



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
Licenciada por la SUNEDU / Resolución de Consejo Directivo N° 160-2018-SUNEDU/CD
Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Contables y Empresariales



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chota, 11 de setiembre del 2023.

C. N° 012-2023-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **"MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA. 560 - 2021"**, elaborado por los Bachilleres en Contabilidad: **VERÓNICA JUDITH CASTILLO CHÁVEZ Y ANDERSON SAMIR CUBAS HERNÁNDEZ**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de 16%, sin incluir citas, bibliografía, fuentes con menos de 20 palabras; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022-UNACH.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el Dr. **WILLIAM MARTIN CHILÓN CAMACHO** y cuyo coasesor fue el Mg. Mat. **RAFAEL ARTIDORO SANDOVAL NUÑEZ**.

Se expide la presente constancia a los interesados para los fines pertinentes.


Mg. CPC. **Wilder Omar Urzúa Campos**
MAT. 12-927

.....
Atentamente,
Jefe de la Unidad de Investigación FCCE -UNACH

V° B°



Cc. Archivo

Of. Administrativa: Jr. José Osorio N° 418 - Chota.
Unidad de Investigación - Campus Universitario de Colpanzara

Tel: 076-351144
Correo: investigacionfcce@unach.edu.pe



Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	portaluni.unach.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	



		<1 %
10	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
12	1library.co Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	dubaiburjkhalifas.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.banrep.gov.co Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.bausate.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %



21	kidderperu.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uraccan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía Activo



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de

Chota Ltda. 560 – 2021

Para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Verónica Judith Castillo Chávez

Bach. Anderson Samir Cubas Hernández

ASESOR:

Dr. William Martín Chilón Camacho

COASESOR

Mg. Mat. Rafael Artidoro Sandoval Núñez

CHOTA – PERÚ

2023



COPYRIGHT © 2023 by

Verónica Judith Castillo Chávez

Anderson Samir Cubas Hernández

Todos los derechos reservados



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de
Chota Ltda. 560 - 2021

**Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO**

Presentada por:

Bach. Verónica Judith Castillo Chávez

Bach. Anderson Samir Cubas Hernández

Asesor y Jurado Evaluador

Dr. Cs. William Martín Chilón Camacho

Asesor

Mg. Mat. Rafael Artidoro Sandoval Núñez

Coasesor

Mg. Edgar Alexander Dávila Tarrillo

Presidente

Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos
MAT. 12-927

Dr. Wilder Omar Vargas Campos

Secretario

Dr. Edi Rojas Campos

Vocal

C.P.C. Juan Fernando Vallejos Díaz
MAT N° 12-421

Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz

Accesitario

Chota – Perú

2023



Acta de sustentación



Universidad Nacional Autónoma de Chota
Facultad de Ciencias Contables y Empresariales
Escuela Profesional de Contabilidad



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 9:00 am del día 11 de agosto de 2023, reunidos a través de Google Meet, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 124-2023-FCCEUNACH conformado por:

Mag. Edgar Alexander Dávila Tarrillo, identificado con DNI N° 42207417 (Presidente)

Dr. Wilder Omar Vargas Campos., identificado con DNI N° 42331211 (Secretario)

Dr. Edi Rojas Campos identificado con DNI N° 43853850 (Vocal).

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 189-2023-FCCE-UNACH cuyo título es: “**Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 - 2021.**”, perteneciente a los Bachilleres en Contabilidad **Verónica Judith Castillo Chávez y Anderson Samir Cubas Hernández**, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

“APROBADO”

El Informe Final del Tesis con calificativo de “**14**” (**catorce**) y elevar la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobado el Informe Final de la Tesis, a través de acto resolutivo.

Siendo la 10:15 a.m. del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

Mag. Edgar Alexander Davila Tarrillo
Presidente

Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos
MAT. 12-927

Dr. Wilder Omar Vargas Campos
Secretario

Dr. Edi Rojas Campos
Vocal



DEDICATORIA

A Dios por darnos su bendición y por estar con nosotros en esta etapa de nuestra vida.

A nuestras familias por la comprensión y el apoyo incondicional en todo momento para poder culminar esta tesis de investigación y lograr nuestra titulación.

Bach. Verónica Judith Castillo Chávez

Bach. Anderson Samir Cubas Hernández.



AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a todos los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, por el apoyo incondicional en las correcciones y consejos para poder culminar esta investigación.

Al gerente general y los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, porque gracias a su apoyo e información brindada pudo realizarse esta investigación.

A nuestro asesor Dr. William Martín Chilón Camacho y Coasesor Mg. Mat. Rafaél Artidoro Sandoval Núñez, por su monitoreo, asesoría y perseverancia en todo el proceso de esta tesis y lograr la obtención de nuestro título profesional.



