos sobre pasivos y capital entre dos períodos (Mohamed & Hazem, 2015, pp.303-304).

García y Guerreiro (2016) y Saona (2016) han centrado su investigación en elementos internos y externos los cuales afligen a la rentabilidad del banco, además, han examinado los factores macroeconómicos y específicos del banco que afectan la rentabilidad del banco. Asimismo, los determinantes de la rentabilidad son básicamente la política de aprovisionamiento, niveles de liquidez, eficiencia operativa, tamaño del banco, suficiencia de capital y gestión de gastos. En cuanto a los aspectos como la adecuación del capital, la liquidez, los depósitos, la calidad de los activos, la eficiencia operativa y el tamaño del banco se utilizan en función de determinantes internos y factores micro o bancarios específicos de rentabilidad bancaria (Almaqtari, Al-Homaidi, & Tabash, 2018, p.3).

La importancia de la rentabilidad es que, a efectos contables, la rentabilidad se refiere a la discrepancia entre ingresos y gastos totales. Es el principal factor en la motivación para realizar negocios es la ganancia. Quizás la razón más importante para llevar cuentas, en lo que respecta a la administración de un negocio, es que la información contenida en ellos proporciona los medios para medir el progreso del negocio de probar su pulso e indicar cuándo y dónde se tomarán medidas correctivas, si es necesario. Tomado (Mohamed & Hazem, 2015, p.304).

La rentabilidad es importante porque permite la continuidad del negocio, además evalúa la eficacia del proceso contable, los profesionales contables tienen un interés significativo en comprender el contenido económico de los números contables, especialmente los ingresos. Asimismo, el propósito de un sistema económico es obtener mayores ganancias, lo cual es esencial para la existencia de una empresa, además permite evaluar la eficiencia operativa de una empresa. La economía de un país puede ser beneficiosa para la sociedad solo cuando está orientada a las ganancias (Safdar, 2018, p.3).

Esta se encuentra compuesta de dos términos; beneficio y capacidad, los cuales indican el dominio que posee una organización en la obtención de beneficios. El aforo de una compañía además demuestra la capacidad de adquisición o desempeño operacional. Esta puede ser definida como la aptitud sobre una inversión determinada de lograr un desempeño de la utilización del mismo. Es una definición relativa, mientras que la ganancia se trata de una indicación total. Sin embargo, una ganancia muy alta no siempre indica una buena eficiencia organizacional y una baja rentabilidad no siempre es un signo de enfermedad organizacional. Por lo tanto, se puede decir que la ganancia no es la variable principal sobre la cual es posible hacer la comparación de la eficiencia operativa y la financiera que posee una entidad comercial. En el proceso de medición de la productividad sobre el capital utilizado y la medición de la eficiencia operacional, el estudio de la rentabilidad es considerado como una de las estrategias más adecuadas (Tulsian, 2014, p.19).

Se considera que el crecimiento empresarial conduce a una disminución de los costos a través de economías de escala. El objetivo principal de hacer negocios es obtener rentabilidad. Sin ánimo de lucro, la existencia de negocios es impredecible. La importancia de la rentabilidad no está relacionada con un punto de vista particular. El empresario trata la rentabilidad como recompensa por su toma de riesgos y la adopción de medidas innovadoras y la implementación de programas diversificados. Los inversores y acreedores tratan a la rentabilidad como un instrumento de seguridad contra su inversión. El gobierno trata la rentabilidad como base para la imposición y el control de precios de ejercicio en el sistema de economía controlada. Por lo tanto, el beneficio juega un papel diversificado para todos los interesados

La rentabilidad es una guía importante de las actividades comerciales en búsqueda de un mejor uso sobre los recursos de los cuales dispone para el negocio. El mayor volumen de rentabilidad es un índice que muestra la operación eficiente del negocio. En cuanto a los elementos que conforman la rentabilidad en toda institución tiene como propósito desde un punto de vista económico, conseguir a través de un determinado lapso temporal que esta sea rentable, y debido a eso es de necesidad identificación el enfoque de la empresa y así determinar el uso de procesos para que se efectúe de manera adecuada la rentabilidad de la empresa. Asimismo, los elementos o índices de la rentabilidad, usualmente se les denomina ratios de rendimiento, los cuales permiten que la empresa realiza un cálculo y estudio seguro de la dirección junto a la administración de la entidad, así como la forma en la cual controlar los materiales empleados como gastos y costos, en la búsqueda de obtener por parte de sus ventas determinados favores (Bardolet, Brown, & Lovallo, 2017, p.2470).

La expansión crediticia, el tamaño del banco, el coeficiente de capital básico y el ciclo económico son las variables que provocaban problemas con los préstamos y la rentabilidad. Para medir la rentabilidad de una institución, se realiza por medio del rendimiento de la misma vinculada con el nivel de comercializaciones, al igual que con los activos o el mismo capital, es decir se evaluará la renta en correspondencia con las comercializaciones realizadas por la institución, además aquellos activos con los que cuenta la empresa o el mismo patrimonio de forma porcentual. De manera general, la rentabilidad realiza la medición sobre el aforo que posee una institución con relación a la verificación de su nivel de competitividad para obtener utilidades por medio del uso de materia prima y de igual manera la validez sobre las diligencias en una actividad determinada (Climent & Paiva, 2015, p.1172).

Entre las principales dimensiones sobre la rentabilidad se encuentra la rentabilidad económica, esta es la mayor o menor capacidad de las entidades para administrar de manera eficiente sus inversiones, asimismo, la rentabilidad económica contiene dos elementos que actúan de una manera multiplicativa, los cuales son el margen y la rotación de activos. El ratio de rentabilidad económica se encarga de analizar la rentabilidad de una determinada organización económica, en otras palabras, del

activo, vinculando la derivación neta de aprovechamiento junto al total de inversiones ejecutadas en este. Es así como, la rentabilidad indica el rendimiento o eficacia a través de los cuales han sido empleados los activos que posee en totalidad la entidad sin tomar en consideración las causas de la financiación (Rodríguez y Yauri, 2018, p.41).

Asimismo, la rentabilidad de la empresa se encarga de medir la productividad a través de la cual se han empleados el total de los activos que posee la entidad sin tomar en cuenta la consecuencia de su financiación. La rentabilidad económica también conocido como la rentabilidad del negocio o sobre la inversión indica si la entidad es o no rentable respecto a la inversión, es decir el desempeño sobre esta establece la eficiencia en el alcance de ganancia con activos netos (Calderón, 2014, p.196).

Asimismo, se denomina rentabilidad económica o de inversión a los niveles de rendimiento de los activos de la empresa, sin considerar cual ha sido el origen del financiamiento de su estructura financiera en un periodo en específico (Kim & Choi, 2019, p.2). La rentabilidad económica es considerada como un indicador básico cuyo propósito es determinar la eficiencia de la gestión de una empresa, tomando en consideración que no se considera los aspectos del financiamiento, lo que proporciona el análisis de la viabilidad o eficiencia de la entidad en una situación de desarrollo o rubro de actividad económica. La rentabilidad económica también se le denomina como rentabilidad de la inversión, ya que se encarga de medir cual es el desempeño que poseen los activos con los que cuenta la entidad a través de un lapso en específico, esto sin considerar el financiamiento de ellos, en otras palabras, se trata del desempeño con el que cuentan los activos que se hallan en una empresa sin verse afectados por el pago de interés ante la rentabilidad económica (Rodríguez y Yauri, 2018, p.41).

$$ROA = \frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Activos totales}}$$

En cuanto a la utilidad neta se define como los beneficios económicos que obtienen los directivos o propietarios de una empresa, dentro de las cuales se debe de considerar no solo los ingresos que se generan en un periodo determinado de

tiempo sino también los gastos que se efectuaron para conseguirlos, también se debe de tomar en cuenta la obligación con terceros ya sean deudas financieras, tributos, entre otros aspectos (Calderón, 2014, p.199).