Índice de contenidos

Acta de sustentación	8
DEDICATORIA	9
AGRADECIMIENTOS	10
Índice de contenidos	11
Índice de tablas	14
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	16
RESUMEN	17
ABSTRACT.....	18
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	19
1.1. Descripción del problema	19
1.2. Formulación del problema	24
1.2.1. Pregunta general	24
1.2.2. Preguntas específicas.....	24
1.3. Objetivos.....	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivos específicos.....	24
1.4. Hipótesis	24
1.5. Justificación	24
1.6. Limitaciones.....	25
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes del problema	26
2.2. Bases teóricas científicas	31
2.2.1. Teoría de la riqueza de las naciones de Adam Smith.....	31
2.3. Bases Conceptuales.....	34
2.3. Bases normativas	37



2.4. Definición de términos básicos	38
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	40
3.1. Método de investigación	40
3.2. Tipo de investigación	40
3.3. Diseño de investigación	40
3.4. Operacionalización de variable	41
3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	41
3.5.1. Población	41
3.5.2. Muestra	42
3.5.3. Muestreo	42
3.5.4. Unidad de análisis	43
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	43
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	43
3.7. Procesamiento y análisis de datos	43
3.7.1. Procesamiento de datos	43
3.7.2. Análisis de datos	44
3.7.3. Aspectos éticos y rigor científico	44
CAPÍTULO IV	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
4.1. Análisis e interpretación de resultados	45
4.1.1. Objetivo general	45
4.2. Discusión de resultados	54
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1. Conclusiones	59
5.2. Recomendaciones	61



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS	66
Anexo 1. Matriz de consistencias	66
Anexo 2. Solicitud de información	70
Anexo 3. Solicitud de aceptación.....	71
Anexo 4. Análisis Documental	72
Anexo 5. Informe de Clasificación de Deudores y Provisiones.	73
Anexo 6. Figura de morosidad por género según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.....	74
Anexo 7. Figura de morosidad por rango de edades según una muestra de préstamos otorgados en el 2021	75
Anexo 8. Figura de morosidad por estado civil según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.....	76
Anexo 9. Figura de morosidad por ocupación según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.....	77
Anexo 10. Figura de morosidad por rango de ingresos según una muestra de préstamos otorgados en el 2021	78
Anexo 11. Figura de morosidad por tipo de vivienda según una muestra de préstamos otorgados en el 2021	79
Anexo 12. Figura de morosidad por plazos según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.....	80
Anexo 13. Figura de categoría de pagos de los socios según una muestra de préstamos otorgados en el 2021	81



Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable	41
Tabla 2 Expedientes morosos según clasificación de préstamos.....	42
Tabla 3 Morosidad en la Cooperativa según préstamos otorgados en el 2021	45
Tabla 4 Morosidad por género según una muestra de préstamos otorgados en el 2021	46
Tabla 5 Morosidad por rango de edades según muestra de préstamos otorgados en el 2021	47
Tabla 6 Morosidad por estado civil según una muestra de préstamos otorgados en el 2021 .	48
Tabla 7 Morosidad por ocupación según una muestra de préstamos otorgados en el 2021 ...	49
Tabla 8 Morosidad por rango de ingresos según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.....	50
Tabla 9 Morosidad por tipo de vivienda según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.....	51
Tabla 10 Morosidad por plazos según una muestra de préstamos otorgados en el 2021	52
Tabla 11 Categoría de pagos de los socios según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.....	53



Índice de figuras

Figura 1 Pirámide de Maslow	34
Figura 2 Representación gráfica del diseño de la investigación	41



LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

- BCRP: Banco Central de la Reserva del Perú.
- COOPAC: Cooperativa de Ahorro y crédito.
- PEN: Moneda Peruana.
- WOCCU: World Council of Credit Unions.
- SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de
Fondo de Pensiones.
- USD: Dólar estadounidense.



RESUMEN

La morosidad se ha visto enmarcada en una serie de características que influyen para que una persona se retrase con el pago oportuno de sus obligaciones, conllevando a ser moroso y a tener un déficit para la entidad financiera, es por ello que formulamos el siguiente problema, ¿cómo es la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2021? El objetivo de la investigación fue describir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2021, mediante una investigación de tipo básica descriptiva con un diseño no experimental transeccional, en base a la información del período 2021. Se aplicó la técnica análisis de documentos en una muestra de 197 expedientes. En el estudio predominaron los socios con las siguientes características; aspectos sociodemográficos, los préstamos otorgados al género masculino resultaron con un porcentaje de morosidad del 58,88 %, los de 41 a 55 años de edad registran mayor morosidad con 45,69 % de 90 préstamos, los solteros registran mayor morosidad con 82,74 % de 163 préstamos. Aspectos socioeconómicos, los préstamos otorgados a los independientes resultaron con elevado porcentaje de morosidad, con un 76,65 % de 151 préstamos, los que tienen ingresos hasta PEN 5,000.00 registran una morosidad del 83,76 % de 165 préstamos. En general posee un nivel de morosidad del 5,7 % del total de préstamos otorgados en el 2021. El estudio recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, amplíe la investigación incluyendo a las demás filiales de dicha entidad financiera, con la finalidad de tener un estudio general.

Palabras clave: sociodemográfica, socioeconómica, endeudamiento, categoría.



ABSTRACT

Delay has been framed in a series of characteristics, which influence a person to be late with the timely payment of their obligations, leading to being delay and having a deficit for the financial institution, which is why we formulate the following problem, how is the delay in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2021? The goal of the research was to describe delay in the Cooperativa de Ahorro y Credito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2021, through a basic descriptive investigation with a transactional non-experimental design, based on information from the 2021 period. The document analysis technique was applied to a sample of 197 files. In the study, partners with the following characteristics predominated; Sociodemographic aspects, the loans granted to the male gender resulted in a delay rate of 58.88%, those from 41 to 55 years of age register higher delay with 45.69% of 90 credits, singles register higher delay with 82.74 % of 163 credits. Socioeconomic aspects, the credits granted to the independents resulted in a high percentage of delay, with 76.65% of 151 credits, those with income up to PEN 5,000.00 register a delay of 83.76% of 165 credits. In general, it has a delay level of 5.7% of the total loans granted in 2021. The study recommends that the Todos los Santos de Chota Savings and Credit Cooperative expand the investigation to include the other subsidiaries of said financial institution, in order to have a general study.

Key words: sociodemographic, socioeconomic, indebtedness, category.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

Brachfield (2003) define que el término moroso es a veces confuso, pues se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado, retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso a la persona que se demora en la obligación del pago. La palabra morosidad tienen varias acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar aquellos préstamos que se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos préstamos definitivamente incobrables y que se cargan directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes.

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), es un organismo mundial que se encarga de analizar la problemática y el estado actual de las cooperativas en más de 100 países, ayuda a identificar los factores causantes de la morosidad como los ingresos de las personas que es muy variado de acuerdo al país, la mentalidad de endeudarse a pesar de no ser necesario, la salud y el desempleo afecta el pago oportuno de sus obligaciones financieras. La problemática de las cooperativas en el mundo y la influencia de la post pandemia COVID-19, exige tomar nuevas decisiones e implementar estrategias para captar nuevos socios, además de mejorar su sistema de calificación crediticia para evitar la morosidad y el desfinanciamiento de la institución (WOCCU, 2014).

Ante ello WOCCU, ha realizado un informe estadístico en el año 2013 en el que se detalla que hasta esa fecha existían 57 000 cooperativas de ahorro y crédito en 103 países, 6 continentes que atienden a 208 millones de personas. Dichas cooperativas abarcan hasta un 8.06 % del mercado mundial con un total de 1.4 billones de dólares



estadounidenses (USD) de aportes y ahorros por parte de sus socios que ayuda a tener solvencia para otorgar préstamos de USD 1.1 Billones y con una morosidad promedio del 6 %. De lo que se deduce que hay un alto índice de préstamos que asciende al 58 % del total de los ahorros que se otorga en préstamos y sus reservas son menores al monto de sus préstamos.

Según Bnamericas, (2020) en su artículo de revista nos indica que en América Latina los índices de morosidad acarrear grandes problemas como la inestabilidad de la entidad financiera, riesgo crediticio, problemas con su solvencia económica y rentable, ocasionado por características como la edad, sus ingresos, desempleo, gastos excesivos, etc. En el 2020, el índice promedio de los 13 bancos más grandes fue del 2.6 %, afectando su rentabilidad, esto incrementó el volumen de solicitudes de ampliación de los plazos para el pago correspondiente, sin embargo, la morosidad seguía incrementándose notoriamente.

Colombia es uno de los países con mayor morosidad de toda América Latina, de acuerdo a la información recabada de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) la morosidad asciende a 4.81 %, seguida de Uruguay con un 4.03 %, Brasil 3.28 %, Paraguay 2.84 % y Perú un 2.64 %. Los cinco países presentan altos índices de morosidad considerando como morosidad a los atrasos de pago mayores a 30 días y entre los factores causantes de esta morosidad encontraron al desempleo, ingresos promedio entre USD 250.00 mensuales, problemas personales, entre otros. También, recomiendan que es importante tener capacidad de pago antes de adquirir un crédito y una evaluación minuciosa por parte de la organización financiera (La República, 2018).

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones—(SBS), realizó un análisis a la COOPAC Pacífico, donde encontraron un índice de morosidad de 5.9 % y 6.4 % de una cartera de alto riesgo y una



cartera pesada respectivamente en los últimos 12 meses del año 2020, 5.5 % y 3.9 % correspondientes a diciembre 2019; es decir, el índice de morosidad se ha incrementado hasta un 0.4 % (cartera de alto riesgo) y 3.5 % (cartera pesada) en un año, ocasionado por diversas características como los ingresos, capacidad de pago, endeudamiento, la post pandemia COVID-19, el trabajo remoto y semi-presencial en algunas entidades financieras por lo que ni había una notificación adecuada o en el momento indicado para evitar el retraso en los pagos (Maldonado, 2020).

En el año 2020, se obtuvo un índice de morosidad del 5.79 % al mes de noviembre, comparado con el mes de marzo del mismo año que fue de 3.41 %, provocados por una caída inesperada del empleo en todo el Perú. Los préstamos de banca múltiple tuvieron un índice de morosidad elevado del 9.11% al mes de noviembre y tuvo en marzo un 5.87 %, es decir un crecimiento del 3.4 % en 8 meses, a excepción que las cajas municipales no tuvieron un margen de crecimiento alto, se mantuvo en 3.06 %. En los préstamos otorgados por financieras mostraron un índice de morosidad del 14.07 %, porcentajes elevados que afectan la rentabilidad y sostenibilidad de las entidades. Los préstamos hipotecarios tuvieron una tasa de morosidad del 3.68 % en el 2020, con respecto a un 3.13 % previo a la pandemia. Por sectores económicos, el sector agropecuario, mostró un 9.0 % teniendo un incremento del 7.9 % con respecto al año 2019 (Cámara de Comercio de Lima, 2021).

Para el año 2020 en Perú la presencia de la COVID-19, ha impactado enormemente al sistema financiero, del cual las entidades se han visto en pérdidas y riesgo crediticio ocasionando un índice de morosidad del 4.2 % y la cartera de alto riesgo subió a 6.1 %, hubiese sido mayor el índice de morosidad, pero con el Programa de Reactiva amortiguó el endeudamiento y falta de capacidad de pago causado por una serie de factores que trajo consigo la pandemia como el desempleo masivo, cierre temporal de



algunas empresas, el aumento del precio de la canasta básica familiar lo cual incurría a que la economía familiar se direcciona el 100 % a la compra de bienes de consumo alimenticio. Debido a toda esa problemática es que la tasa de morosidad aumento considerablemente en todas las entidades financieras (Gonzales, 2021).