Dentro de la rentabilidad económica también se encuentran los activos totales, los cuales se consideran como el monto o cantidad de los activos que se tienen en una empresa, es decir, es el total de la valoración económica de activos que se pueden observar en el balance general, los activos totales se utilizaran para determinar el patrimonio o el valor neto, como también para determinar los recursos con los que cuenta la entidad financiera (Rodríguez y Yauri, 2018, p.41).

La segunda dimensión de la rentabilidad es la rentabilidad financiera, la cual es una medida relativa de las utilidades, en donde compara las utilidades netas obtenidas en la entidad con la cantidad de ventas, inversión ejecutada y capitales contribuidos tanto por los directivos como dueños de esta (Monterrey & Sánchez, 2017, p.3). Es la aptitud poseída por la entidad en la producción de beneficios en base a lo invertidos por parte de accionistas, con inclusión de aquellas que no se distribuyen, es también el primer aspecto en la toma de decisiones para la inversión en la entidad, también se le toma en cuenta para disponer de un criterio para que los propietarios de la empresa tomen en cuenta un conjunto de decisiones sobre el modelo de financiación que implique, al igual que una perfeccionamiento en a rentabilidad sobre recursos propios, sin embargo, las decisiones de la entidad están influenciados por otros elementos o aspectos relevantes como la solvencia de la entidad (Rodríguez y Yauri, 2018, p.41).

La rentabilidad financiera indica la rentabilidad percibida por los accionistas de una entidad, en este sentido, para los socios es un indicador con mayor nivel de relevancia porque indica la cantidad retribuida con respecto a sus aportes a capital de la organización (Calderón, 2014, p.200). La denominación de rentabilidad financiera se refiere en si en la medida de los beneficios que se vincula en mayor proporción con los socios, en comparación con la rentabilidad económica, por tales motivos es que se considera como el índice que los accionistas desean maximizar para generar mayores beneficios. La rentabilidad financiera son el total de los recursos que se producen por medio del capital propio que posee la entidad, y que

es posible emplearse a modo de medida de renta direccionada a los directivos o accionistas (Rodríguez y Yauri, 2018, p.41).

El ROE es el margen neto multiplicado por la relación de rotación de activos y multiplicador de la equidad. La división del rendimiento del capital en tres componentes facilita la comprensión de los cambios en el ROE a lo largo del tiempo. Por ejemplo, si aumenta el margen de beneficio, cada venta genera más dinero, lo que resulta en un ROE más alto. De manera similar, si aumenta la rotación en el total de activos, la compañía genera más ventas por unidad de activos, lo que nuevamente resulta en un ROE más alto (Bunea, Corbos, & Popescu, 2019, p.4).

El rendimiento del capital (ROE) muestra el desempeño que posee el capital proporcionado por los accionistas. Para calcular esta relación importante, el beneficio neto se establece en relación con el patrimonio neto promedio durante el año comercial. En el cálculo, es importante generar ganancias netas y capital de los accionistas después de que se hayan deducido los intereses minoritarios para considerar solo las cifras a las que los accionistas tienen derecho (Calderón, 2014, p.200).

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio neto antes de impuestos}}{\text{Fondos propios}}$$

Los beneficios netos antes de impuestos se les conocen como el resultado operativo, es un indicador contable de la rentabilidad, el cual se logra por medio de la resta entre los ingresos y los gastos, dejando de lado o descartando los impuestos o interés que tiene que pagar la organización. Se trata de un componente generalmente empleado para el estudio financiero debido a que es muy sencillo efectuar una comparación entre las empresas y al no adicionar los impuestos ni los intereses, se evitan las diferencias que se generan entre las distintas formas de capital y de los intereses que tiene que pagar (Calderón, 2014, p.199).

En cuanto a los fondos propios también son considerados como patrimonio neto, el cual está conformado por una proporción del capital de una empresa, los cuales son brindados por los propios propietarios o socios de la organización. Los fondos propios, también son el pasivo que la empresa ha generado por las distintas

aportaciones de los socios durante un determinado periodo (Calderón, 2014, p.200).

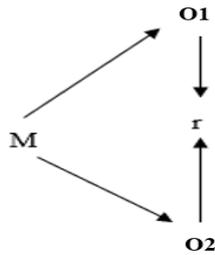
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue aplicada, conocida también como constructiva o utilitaria, dado su orientación a dar posibles soluciones a los problemas presentados en la problemática haciendo uso del conocimiento teórico científico. Asimismo, las investigaciones aplicadas pretenden identificar con mayor claridad el problema estudiada a fin de dar base a futuras mejoras que pueden establecerse a fin de solucionar la problemática de estudio (CONCYTEC, 2018).

En cuanto al diseño del estudio este fue no experimental debido a la no manipulación en forma deliberada las variables que estuvieron bajo investigación, es decir, solo se observaron las variables conforme a como se encuentran en un contexto específico para después analizarlas (Hernández y Mendoza, 2018, p.111). La investigación también es transeccional o transversal debido a que, la recopilación de datos se obtuvo mediante un único periodo (Hernández y Mendoza, 2018, p.112).

Con referencia al nivel para el estudio fue correlacional puesto que contó con el propósito conocer la correspondencia o el nivel de relación presente entre dos o más variables, conceptos o clases sobre una muestra o entorno específico. Generalmente se suele analizar dicha relación entre esta, además se evidencia con asiduidad la investigación sobre la relación de más de dos variables. Como finalidad primordial en las investigaciones correlacionales está el conocer cómo es posible que se de el comportamiento de una variable cuando se conoce el comportamiento del resto que guardan relación con ella, en otras palabras, trata de la predicción sobre una valoración aproximada que va a tener un determinado conjunto de entes o casos en una variable, partiendo de la valoración poseída en categorías vinculadas (Hernández y Mendoza, 2018, p.82).



Dónde:

M = Empleados que trabajan en área de créditos en la cooperativa

O1 = Control de la cartera de créditos

O2 = Rentabilidad

r = relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Control de la cartera de créditos

Definición conceptual: Es una actividad fundamental para que la recuperación del monto otorgado sea eficiente, por lo que aplica una serie de estrategias para los contextos en que los clientes no cumplan con sus pagos (Morales & Morales, 2014, pp.145-146).

Definición operacional: La presente se evaluará mediante las dimensiones teóricas de prevención, cobranza, recuperación y extinción; misma que valora el control en rangos que van desde bajo hasta alto.

Variable 2: Rentabilidad

Definición conceptual: Refiere a los lucros que poseen las empresas y los cuales se generan mediante las entras y después de las deducciones sobre el total de los consumos incididos durante un tiempo determinado. Se considera uno de los objetivos más importantes que la gestión de cada empresa se esfuerza por lograr y sin ella las empresas cesarán (mohamed & hazem, 2015, pp.303-304).