Según un artículo en el diario indica que el índice de morosidad en préstamo de consumo subió hasta un 5.79 % debido a la pandemia, al igual que el desempleo masivo, la disminución de ingresos y problemas de salud. Los departamentos con más alta tasa de morosidad promedio son Tumbes con un 9.9 % y San Martín con un 9.2 % con respecto a banca múltiple, en caso de las cajas municipales, figura Tumbes 13.2 %; Lambayeque 12.5 % y Ancash 11.1 % cada uno con índices de morosidad altos que afectan la solvencia e inestabilidad económica de cada entidad financiera (La Cámara, 2021).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, cuenta con 9 oficinas dentro del departamento de Cajamarca instaladas en Bambamarca, Chota, Cutervo, Paccha, Súcota, Santa Cruz, Santo Tomás, Tacabamba y Cajamarca, esta entidad financiera con más de 56 años de antigüedad, cuentan con un total de 22 115 socios los cuales se incluyen niños de cero años hasta personas de la tercera edad de 65 años a más, ofrece beneficios sociales como: escolaridad, bono navideño, fondo mortuario, remanentes y productos como: préstamos (rapicash, ordinarios, cubiertos, agro comerciales, mi negocio e hipotecarios) y ahorro a plazo fijo.

Según la COOPAC Todos los Santos de Chota, el crecimiento de la cartera crediticia desde marzo del 2013 a diciembre 2019 ha sido del orden de 25.4 %, pasando de 11 a 39 millones de soles (PEN), teniendo un crecimiento anual de 20.91 % creciendo PEN 4 120 000.00. La evolución de la cartera crediticia entre el 2016 – 2019, ascendió a un total de PEN 18 136 719.00, creciendo en un ritmo promedio trimestral de PEN 1 209



115.00. Indicando que la captación y préstamos de dinero se incrementaron; además de ello trajo consigo una cartera de préstamos vencidos y cartera en cobranza judicial con índices altos, a todo ello llamamos morosidad. Para el 2020 la mora se ha incrementado con respecto al 2019, en más del 1 %, PEN 2 792 679.32 y PEN 2 349 549.00 respectivamente, la Cooperativa tiene por objetivo disminuir el índice de morosidad cada año.

En el año 2021 se ha observado que la mora bordea los más de PEN 4 millones debido al impacto COVID-19 en los socios, las nuevas restricciones establecidas por el gobierno, como la prohibición de la salida de sus hogares para generar algún tipo de ingresos, no aglomeración de personas, afectando principalmente a los prestamistas de la cooperativa, encontrándose que el atraso del pago de sus obligaciones, incrementa la morosidad en la cooperativa causadas por el endeudamiento, el estado civil, la ocupación que desarrollan, sus ingresos, su estabilidad laboral, etc., siendo características natas de los socios.

Según el plan estratégico y operativo de la Cooperativa, indica que las metas por trimestre por analista de préstamos son aproximadamente de PEN 500 000.00, consideradas altas, evitando realizar una evaluación crediticia del perfil del socio. Los analistas tienen una cartera promedio de entre PEN 1.5 a 2 millones en préstamos que ha aumentado en los últimos 5 años hasta 84 % más de préstamos otorgados lo que corresponde a un crecimiento promedio del 4.28 % anual. En cuanto a la morosidad para el año 2021, el índice de morosidad promedio es del 7 % y en los trimestres de años pasados ha llegado hasta 10 % con respecto a la cartera de préstamos.

Por estas razones se plantea el presente trabajo de investigación, para determinar las características que generan morosidad en la Cooperativa.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo es la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cuáles son las características sociodemográficas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021?

¿Cuáles son las características socioeconómicas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021?

¿Cuál es la clasificación de pago de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Describir las características sociodemográficas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021.

Describir las características socioeconómicas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021.

Determinar la clasificación de pago de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021.

1.4. Hipótesis

En el presente trabajo de investigación no se presentó hipótesis, porque es un estudio de carácter descriptivo (Hernández et ál., 2014; Bernal, 2012).

1.5. Justificación

La investigación se justifica teóricamente por el uso de enfoques cuantitativos de



la morosidad, basado en estudios e informes de especialistas financieros que se encargan de describir las características de la morosidad en las entidades financieras a nivel mundial. Además, se genera conocimiento en relación con las características de la morosidad del 2021.

Con respecto a la justificación valorativa, esta investigación se basó en la descripción de las características de la morosidad, de acuerdo al sociodemográficas, socioeconómicas y la capacidad de pago, de los socios que han sacado un préstamo y cuentan con días de atraso.

En la justificación académica, el resultado de los conocimientos obtenidos, ayudó a la identificación de las características de la morosidad y realizar un análisis detallado de los resultados, además dicho estudio servirá optar el grado de contador Público.

1.6. Limitaciones

Se ha hecho una elección de expedientes de socios morosos, debido a algunos expedientes que se encuentran en asesoría legal, cobranza judicial y expedientes privados, por esas razones no se han tomado todos los expedientes.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Alcívar y Bravo (2020), en su artículo de investigación realizado en Ecuador – Manabí; tuvo como objetivo conocer el índice de morosidad e identificar los factores que generan la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone LTDA.; concluyendo que entre el 2018 al 2020 hubo un aumento significativo de morosidad del 8.68 % que corresponden a préstamos otorgados a micro-empresa (17.90 %) y de tipo micro efectivo minorista (7.40 %). Mediante una investigación descriptiva - cuantitativa. Se relaciona con nuestro estudio debido a que esa investigación está orientada a determinar las características de la cooperativa y porque está orientado al estudio de la morosidad, determinando su índice. Este trabajo de investigación ayuda a entender que la morosidad en cualquier tipo de préstamo afecta a la rentabilidad y estabilidad de la entidad, y este a su vez es afectado por factores como el desempleo, casos fortuitos, los ingresos de las personas, sobreendeudamiento, atrasos a la fecha indicada de pago por la falta de cultura de pago a tiempo, entre otros factores.