Escala de medición: Ordinal

Definición operacional: La presente variable se evaluará por medio de sus dimensiones teóricas de rentabilidad económica y rentabilidad financiera; misma que valora la rentabilidad en rangos que van desde bajo hasta alto.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidades de análisis

Población

Se considera como la totalidad de elementos que conforman o integran la investigación, las cuales tienen las características necesarias para ser consideradas como participantes, dichos elementos pueden ser personas, fenómenos, hechos, objetos, entre otros que contienen las características fundamentales para el desarrollo de la presente investigación (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018, p.334). El actual estudio quedó conformado de 25 empleados que laboran en área de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.

Muestra

Es considerada la muestra como una porción de la población, puesto que, está conformada por algunos elementos de la población, es decir para su conformación se requieren seleccionar algunos elementos de la población, los cuales pueden ser un conjunto de individuos, objetos, animales u objetos (Ñaupas et al., 2018, p.334). La muestra de estudio fue compuesta de la misma cantidad que la población, en otras palabras, 25 empleados que forman parte del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, en el periodo 2019. Los criterios para la inclusión y exclusión tomando en cuenta para el estudio responden a aquellos trabajadores que se encuentren directamente involucrados con el manejo de la cartera de créditos, trabajadores con más de 6 meses en el área.

Muestreo

El muestro es un proceso por medio del cual se extrae parte de la población, con el propósito de analizarla y lograr conclusiones para extrapolarlas en vista a la población, y dicho proceso es conocido como inferencia y será positivo solo si se ha elegido una muestra característica. Asimismo, con relación al tipo de este se trató de uno no probabilístico porque interviene el juicio del investigador por seleccionar a los elementos que conformaran las unidades muestrales, conforme con determinadas características que necesite la naturaleza del estudio que se quiera desarrollar dentro de este grupo (Ñaupas et al., 2018, pp.336-337).

Unidades de análisis

Trabajador del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, en el periodo 2019

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta: Es la técnica empleada por las investigaciones sociales, además forman parte de las investigaciones correlacionales-causales, descriptivas. Las encuestas emplean cuestionarios para ser aplicados en diversos contextos que permitan la recolección de información por medio de recopilación de datos (Hernández y Mendoza, 2018, p.196).

Instrumentos

Cuestionario: Como instrumento para recolectar los datos El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario la cual se trata de una modalidad de la técnica de la encuesta, entre las características que presenta la más destacada es considerada como una serie ordenada y sistematizada de preguntas o ítems que tienen como finalidad lograr los objetivos o comprobar las hipótesis plateadas dentro del estudio. Asimismo, se caracteriza por encontrarse diseñadas basándose en las variables, dimensiones y los indicadores, además este permite que la recopilación de datos coexista estandarizada y uniformizada para la obtención de

información confiable (Ñaupas et al., 2018, p.291). Estructurándose de la siguiente manera:

Tabla 1.

Estandarización de los ítems de la variable control de la cartera de créditos

Dimensiones	Ítems	Valoración
Prevención	1, 2, 3, 4	Totalmente en desacuerdo (1)
Cobranza	5, 6, 7	En desacuerdo (2)
Recuperación	8, 9, 10	Indiferente (3)
Extinción	11, 12	De acuerdo (4)
		Totalmente de acuerdo (5)

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2.

Estandarización de los ítems de la variable rentabilidad

Dimensiones	Ítems	Valoración
Rentabilidad económica	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Totalmente en desacuerdo (1)
		En desacuerdo (2)
		Indiferente (3)
Rentabilidad financiera	8, 9, 10, 11, 12	De acuerdo (4)
		Totalmente de acuerdo (5)

Nota. Elaboración propia.

Validez

En el caso de esta es considerada como la precisión con la cual un determinado instrumento lleva la medición de los que quiere o le interesa medir, en otras palabras, se trata de la eficacia por medio de la cual un instrumentos puede pronosticar, detallar y personificar las características o atributos que le interesa al investigador (Ñaupas et al., 2018, p.276). Para el intrumento esta se realizó a través

del juicio de especialistas, y que consistió en que profesionales con conocimientos en las variables tocadas y metodología de la investigación, validen si los ítems de los cuestionarios se concatenan con la teoría y con el propósito del estudio, de esta manera mediante ella se pueda obtener información precisa y útil (Vara, 2015, p.402). Los resultados de las validaciones de los instrumentos se plasmaron en la siguiente tabla. Para la presente investigación, la validez se efectuará bajo constructo mediante el juicio de tres expertos:

Tabla 3.
Validez mediante juicio de expertos

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Control de la cartera de crédito	1			
	2			
	3			
Rentabilidad	1			
	2			
	3			

Nota. Ficha de validación del instrumento.

Confiabilidad

La confiabilidad indica que un determinado instrumento es confiable en el caso de que las medidas llevadas a cabo no tienen cambio o varían en forma significativa, ni a causas del periodo o su administración en individuos diferentes, es decir, cuando actualmente se aplica un instrumento y arroja ciertos resultados y luego en otro contexto se aplica el mismo instrumento se obtiene resultados similares se dice que el instrumento es confiable, ya que, al aplicarse en situaciones similares o iguales los resultados siempre serán los mismos (Ñaupas et al., 2018, p.277). La fiabilidad es parte del análisis interno de la investigación donde por medio de un determinado coeficiente estadístico, se conocerá la capacidad de instrumento para obtener el mismo resultado en un mismo contexto, es decir implica tener conocimiento sobre qué proporción de la varianza de los resultados logrados en una medición es varianza verdadera (Hernández y Mendoza, 2018, p.175). Para ello, se empleará el factor alfa de Cronbach, el cual ofrece la posibilidad de valorar la fiabilidad que posee un instrumento de medición mediante una serie de ítems a

los cuales se le espera que calculen el constructo de este o la dimensión teórica única del mismo (Frías-Navarro, 2019, p.3).

Tabla 4.
Valores del coeficiente de alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0.9 - 1.0	Excelente
0.8 - 0.9	Muy bueno
0.7 - 0.8	Aceptable
0.6 - 0.7	Cuestionable
0.5 - 0.6	Pobre
0.0 - 0.5	Inaceptable

Nota. Frías-Navarro.

a) **Variable 1:** Control de la cartera de créditos.

Tabla 5.
Estadísticas de fiabilidad del instrumento del control de la cartera de créditos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.913	12

Nota. SPSS. V24

Mediante la prueba piloto que se realizó a 15 trabajadores del área de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, se obtuvo un factor Alfa de Cronbach en 0.913, cuyo significado establece que el nivel de confiabilidad del mismo es bueno.

b) **Variable 2:** Rentabilidad

Tabla 6.

Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la rentabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.871	12

Nota. SPSS. V24

Mediante la prueba piloto que se realizó a 15 trabajadores del área para préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, se obtuvo un valor en Alfa de Cronbach de 0.871, representando este que cuenta con un nivel en la confiabilidad bueno.