Ocaña (2020), en su investigación realizada en Ecuador - Quito, teniendo como objetivo principal, diseñar un modelo de gestión para la recuperación de cartera morosa de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, la cual ayuda a reconocer los riesgos que existen en diferentes etapas de cobranzas con la finalidad de diseñar y proponer nuevas estrategias. Concluyeron que, la morosidad mostró variaciones con tendencia baja anualmente, mediante la utilización de un modelo de gestión para recuperar los préstamos otorgados y controlar riesgos existentes. Ejecutaron un estudio descriptivo, encontrando que desde el año 2014 hasta fines del 2018 hubo un decrecimiento del 3.30 %, con respecto a la liquidez se ha observado una fluctuante



evolución, para el 2014 y 2016 se encontraron índices de 21.33 % y 30.16 % respectivamente; sin embargo, para el 2018 hubo un índice del 21.34 %, debido a la aplicación de un modelo de gestión de recuperación, resultando eficaz para disminuir la morosidad. Es decir, el estudio demuestra que al aplicar un modelo de gestión de recuperación de préstamos se puede obtener resultados positivos en la disminución de los préstamos impagados y tener buena liquidez. Se relaciona con nuestro trabajo de investigación ya que el estudio tiene como objetivo verificar como es la morosidad en la COOPAC y las características sociodemográficas, socioeconómicas y pago de los socios.

Ulloa (2020), en su trabajo de investigación realizado en Ecuador – Cuenca, tuvo como objetivo principal, analizar los factores que influyen el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda; teniendo por conclusión que dentro de la morosidad de la cartera vencida, se analiza que en el mes de marzo alcanzo una morosidad 9,19 %, llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera de préstamos, ejecutó un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo y para la recolección de datos se utilizo la encuestas. Este trabajo analiza la morosidad y ayuda a reestructurar las políticas de cobranzas para disminuir la morosidad por lo tanto tiene relación con nuestro trabajo.

Chisaguano (2019), realizada en Ecuador – Ambato, en su investigación que tuvo como objetivo analizar la morosidad y las provisiones de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finacredit, teniendo la siguiente conclusión: que la morosidad tiene una influencia inversa con respecto a la cobertura de provisión, por lo tanto la entidad financiera para otorgar un préstamo debe de comprobar si el socio cuenta con solvencia para cubrir sus obligaciones. Para este trabajo de investigación se utilizó la metodología cualitativa – descriptiva, analizando la información otorgada por la financiera, nos indica que es necesario implementar un modelo de gestión de



recuperación de cartera para poder disminuir la morosidad en la entidad financiera. Lo cual se relaciona con nuestro estudio ya que la investigación tiene como objetivo estudiar el porcentaje de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato- Ecuador

Bustamante (2020), en su estudio de investigación realizado en Perú-Calca; tuvo como objetivo determinar la relación de las políticas de crédito con la morosidad en las entidades financieras. Concluyendo que al contar con políticas crediticias se evita que el índice de morosidad sea alto, además se identifica estas políticas para hacer frente a factores que ocasionan la morosidad. Es decir, factores encontrados como la pérdida de su trabajo, casos inesperados, pocos ingresos, pérdidas económicas y de los colaboradores, entre otros, ayudan a la creación de nuevas políticas de crédito haciendo frente a la morosidad. Mediante un estudio de tipo deductivo no experimental y el análisis de datos lo realizó con ayuda del software SPSS; para el instrumento de recolección de información se aplicó la encuesta, el cual obtuvo una confiabilidad del excelente (Alfa de Crombach = 0.926 y 0.893) por cada variable (políticas de crédito y morosidad). Tiene relación con nuestro estudio de investigación, ya que la investigación realizada estudia la morosidad en las entidades financieras de Calca-Perú.

Mendoza y Morante (2020), en su investigación realizado en Perú – Piura; tuvo como el objetivo principal determinar la influencia en la gestión del riesgo crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, Piura 2020, además concluyó que existe correlación inversa considerable entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad ($r_s = -720, p = 0.000$), es decir, no hay influencia entre variables, rechazaron su hipótesis 1. El tipo de investigación fue correlacional causal; utilizaron la técnica de recolección de información la encuesta, entrevista y análisis documental, con una muestra de 132 clientes (cartera y administrativos), utilizando instrumentos como el cuestionario y la guía de entrevista. La



Edpyme son altas estas están en constante riesgo debido a la morosidad que afronta y en otros casos el riesgo que asume al brindar un préstamo con poco historial crediticio explicando su siguiente que, la gestión del riesgo crediticio influye significativamente en el nivel (índice) de morosidad, es decir, al tener un mayor riesgo crediticio por diversos factores el nivel de la morosidad va a aumentar, afectando y desestabilizando la solvencia de las Edpyme. Se relaciona con nuestro trabajo de investigación ya que la investigación determina la morosidad de la Edpyme ubicada en Piura-Perú.

Bernardo (2019), en su investigación realizado en Perú – Huánuco, en su investigación, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar Huánuco – 2019, llegando a la conclusión de que existe relación significativa de la morosidad con el riesgo crediticio además se obtuvo una correlación regular ($r = 0.799$); demostrando su hipótesis que la calificación crediticia se relaciona positivamente con la morosidad, un estudio descriptivo-correlacional. La técnica de recolección de información es la encuesta con una muestra de 20 trabajadores, el instrumento fue el cuestionario, al realizar un buen análisis crediticio de los socios, disminuye la posibilidad de morosidad en el pago a tiempo de su deuda. Se relaciona con nuestro trabajo de investigación porque la morosidad guarda correlación con el riesgo crediticio, ocasionado por el atraso del pago oportuno de sus obligaciones, al igual que en nuestro estudio ello es una característica de la morosidad.

González (2019), en su estudio de investigación realizada en Perú – Huancayo, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la morosidad y la utilidad contable en la agencia Huancayo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito periodo 2019. Tuvo como resultados una correlación negativa entre el nivel de morosidad con la utilidad contable ($r = -0.077$), comprobando que mientras la morosidad sea cada vez



mayor, menor será la utilidad contable, utilizó encuestas que contenían 15 ítems medidos en escala de Likert que fueron aplicadas a 20 trabajadores, su estudio fue correlacional. Este proyecto infiere que un índice de morosidad alto afecta indirectamente proporcional a la utilidad contable, es por ello el estudio de cada uno de los factores identificados en la Cooperativa. Tiene relación con nuestra investigación, debido a que la investigación estudia la morosidad y la utilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en Huancayo-Perú.

Córdova (2018) en su investigación realizado en Perú – Cajabamba tuvo como objetivo analizar la morosidad en la Coperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Agencia Cajabamba 2018. Teniendo por conclusión que el nivel de morosidad en la cooperativa es alto porque los préstamos morosos a diciembre de 2018 asciende a PEN 26 695 845.00, el cual equivale al 7.15 % superando al índice de riesgo que es 5%, demostrando así su hipótesis de que se analiza la morosidad en la cooperativa Nuestra Señora del Rosario. El tipo de investigación fue descriptiva con un diseño no experimental y el análisis de datos se realizo mediante el programa excel, los cuales se obtuvieron de la ficha de análisis documental. Teniendo una relación con nuestro trabajo porque estudia la morosidad de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario ubicada en Perú-Cajabamba.

Gonzales (2018), realizada en Perú- Cajamarca, en su investigación tuvo como objetivo identificar los factores que ocasionan la morosidad en los préstamos por convenio en Banco Ripley S.A- agencia Cajamarca,2018, teniendo como conclusión que los factores que ocasionan la morosidad son: un cálculo incorrecto de los ingresos de los clientes, otorgar préstamos a personas que incumplieron sus pagos, incorrecto procedimiento de pago de compra de deuda, demostrando la siguiente hipótesis: los factores que ocasionan la morosidad en los préstamos personales por convenio en banco



Ripley Perú S. A – Agencia Cajamarca, 2018, son internos y externos. Utilizó un estudio descriptivo- no experimental, el análisis de datos se realizó mediante el programa de excel, la técnica para la recolección de datos es la encuesta, la cual fue aplicada a 20 clientes que se encontraban como morosos. El proyecto de tesis se relaciona con nuestro trabajo de investigación porque estudia la morosidad en las cooperativas y también analiza los diferentes factores que ocasiona la morosidad.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Teoría de la riqueza de las naciones de Adam Smith

Adam Smith fue un economista filósofo escocés, nació en 1723 y falleció en 1790. Siendo uno de los principales exponentes de la economía clásica y de la filosofía de la economía, una de sus principales obras es la riqueza de las naciones de (1776), dentro de esta teoría en su segundo libro, se enfoca en el capital financiero a través del ahorro y la acumulación del capital producto del trabajo y la productividad, además considera que el capital que se acumula debe ser invertido por su propietario o prestarse a otra persona, su estudio se basó en todo lo relacionado al capital y como se invertía o sacaba provecho en cuanto más se recaudaba más se generaba ingresos, sin embargo también crecía las deudas y el atraso de sus pagos del dinero prestado, esta teoría se relaciona con nuestra investigación porque se analiza el capital (dinero), y como se prestaba a otras personas sin tener el cuidado de que se les devuelva o que pierda su capital, no se analizó las características antes de prestar el dinero, el tener la capacidad de pago es esencial para que una entidad financiera no registre pérdidas o déficit en sus resultados (Smith, 1776).

2.2.2. Teoría clásica de la Administración de Henry Fayol

Henry Fayol fue un magnate que contribuyó dentro de un enfoque clásico a la administración general y administración industrial, estudiando la situación de la empresa ya sea en el ámbito público o privado. Esta teoría excepcional de la administración ayudó



a conocer a fondo la concepción anatómica y estructural de una organización, alrededor de 1916 (Fayol, 2018).

Además de ello Fayol hizo un análisis a diferentes áreas funcionales de las que se destaca en esta investigación es en el ámbito financiero, ya que contribuyó a las labores conectadas a la captación de recursos económicos de los ciudadanos y al buen uso del capital recaudado, con la finalidad de generar liquidez y otorgar préstamos a personas que lo soliciten, para poder hacer frente a sus obligaciones, pero teniendo un cuidado minucioso de la devolución de lo prestado, por razones adversas se llegó a un atraso de los pagos, un deficiente pago a tiempo de los préstamos obtenidos por los ciudadanos que con el paso del tiempo ha ido mejorando y en otras situaciones teniendo un déficit.