3.5. Procedimientos

Los cuestionarios fueron elaborados de acuerdo a las teorías en donde dan a conocer las dimensiones e indicadores para la medición sobre las variables de investigación; teniendo el respectivo permiso del gerente general de la cooperativa se procedió a aplicar los instrumentos, para ello se informó primero a los encuestados las finalidades que tienen esos instrumentos, la utilidad que se le dará a la información recogida y el anonimato que tendrán las respuestas marcadas, asimismo se orientó la manera en cómo deben ser llenados en el cual eligieron una respuesta por cada interrogante. Luego de haberse recogido toda la información se prosiguió a procesarla mediante el sistema Excel, el cual permitió agrupar ordenadamente los resultados. Como los objetivos fueron correlacionales, se procedió a administrar la prueba estadística Rho de Spearman por medio del sistema SPSS V.24, y de estos se tomaron a manera de puntos de referencia la probabilidad de error y al coeficiente de correlación en la determinación sobre la existencia o no de una correlación. Los resultados obtenidos por medio de la evaluación sobre el coeficiente en correlación Rho Spearman fueron contrastados junto a la tabla de evaluación con el propósito de comprobar la correspondencia y significancia que poseen las variables (Pérez & Prieto, 2016, p.1), y partiendo de esa base, se confirmó la hipótesis de la investigación, tomando en consideración la consecuente tabla:

Tabla 7.*Valorización de la Correlación Rho de Spearman*

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó como método para el análisis de los datos fue el hipotético-deductivo, porque las hipótesis planteadas en la investigación son puntos de inicio para nuevas deducciones, es decir el estudio parte de hipótesis inferidas de principios o leyes, además se arriba a las predicciones, por medio de la verificación empírica, donde sí se evidencia la correspondencia con los fenómenos, se comprueba la autenticidad o no sobre las hipótesis enunciadas al principio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.150).

3.7. Aspectos éticos

Con relación a los aspectos éticos se encuentra el anonimato se refiere a una situación en la que el investigador no puede vincular la información que un

participante proporcionó a los participantes de esa investigación precisa. El anonimato se puede lograr de manera superlativa diciéndoles a los participantes de la investigación que no divulguen sus nombres (Mutangabende & Nosizo, 2018, p.20).

La confiabilidad indica que el autor promete a quienes colaboran que manejará todos los datos de manera confidencial y respetará el elemento de privacidad sobre las fuentes de datos al no revelar o divulgar las informaciones sin la debida autorización de los participantes. Al informar los hallazgos, es responsabilidad del investigador asegurarse de que la información sobre cualquiera de sus participantes no esté vinculada a sus identidades bajo ninguna circunstancia (Mutangabende & Nosizo, 2018, p.21).

La aprobación informada (o consentimiento), se refiere a un procesos por medio del cual los participantes tienen una comprensión de la investigación y sus consecuencias sobre ellos y sus sociedades, es decir implica la implementación de una variedad de procedimientos cuando se utilizan humanos como sujetos, lo que significa que es responsabilidad del investigador garantizar que brinden información adecuada a sus sujetos (Mutangabende & Nosizo, 2018, p.23).

Asimismo, la participación voluntaria denota que los participantes son libres de ejercer su voluntad para determinar si participan o no en una acción de investigación. La participación en cualquier investigación debe hacerse con plena comprensión del porqué la persona participa y nadie debe presionarla o atraerla para hacerlo (Mutangabende & Nosizo, 2018, p.26).

IV. RESULTADOS

4.1. Determinar la relación entre la prevención y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.

Tabla 8.
Correlación entre la prevención y la rentabilidad

			Prevención	Rentabilidad
Rho de Spearman	Prevención	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Nota.: SPSS. V24

Interpretación

Contando con una gran cantidad de evidencia empírica junto a una probabilidad del error al 0% se corroboró la presencia de una relación con significancia en medio de la dimensión prevención y variable rentabilidad, además se consiguió un factor en correlación de Rho de Spearman de 0,784, y esto significó que la correlación fue considerada como positiva alta, esto da a comprender que a una mejor ejecución de las actividades de prevención de los créditos que fueron otorgados a los socios, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa Del Oriente.

Coefficiente de determinación (r^2):

$$r^2 = (0.784)^2$$

$$r^2 = 0.6147 \cdot 100$$

$$r^2 = 62\%$$

De acuerdo al coeficiente determinante la dimensión prevención establece un 62% las derivaciones que se obtiene en variable rentabilidad.

4.2. Determinar la relación entre la cobranza y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.

Tabla 9.
Correlación entre la cobranza y la rentabilidad

			Cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Nota. SPSS. V24

Interpretación

Contando una alta cantidad de evidencia empírica y junto a una posibilidad para el error de 0% se corroboró la presencia sobre una relación significativa en medio de la dimensión cobranza y variable rentabilidad, además logro un factor en correlación de Rho de Spearman en 0,757, y significó que la correlación fue considerada como positiva alta, esto da a comprender que a una mejor ejecución de las actividades de cobranza de aquellos créditos con reciente vencimiento de la fecha de pago, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa Del Oriente.

Coefficiente de determinación (r²):

$$r^2 = (0.757)^2$$

$$r^2 = 0.5731 * 100$$

$$r^2 = 57\%$$

De acuerdo al coeficiente determinante la dimensión cobranza decreta mediante un 57% las derivaciones que se obtiene en la variable rentabilidad.

4.3. Determinar la relación entre la recuperación y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.

Tabla 10.

Correlación entre la recuperación y la rentabilidad

			Recuperación	Rentabilidad
Rho de Spearman	Recuperación	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Nota. SPSS. V24

Interpretación

Contando con evidencia empírica y junto a esto una perspectiva para el error de 0% se corroboró que se da la presencia para una relación significativa en medio de la dimensión recuperación y la variable rentabilidad, además consiguió un factor en la correlación de Rho de Spearman de 0,841, y significó que la correlación fue considerada como positiva alta, esto da a comprender que a una mejor ejecución de las actividades de recuperación de aquellos créditos que tienen un tiempo considerable de mora, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa Del Oriente.

Coeficiente de determinación (r²):

$$r^2 = (0.841)^2$$

$$r^2 = 0.7073 * 100$$

$$r^2 = 80\%$$

De acuerdo al coeficiente determinante la dimensión recuperación estipula a través de 80% las deducciones que se obtienen en la variable rentabilidad.

4.4. Determinar la relación entre la extinción y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.

Tabla 11.
Correlación entre la extinción y la rentabilidad

			Extinción	Rentabilidad
Rho de Spearman	Extinción	Coeficiente de correlación	1,000	,547**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	25	25
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	25	25

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

Nota. SPSS. V24

Interpretación

Contando con evidencias empíricas suficientes y además de un margen para el error de 0% se corroboró que se da una presente de una relación significativa en medio de la dimensión extinción y la variable rentabilidad, además se consiguió un factor en la correlación Rho de Spearman de 0,547, significando que la correlación fue considerada como positiva moderada, esto da a comprender que a una mayor extinción de los créditos que cayeron en mora, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa Del Oriente.

Coeficiente de determinación (r^2):

$$r^2 = (0.547)^2$$

$$r^2 = 0.2992 * 100$$

$$r^2 = 30\%$$

De acuerdo al coeficiente determinante la dimensión extinción fija mediante un 30% las resoluciones que se obtienen en la variable rentabilidad.

4.5. Determinar la relación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.

Tabla 12.

Correlación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad

			Control de la cartera de créditos	Rentabilidad
Rho de Spearman	Control de la cartera de créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,852**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	25	25

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

Nota. SPSS. V24

Interpretación

Contando de una gran cantidad de evidencia empírica además de una posibilidad para el error de 0% se corroboró que se da la presencia de una relación reveladora en medio del control de cartera de créditos y rentabilidad, además alcanzó el factor de correlación Rho de Spearman de 0,852, significó que la correlación fue considerada como positiva alta, esto da a comprender que a una mejor ejecución de las actividades del control de la cartera de créditos, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa Del Oriente.

Coefficiente de determinación (r²):

$$r^2 = (0.852)^2$$

$$r^2 = 0.7259 * 100$$

$$r^2 = 73\%$$

De acuerdo al coeficiente determinante el control de la cartera de créditos determina en un 73% los resultados que se obtiene en la rentabilidad, debido a

ello es rechazada la hipótesis nula, aceptando la alterna y la cual consistió en: Presenta una corresponde significativa en medio del control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente Ltda., Tarapoto, 2019.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo lugar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Del Oriente Ltda de la ciudad de Tarapoto, a través del periodo 2019, ello se debió porque se logró observar ciertas deficiencias en las actividades de control del portafolio de préstamos, esta al mismo tiempo estaría afectando la rentabilidad de la institución, partiendo de eso se formularon las interrogaciones del estudio y as hipótesis, asimismo para recojo de información que permita recoger datos de suma importancia para el desarrollo de esta investigación se aplicaron dos cuestionarios los cuales poseían una escala tipo Likert a una totalidad de 25 miembros del personal que trabajan en el espacio de préstamos que posee dicha institución, y dichos resultados se discuten a continuación.

Referente al objetivo general que fue planteado, existió la suficiente evidencia empírica junto a una probabilidad para el error de 0%, para corroborar la presencia sobre una relación significativa en medio del control de cartera de créditos y rentabilidad, además consiguió una valoración en la correlación Rho de Spearman de 0,852, y significó que la correlación sea considerada como positiva alta, esto se comprende que a una mejor ejecución de las actividades del control de la cartera de créditos, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa Del Oriente. Asimismo, se calculó el coeficiente determinante, el cual significó que el control de la cartera de créditos determina en un 73% los resultados que se obtuvo en la rentabilidad, debido a ello, es rechazada la hipótesis nula llevando a la aceptación de la alterna y la cual trató en: Concurre una correspondencia significativa en medio del control de la cartera de créditos y la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito del oriente Ltda., Tarapoto, 2019. Estos resultados obtenidos se convergen con la investigación que fue ejecutada por Alarcón y Mamani (2018) quienes concluyeron que se da una correlación significativa en medio del portafolio crediticio y la rentabilidad financiera que poseen las agencias, en donde la colocación de créditos y la rentabilidad tiene un coeficiente de correlación de 0.982, mientras que la ampliación del portafolio de préstamos y la rentabilidad tiene un coeficiente de correlación de 0.914 y la valoración sobre el índice de tardanza y rentabilidad tiene un coeficiente de correlación de -0.946.

Referente al primer objetivo específico que se planteó, presentó una gran cantidad de evidencia empírica y junto a una posibilidad del error en 0%, para corroborar la presencia de relación significativa en medio de la dimensión prevención y variable rentabilidad, además consiguió un coeficiente en la correlación Rho de Spearman de 0,784, y significó que la correlación sea considerada como positiva alta, esto se comprendió que a una mejor ejecución de las actividades de prevención de los créditos que fueron otorgados a los socios, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa del Oriente. Asimismo, se calculó el coeficiente determinante, el cual significó que la dimensión prevención indica en 62% las consecuencias obtenidos en la variable rentabilidad. Estos resultados obtenidos se convergen con la investigación que fue ejecutada por Ibáñez y Pinillos (2018) quienes concluyeron únicamente dos de los elementos que se ubican en el portafolio de créditos consumo no revolventes se consideran del tipo rentable y las tasas para la colocación sobre el resto de estos presenta tasas de interés bajas de equilibrio.

Referente al segundo objetivo específico que se planteó, éxito la cantidad alta de evidencia empírica y junto a una posibilidad para el error de 0%, para corroborar que se presenta una correspondencia significativa en medio de la dimensión cobranza y la variable rentabilidad, además consiguió una valor de correlación de Rho de Spearman en 0,757, esto significó que la correlación sea considerada como positiva alta, esto se comprendió que a una mejor ejecución de las actividades de cobranza de aquellos créditos con reciente vencimiento de la fecha de pago, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa del Oriente. Asimismo, se calculó el coeficiente determinante, el cual significó que la dimensión cobranza determine en un 57% los resultados que se obtuvo en la variable rentabilidad. Estos resultados obtenidos se convergen con la investigación que fue ejecutada por Mera (2017) quien concluyó que el proceso de cobranza del portafolio de créditos tiene una influencia significativa en tanto la liquidez como en la renta que posee la compañía, debido al hecho de que la entidad no cuenta con procedimiento determinados en la realización de dicha acción.

Referente al tercer objetivo específico que se planteó, se detalló la existencia de una gran cantidad en evidencia empírica y junto a una perspectiva en error de 0%,

para corroborar que concorra una relación significativa en medio de la dimensión recuperación y variable rentabilidad, además alcanzó un factor en la correlación Rho de Spearman de 0,841, significando que la correlación sea considerada como positiva alta, esto se comprendió que a una mejor ejecución de las actividades de recuperación de aquellos créditos que tienen un tiempo considerable de mora, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa del Oriente. Asimismo, se calculó el coeficiente determinante, el cual significó que la dimensión recuperación fija 80% los resultados que se obtuvo en la variable rentabilidad. Estos resultados obtenidos se convergen con la investigación que fue ejecutada por Rodríguez (2016) quien concluyó que el nivel de liquidez ha disminuido considerablemente en contraposición con la morosidad, el nivel de cartera vencida y los activos castigados que se han incrementado, sin embargo, la solvencia es constante a través del tiempo.

Referente al cuarto propósito específico que planteó, se presentó una cantidad elevada de evidencia empírica y unido a una perspectiva para el error del 0%, para corroborar la concurrencia sobre una relación significativa en medio de la dimensión extinción y la variable rentabilidad, además adquirió un factor en la correlación Rho de Spearman de 0,546, significó que la correlación sea considerada como positiva moderada, esto se comprendió que a una mayor extinción de los créditos que cayeron en mora, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa del Oriente. Asimismo, se calculó el coeficiente determinante, el cual significó que la dimensión extinción fija 30% de las derivaciones que se obtuvo en la variable rentabilidad. Estos resultados obtenidos se convergen con la investigación que fue ejecutada por Bautista (2016) quien concluyó se da una influencia por parte del manejo sobre la cartera atrasada de manera significativa en la renta de la entidad en un nivel fuerte y perfecto, por lo cual se indicó que la posesión de un adecuado manejo y cuidado sobre la gestión del portafolio atrasado ocasionará un efecto positivo, logrando de esa manera una mayor rentabilidad en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Partiendo de una cantidad alta de evidencia empírica y seguido de una posibilidad para el error de 0% se determinó la presencia de una relación significativa concurren en medio del control de la cartera de créditos y la rentabilidad, además consiguió un factor para la correlación Rho de Spearman de 0,852, significando la correlación se consideró como positiva alta, asimismo se determinó que a una mejor ejecución de las actividades del control de la cartera de créditos, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente.
2. Iniciando desde una cantidad elevada en evidencia empírica y continuado en un margen de error de 0% se determinó que concurre una relación significativa entre dimensión prevención y variable rentabilidad, además se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,784, significando que la correlación se consideró como positiva alta, asimismo se determinó que a una mejor ejecución de las actividades de prevención de los créditos que fueron otorgados a los socios, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente.
3. Desde una suma alta en evidencias empíricas y seguido por la posibilidad en el error de 0% se determinó que se da una relación significativa en medio de la dimensión cobranza y la variable rentabilidad, además se alcanzó un factor de correlación Rho de Spearman de 0,757, significando una correlación considerada como positiva alta, asimismo se determinó que a una mejor ejecución de las actividades de cobranza de aquellos créditos con reciente vencimiento de la fecha de pago, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente.
4. Iniciando con una gran cantidad de evidencias empíricas y siguiendo por una probabilidad en el error de 0% se determinó que ocurre una relación significativa en medio de dimensión recuperación y la variable rentabilidad, además logró un factor en la correlación Rho de Spearman de 0,841, significó que la

correlación se consideró como positiva alta, asimismo se determinó que a una mejor ejecución de las actividades de recuperación de aquellos créditos que tienen un tiempo considerable de mora, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente.