Por otra parte, tenemos al ámbito contable que con este aporte se logró facilitar los controles y los registros de todos los bienes económicos y ni económicos, esenciales para que una empresa sea sostenible y sustentable, con sus estadísticas de crecimiento o endeudamiento, el control de sus inventarios, los costos y gastos incurridos, con la única finalidad de generar liquidez en la empresa (Oriely, 2010).

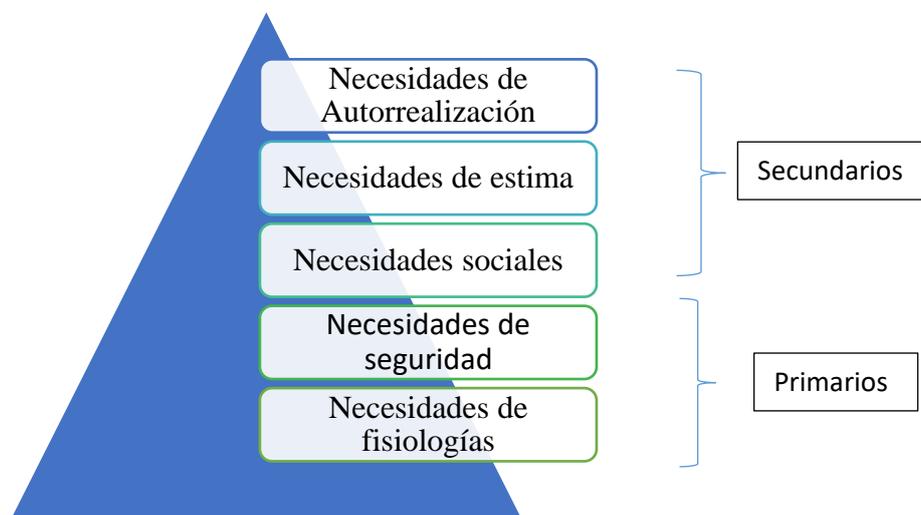
Esta teoría guarda estrecha relación con la morosidad, debido al análisis minucioso que debe tener cada entidad financiera, antes de otorgar un préstamo, para evitar tener factores como; bajos ingresos del socio, problemas de salud o legales, el endeudamiento que pueden tener en otras financieras, inadecuada evaluación del perfil del socio, subida de precios, fenómenos naturales, entre otros, analizando con antelación estos factores y su historial de morosidad; disminuiría el riesgo de tener un índice de morosidad alto, socios con atrasos mayores a 30 días que se consideran morosos, pertenecientes a la cartera deficiente, dudosa y pérdida. Evitando esta problemática no habría riesgo de caer en liquidación, pérdidas e inestabilidad de la entidad financiera.



2.2.3. Teoría de las Necesidades de Maslow

Esta teoría de Abraham Maslow se basa en las necesidades que tenemos los seres humanos, diseñando de esta manera una pirámide que consta de 5 niveles jerárquicos, empezando por la base de la pirámide se encuentra el primer nivel que corresponde a las necesidades Fisiológicas las esenciales para sobre vivir, en segundo nivel escalón es las necesidades de seguridad referida a la necesidad de sentirse protegidos en la vida; en el tercer nivel las necesidades sociales, necesidad de pertenecer a grupos sociales y sentirnos aceptados, en el cuarto nivel las necesidades de estima referido a la aceptación propia, reconocimiento por sí mismo y los demás y como el último nivel la necesidad de auto-realización, siendo el nivel más alto de la jerarquía, llegándose a esta una vez de haber satisfecho las necesidades anteriores.

Esta teoría se relaciona con esta investigación, debido a que los seres humanos prefieren satisfacer sus necesidades básicas, antes de pagar alguna deuda, ocasionando el atraso en el cronograma de pagos, esta problemática, no es primaria a la atención de las necesidades básicas, pero el manejo adecuado y distribución de los recursos económicos, ingreso estable de dinero, y provisionando sus deudas disminuiría el riesgo de caer en mora.

Figura**1****Pirámide de Maslow**

Nota: En esta figura 1 se muestra los 5 niveles de las necesidades de auto-actualización de Maslow, obtenido de *Comportamiento organizacional* (p.263), por I. Chiavenato, 2009.

Maslow dividía en 2 grupos en las necesidades primarias y necesidades secundarias como se muestra en la imagen anterior.

2.3. Bases Conceptuales

Sánchez (2014), indica que la morosidad es la proporción de préstamo que tiene un atraso en el cumplimiento de pago. Es utilizado por las entidades financieras para medir el riesgo crediticio; con la finalidad de evaluar y analizar la calidad crediticia, contrastar la gestión entre sus competidores, y la determinación adecuada del supervisor. La morosidad es evidenciada por una cadena de factores como, la falta de capacidad de retribución económica, políticas crediticias muy flexibles, el desempleo, sobre endeudamiento y un posible destino inadecuado, o casos fortuitos, ocasionando grandes problemas a las entidades financieras como una alta tasa de morosidad, y las provisiones por préstamos que se encuentran vencidos.

Peralta (2013). Hace mención definiendo a la morosidad como:



Tasa de morosidad = Préstamos impagos / total de préstamos.