5. Partiendo de una cantidad alta de evidencia empírica y seguido de una posibilidad para el error de 0%, se determinó la presencia de una relación significativa entre dimensión extinción y la variable rentabilidad, además alcanzó un número de correlación Rho de Spearman de 0,546, significó que la correlación se consideró como positiva moderada, asimismo se determinó que a una mayor extinción de los créditos que cayeron en mora, conllevará a obtener mayores niveles de rentabilidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente.

VII. RECOMENDACIONES

1. El gerente general debe replantear sus estrategias para el control de la cartera de créditos, asimismo tendrá que realizar monitoreo periódicos a los empleados que se desempeñan en esta área de créditos, para que estos se encuentren cumpliendo adecuadamente las actividades planificadas.
2. Los analistas de créditos mediante los medios de comunicación disponibles deben de informar a los socios sobre la aproximación de su fecha de pago de los créditos que se les otorgaron, esto permitirá un mejor control de las fechas de cobro a los socios
3. Para los socios que tienen un reciente vencimiento de los plazos de pago de sus créditos, los analistas de créditos deben de realizar la respectiva visita domiciliaria, para constatar mejor la causa del incumplimiento de sus obligaciones con la entidad.
4. El gerente general debe de buscar una asesoría legal adecuada que le permita hacer empleo de la totalidad de tácticas legales a disponibilidad para la recuperación de los créditos que llegaron a ser considerados como dudosos o irrecuperables.
5. Los analistas de créditos deben de mantener actualizada su cartera de crédito, esto involucra contar con los datos actualizados de los socios como dirección domiciliaria, número de contacto, ocupación, entre otros datos correspondientes.

REFERENCIAS

- Alarcón, R., & Mamani, Z. (2018). *Cartera crediticia y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. del Distrito de Sicuani, provincia de Canchis y departamento de Cusco – períodos 2015-2017*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2527/1/Zulema_Roxana_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Ali, S., & Sami, M. (2018). Factors affecting profitability in Malaysia. *Journal of Economic Studies*, 45(3), 442-458. Obtenido de https://pdfs.semanticscholar.org/26b4/812510aae52e9b04882db7e2dae8ca6f7aa3.pdf?_ga=2.205006160.1306254599.1587180690-1384721217.1587180690
- Almaqtari, F., Al-Homaidi, E., & Tabash, M. (2018). The determinants of profitability of Indian commercial banks: A panel data approach. *International Journal of Finance & Economics*, 1(1), 1-18. doi:doi:10.1002/ijfe.1655
- Bardolet, D., Brown, A., & Lovallo, D. (2017). The Effects of Relative Size, Profitability, and Growth on Corporate Capital Allocations. *Journal of Management*, 43(8), 2469–2496. doi:doi:10.1177/0149206316685855
- Bautista, S. (2016). *Influencia del Control de la Cartera Atrasada en la Rentabilidad del Banco BBVA Continental, Lima Norte 2016*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2165/Bautista_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bentley, P., Gulbrandsen, M., & Kyvik, S. (2015). The relationship between basic and applied research in universities. *Higher Education*, 70(4), 1-21. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277572960_The_relationship_between_basic_and_applied_research_in_universities

- Bo, L., Capponi, A., & Chen, P. (2018). Credit portfolio selection with decaying contagion intensities. *Mathematical Finance*, 1(1), 1-37. doi:doi:10.1111/mafi.12177
- Brunet, P., Babich, V., & Aouam, T. (2017). Trade Credit as an Option to Acquire Financing. *Foundations and Trends in Technology, Information and Operations Management*, 10(3-4), 237–252. Obtenido de doi:10.1561/02000000067
- Bunea, O., Corbos, R., & Popescu, R. (2019). Influence of some financial indicators on return on equity ratio in the Romanian energy sector - A competitive approach using a DuPont-based analysis. *Energy*, 1(1), 1-22. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360544219319462>
- Calderón, J. (2014). *Estados financieros*. Lima: JCM Editores.
- Chang, L., Haoming, S., Yujun, C., Shu, S., & Dongtao, L. (2019). A new pricing approach for sme loans issued by commercial banks based on credit score mapping and archimedean copula simulation. *Journal of Business Economics and Management*, 20(4), 618–632. Obtenido de <https://journals.vgtu.lt/index.php/JBEM/article/view/9854/8848>
- Clemente, A. (2014). Improving Loan Portfolio Optimization by Importance Sampling Techniques: Evidence on Italian Banking Books. *Economic Notes*, 43(2), 167–191. Obtenido de doi:10.1111/ecno.12019
- Climent, S., & Paiva, J. (2015). Determinants of profitability in spanish financial institutions. comparing aided and non-aided entities. *Journal of Business Economics and Management*, 16(6), 1170–1184. Obtenido de <https://journals.vgtu.lt/index.php/JBEM/article/view/2585/2100>
- Colmenares, S. (2018). Crédito, coerción y fidelidad laboral en una frontera agrícola exportadora: Montes de María (Colombia), 1850-1914. *Investigaciones de Historia Económica*, 14(3), 174-187. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S169869891730005X>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación*

tecnológica - reglamento RENACYT. CONCYTEC, Lima. Obtenido de http://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Creswell, J. (2014). *Research Design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Londres: SAGE Publications.

Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración*, 61(2), 266-282. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215001278>

Dexiang, W., & Desheng, D. (2018). Credit risk control and management using limited diversification. *Journal of Risk Research*, 1(1), 1-14. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13669877.2018.1485173>

Elsila, A. (2015). Trade Credit Risk Management: The Role of Executive Risk-Taking Incentives. *Journal of Business Finance & Accounting*, 42(9-10), 1188-1215. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/jbfa.12130>

Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. (2015). *Evolución de las principales cuentas e indicadores de las Cooperativas de Ahorro y crédito del Perú (COOPAC)*. Lima: Federación Nacional de Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú - FENACREP. Obtenido de <https://www.fenacrep.org/assets/media/imagenes/4to-trimestre-2015.pdf>

Frías-Navarro, D. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 1(1), 1-13. Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Hasan, I., Minnick, K., & Raman, K. (2020). Credit allocation when borrowers are economically linked: An empirical analysis of bank loans to corporate customers. *Journal of Corporate Finance*, 1(1), 1-45. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0929119920300493>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- Ibáñez, P., & Pinillos, G. (2018). *Análisis de gestión de cartera créditos consumo y su influencia en la rentabilidad de una cooperativa, distrito de Trujillo 2018*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14050/lba%c3%b1ez%20Fernandez%20Pablo%20Jos%c3%a9-%20Pinillos%20J%c3%a1cobo%20Gabriela%20Beatriz_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Irani, R., & Meisenzahl, R. (2017). Loan Sales and Bank Liquidity Management: Evidence from a U.S. Credit Register. *Review of Financial Studies*, 30(10), 3455–3501. doi:doi:10.1093/rfs/hhx024
- Isla, J., & Shupingahua, L. (2019). *Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39652/Isla_GJ-Shupingahua_PLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaramillo, O. (2018). *gestión de cartera*. Uniminuto. Obtenido de <http://www.uniminuto.edu/documents/992038/14093804/Bolet%C3%ADn6.pdf/db6f7cd0-d859-4b61-bdd0-e23c606afee9?version=1.1>
- Juma, M., Otuya, R., & Kibati, P. (2018). Effects of Credit Management on the Financial Performance of Deposit Taking Savings And Cooperative Societies In Nakuru Town, Kenya. *Journal of Business and Management*, 20(11), 69-78. Obtenido de <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol20-issue11/Version-1/J2011016978.pdf>
- Kim, H., & Choi, S. (2019). Managerial overconfidence and firm profitability. *Asia-Pacific Journal of Accounting & Economics*, 1(1), 1-26. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/16081625.2019.1673190>

- Meidell, A., & Kaarbøe, K. (2017). How the enterprise risk management function influences decision-making in the organization – A field study of a large, global oil and gas company. *British Accounting Review*, 49(1), 39–55. Obtenido de doi:10.1016/j.bar.2016.10.00
- Mera, J. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic & Services S.A.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>
- Mohamed, K., & Hazem, A. (2015). Determinants of Profitability: Evidence from Industrial Companies Listed on Muscat Securities Market. *Review of European Studies*;, 7(11), 303-311. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/282897815_Determinants_of_Profitability_Evidence_from_Industrial_Companies_Listed_on_Muscat_Securities_Market
- Monterrey, J., & Sánchez, A. (2017). Una evaluación empírica de los métodos de predicción de la rentabilidad y su relación con las características corporativas. *Revista de Contabilidad*, 20(1), 95-106. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489116300139>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG
- Mutangabende, T., & Nosizo, N. (2018). *Ethical considerations in social research*. University of FortHare. Obtenido de https://www.academia.edu/36874852/ETHICAL_CONSIDERATIONS_IN_SOCIAL_RESEARCH
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

- Oleiwi, A., Ali, M., Jassim, S., Nadhim, M., Gueme, G., & Bujang, N. (2019). The relationship between credit risk management practices and profitability in Malaysian commercial banks. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(5), 53-59. Obtenido de <https://www.ijeat.org/wp-content/uploads/papers/v8i5C/E10070585C19.pdf>
- Orosco, A., Rufino, J., & Caucha, Y. (2019). *Cartera de créditos y la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo SA, periodos 2014 - 2017*. Universidad Nacional del Callao, Callao. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4283/OROSCO%2c%20RUFINO%20Y%20CAUCHA_PREGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, A., & Prieto, M. (2016). A note on nonparametric estimation of copula-based multivariate extensions of Spearman's rho. *Statistics & Probability Letters*, 112(1), 41-50. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167715216000110>
- Phalippou, L., Rauch, C., & Umler, M. (2018). Private equity portfolio company fees. *Journal of Financial Economics*, 129(3), 559–585. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2018.05.010>
- Rodríguez, J. (2016). *Análisis de la cartera vencida-castigada de la banca del Ecuador y su incidencia en su liquidez y solvencia periodo 2011-2015*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14207/1/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n%20-%20Jose%20Rodriguez%20Santana.pdf>
- Rodríguez, J., & Yauri, S. (2018). *La gestión financiera en la rentabilidad de la empresa Tours S.R.L. – Huaraz, periodo 2018*. Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaraz. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3564/T033_46184142_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosch, D., & Scheule, H. (2010). Downturn Credit Portfolio Risk, Regulatory Capital and Prudential Incentives. *International Review of Finance*, 10(2), 185–207. doi:doi:10.1111/j.1468-2443.2009.01102.x

- Safdar, I. (2018). The information content of aggregate profitability. *The British Accounting Review*, 1(1), 1-66. doi:doi:10.1016/j.bar.2018.04.004
- Seungkyu, Y., & Jaejun, K. (2015). The Dynamic Relationship between Growth and Profitability under Long-Term Recession: The Case of Korean Construction Companies. *Sustainability*, 7(1), 15982-15998. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/285639079_The_Dynamic_Relationship_between_Growth_and_Profitability_under_Long-Term_Recession_The_Case_of_Korean_Construction_Companies
- Ssekiziyivu, B., Mwesigwa, R., Mayengo, J., & Nkote, I. (2017). Credit allocation, risk management and loan portfolio performance of MFIs—A case of Ugandan firms. *Cogent Business & Management*, 4(1), 1-13. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2017.1374921>
- Ticona, P. (2017). *La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la región Puno, 2012-2014*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8110/Pablo_Ticona_Aguilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, C., & Grández, C. (2018). *La gestión contable y tributaria y su influencia en la rentabilidad de la empresa fumigaciones Gaviria SAC, distrito Tarapoto, año 2017*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2889/CONTABILIDAD%20-%20Claudia%20Jes%c3%bas%20Torres%20Inuma%20%26%20Cecilia%20Gr%c3%a1ndez%20Mori.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tulsian, M. (2014). Profitability Analysis (A comparative study of SAIL & TATA Steel). *Journal of Economics and Finance*, 3(2), 19-22. Obtenido de <https://www.iosrjournals.org/iosr-jef/papers/vol3-issue2/Version-1/C03211922.pdf>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala			
Control de la cartera de créditos	El control de la cartera de créditos es una actividad fundamental para que la recuperación del monto otorgado sea eficiente, por lo que aplica una serie de estrategias para los contextos en que los clientes no cumplan con sus pagos (Morales & Morales, 2014, pp.145-146).	La variable control de la cartera de créditos se evaluará mediante sus dimensiones teóricas de prevención, cobranza, recuperación y extinción; misma que valora el control en rangos que van desde bajo hasta alto.	Recordatorio de fechas de vencimiento	1-3	Bajo control de cartera de créditos [12 - 28]			
			Revisión del cumplimiento de pago	4				
			Recuperación de deudas en tempranas instancias	5-6	Regular control de la cartera de créditos [29 - 45]			
			Negociación	7				
			Envío a una agencia de cobranza	8	Alto control de la cartera de créditos [46 - 60]			
			Envío a un abogado especializado	9				
			Cancelación de la deuda	10	Baja rentabilidad [12 - 28]			
			Información	11-12				
			Rentabilidad	La rentabilidad se refiere a las ganancias de las empresas que se generan a partir de los ingresos y después de deducir todos los gastos incurridos durante un período determinado. Se considera uno de los objetivos más importantes que la gestión de cada empresa se esfuerza por lograr y sin ella las empresas cesarán (mohamed & hazem, 2015, pp.303-304).	La variable rentabilidad se evaluará mediante sus dimensiones teóricas de rentabilidad económica y rentabilidad financiera; misma que valora la rentabilidad en rangos que van desde bajo hasta alto.	Utilidad neta	1-4	Regular rentabilidad [29 - 45]
						Activos totales	5-7	
Beneficio neto antes de impuestos	8-9	Alta rentabilidad [46 - 60]						
Fondos propios	10-12							

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES					
			Variable 1 Control de la cartera de créditos					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos			
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019?</p> <p>Específico</p> <p>¿Cuál es la relación entre la prevención y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cobranza y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.</p> <p>Específico</p> <p>Determinar la relación entre la prevención y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la cobranza y la rentabilidad de la</p>	<p>General</p> <p>Hi: El control de la cartera de créditos se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente Ltda., Tarapoto, 2019.</p> <p>Ho: El control de la cartera de créditos se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente Ltda., Tarapoto, 2019.</p> <p>Específico</p> <p>La cobranza se relaciona</p>	Prevención	Recordatorio de fechas de vencimiento	Totalmente en desacuerdo (1)			
				Revisión del cumplimiento de pago				
			Cobranza	Recuperación de deudas en tempranas instancias	En desacuerdo (2)			
				Negociación	Indiferente (3)			
			Recuperación	Envío a una agencia de cobranza	De acuerdo (4)			
				Envío a un abogado especializado				
				Cancelación de la deuda				
			Extinción	Información	Totalmente de acuerdo (5)			
						Variable 2 Rentabilidad		
						Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos
			Rentabilidad económica	Utilidad neta	Totalmente en desacuerdo			
				Activos totales				
			Rentabilidad	Beneficio neto antes				

<p>Ltda, Tarapoto, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la recuperación y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la extinción y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019?</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la recuperación y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la extinción y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019.</p>	<p>significativamente con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente Ltda., Tarapoto, 2019.</p> <p>La recuperación se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente Ltda., Tarapoto, 2019.</p> <p>La extinción se relaciona significativamente con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito del oriente Ltda., Tarapoto, 2019.</p>	<p>financiera</p>	<p>de impuestos</p> <p>Fondos propios</p>	<p>(1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>		
<p>TIPO:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>DISEÑO:</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población estará conformada por el personal que labora</p>	<p>Variable 1: Control de la cartera de créditos</p> <p>Variable 2: Rentabilidad</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Método de análisis de datos medidas de análisis de datos Frecuencias, porcentajes.</p>		

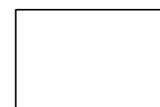
<p>No experimental</p> <p>NIVEL:</p> <p>Correlacional</p>	<p>en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda.</p> <p>TIPO DE MUESTREO:</p> <p>No probabilístico, conveniencia</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>La muestra estará conformada por 25 trabajadores que laboran en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>INFERENCIAL:</p> <p>Coeficiente de Correlación Rho de Spearman</p>
------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre el control de la cartera de créditos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



Estimado trabajador esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.

El presente tiene por objeto determinar la relación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Variable 1. Control de cartera de crédito						
Dimensión: Prevención		1	2	3	4	5
1	Realiza todos los días gestión de su cartera de crédito.					
2	Llama a sus clientes anticipadamente para que recuerden la fecha de pago.					
3	Envía mensajes a sus clientes para recordarles de que la fecha de pago está próxima a vencer					
4	Revisa su cartera de créditos para conocer el cumplimiento de pago, su mora, los montos de créditos en vencimiento, entre otros.					
Dimensión: Cobranza		1	2	3	4	5
5	Realiza la recuperación de deuda cuando existe la posibilidad de que el acreedor cumpla con el pago de la deuda.					

6	Controla que los clientes paguen dentro del plazo establecido.					
7	Busca negociar con los clientes que tienen sus créditos vencidos.					
	Dimensión: Recuperación					
8	La mayoría de su cartera de créditos la ha enviado a la agencia de cobranzas.					
9	Considera que los créditos vencidos a un abogado especializado de la entidad financiera permiten recuperar su cartera de crédito.					
10	Los costos de recuperar la cartera de créditos vencida sobrepasan la cantidad de ganancias.					
	Dimensión: Extinción	1	2	3	4	5
11	Usted registra toda la información relevante sobre su cartera de crédito.					
12	Registra la gestión que realiza de manera diaria a su cartera de crédito.					

Cuestionario sobre rentabilidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Estimado trabajador esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.

El presente tiene por objeto Determinar la relación entre el control de la cartera de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente Ltda, Tarapoto, 2019

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Variable 1. Rentabilidad						
Dimensión: Rentabilidad económica		1	2	3	4	5
1	Las ganancias obtenidas por la entidad son significativas.					
2	Se encuentra conforme con la utilidad obtenida por su empresa debido al control de la cartera de crédito.					
3	Considera que la empresa realiza un adecuado control de sus activos					
4	Gracias al control de su cartera de créditos a generado significativos beneficios netos para la entidad.					
5	Considera que los activos de la empresa debido a su saludable cartera de créditos le permiten asegurar posibles contingencias futuras.					

6	Cuando realiza un control de la cartera de crédito lo hace pensando en los fondos propios de la entidad financiera.					
7	Realiza el control de su cartera para obtener beneficios económicos.					
	Dimensión: Rentabilidad financiera					
8	Establece estrategias para mejorar los beneficios netos antes de impuestos.					
9	Considera que en los últimos meses ha mejorado las utilidades netas de la empresa					
10	Los accionistas se encuentran satisfechos por las utilidades generadas a fin de año					
11	Considera que los fondos propios son los esperados por los directivos de la empresa.					
12	Su cartera de créditos aporta a incrementar el patrimonio neto de la empresa.					

Anexo 5: Tabulaciones

Variable Control de la cartera de créditos

	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12
Trabajadores 1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3
Trabajadores 2	1	5	3	4	4	2	5	5	5	5	4	2
Trabajadores 3	1	5	3	5	5	2	5	4	3	4	4	3
Trabajadores 4	4	3	5	4	3	3	5	3	2	5	3	4
Trabajadores 5	1	5	4	5	4	2	5	4	4	5	4	2
Trabajadores 6	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	4	2
Trabajadores 7	2	4	5	5	4	2	4	4	4	5	4	1
Trabajadores 8	2	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	1
Trabajadores 9	2	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	1
Trabajadores 10	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1
Trabajadores 11	3	5	4	5	5	2	5	5	5	3	3	1
Trabajadores 12	2	4	4	2	3	1	3	3	3	3	2	2
Trabajadores 13	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Trabajadores 14	1	3	2	3	4	2	5	3	4	3	4	1
Trabajadores 15	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Trabajadores 16	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3
Trabajadores 17	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3

Trabajadores 18	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
Trabajadores 19	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Trabajadores 20	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3
Trabajadores 21	3	3	4	3	5	1	3	3	3	4	4	1
Trabajadores 22	3	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2
Trabajadores 23	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
Trabajadores 24	5	4	3	5	2	4	2	4	5	3	5	4
Trabajadores 25	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2

Variable rentabilidad

	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12
Trabajadores 1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3
Trabajadores 2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3
Trabajadores 3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5
Trabajadores 4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5
Trabajadores 5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
Trabajadores 6	1	4	2	1	2	5	2	1	2	4	2	5
Trabajadores 7	4	3	3	5	5	3	4	5	5	4	3	5
Trabajadores 8	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4
Trabajadores 9	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
Trabajadores 10	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
Trabajadores 11	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5
Trabajadores 12	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
Trabajadores 13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Trabajadores 14	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
Trabajadores 15	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
Trabajadores 16	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
Trabajadores 17	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Trabajadores 18	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2

Trabajadores 19	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
Trabajadores 20	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3
Trabajadores 21	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Trabajadores 22	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
Trabajadores 23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Trabajadores 24	5	4	3	5	4	3	4	5	4	1	5	3
Trabajadores 25	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2