Según la SBS, (2008) en la Resolución de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondos y Pensiones N.º 11356 – 2018, en su capítulo III, clasifica las categorías Crediticias como:

- Categoría Normal (0): En esta categoría es cuando el deudor tiene capacidad de pago, y cumple con el cronograma de pago establecido por la entidad financiera.
- Categoría con Problemas Potenciales (1): En esta categoría el deudor tiene cuenta con excelente situación financiera, moderado endeudamiento patrimonial y registra atrasos ocasionales que no excedan los 60 días.
- Categoría Deficiente (2): El deudor cuenta con un financiamiento débil y poco dinero para poder hacer frente al pago y cuenta con una escasa capacidad de generar utilidades o ingresos. Finalmente, registra atrasos mayores a 60 días y menor a 120 días.
- Categoría Dudoso (3): El flujo de caja del deudor es insuficiente, que le imposibilita de pagar el capital o los intereses, y un alto nivel de endeudamiento patrimonial, registra atrasos mayores a 120 días y menor a 365 días.
- Categoría Pérdida (4): El deudor carece de ingresos por ende no puede cubrir sus costos, además que está en suspensión de pagos, con la obligación de vender algunos activos para solventar sus deudas, registrando atrasos mayores a 365 días.

Estas son las categorías según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondos y Pensiones en adelante SBS, establecido mediante ley, desde el 2019 las COOPAC son supervisadas por este organismo la cual esta cooperativa en estudio no es ajena a la normativa establecida por la SBS, del cual estamos analizando y evaluando las 3 últimas categorías correspondientes a la morosidad son: Categoría deficiente, dudoso y pérdida.



Según el reglamento de Crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. N.º 560, considera que es crédito moroso lo que está en categoría deficiente, dudosa y pérdida. (COOPAC, 2019)

Además de ello, la cooperativa en estudio brinda 5 tipos de préstamos, como rapicash, este préstamo es otorgado a sola firma, un monto pequeño que ayuda con la compra de algún bien o la adquisición de un servicio, necesario solo por una temporada. El préstamo ordinario es el más común que se brinda, pero que también entra a morosidad cuando hay una mora, por último, el préstamo cubierto este tipo de préstamo tiene la peculiaridad de que aunque el prestamista no logre pagar a tiempo o no pueda pagarlo, no se pierde porque con sus ahorros se cubre dicho préstamo, de estos 3 tipos de préstamos son los que prestan un monto bajo y se logra recuperar un 80% a 90 %, es decir, es más seguro que los otros 3 préstamos que son brindados con más documentación, más seguridad y montos elevados, dentro de ellos encontramos al préstamo agro comercial, este préstamo es generalmente para las personas que necesitan dinero para realizar una actividad agraria, el préstamo mi negocio, es brindado a personas que necesitan apoyo económico para establecer un emprendimiento (negocio), y por último el préstamo hipotecario que se brinda para poder remodelar, construir o comprar un bien (casa), el monto es más elevado de estos 3 últimos préstamos de los cuales, la morosidad es más elevada también.

Todos los socios morosos (atraso en el pago de su obligación financiera) se clasifican en estas 3 categorías, esta clasificación es ocasionada por diferentes factores que atraviesan los socios, es inédito que todos pasen por los mismos factores, sin embargo, las más comunes son; satisfacción de sus necesidades básicas como la alimentación, falta de ingresos estables, pérdidas en sus sembríos y animales menores, el desempleo, problemas de salud del mismo socio o familiares, legales y endeudamiento



crediticio o en particulares, etc., se puede evitar haciendo una buena evaluación crediticia, disminuyendo su capacidad de cartera crediticia, provisionando cada préstamo otorgado y un buen seguimiento de los morosos, notificaciones a tiempo, proceso judicial adecuado y a tiempo.

2.3. Bases normativas

Ley 11356 – 2008, hace mención que las entidades financieras están regidas por esta ley, además de ello norma las características clasificación esencial y primordial que debe cumplir una entidad financiera, más aún, si está establecida por la SBS como lo está la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, la cual mediante esta ley aborda la clasificación las categorías de deficiente, dudosa y pérdida; para préstamos de consumo revolventes y no revolventes y los préstamos hipotecarios.

La SBS en sus informes anuales indican que las entidades financieras corren el riesgo de caer en un déficit o pérdida, afectando su sustentabilidad y sostenibilidad rentable, ocasionado principalmente por el atraso del pago de los préstamos otorgados a clientes de acuerdo al cronograma brindado por cada institución financiera llamado morosidad, esto es un riesgo inminente para la unidad financiera.

Según el nuevo esquema publicado por la SBS sobre la supervisión de las COOPAC, norma que desde el primero (1) de enero del 2019 las cooperativas deben regirse por una normativa la cual todas deberían acogerse y cumplir con la normativa establecida. Según la estadística financiera (2020), publicado en la intranet de la SBS; indica la relación de las COOPAC y Centrales inscritas en el registro de COOPAC y centrales, donde se encuentra un esquema modular de COOPAC, constituido por 3 niveles, dentro de la cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, antes del 2019 estuvo supervisada por la Federación Nacional de Cooperativas



de Ahorro y Crédito del Perú, en adelante, FENACREP, pero desde el 2019 se encuentra supervisada por la SBS; salvaguardando de esta manera las posibles pérdidas o amenazas que provocan la morosidad, siendo más segura y confiable; con respecto a los niveles por tener ingresos menores a 65,000 UIT, se encuentra en el segundo (2) nivel.

Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, establece que; desde la categoría deficiente y sus diferentes préstamos que se encuentren en ella, se considera un socio moroso, es decir los que se encuentran dentro de la categoría con problemas potenciales, no están registrados como morosos. (COOPAC, 2019)

De acuerdo al Anexo 5, establece un esquema de clasificación y orden para tener un mejor control de la cantidad de los socios morosos, de acuerdo a las diferentes agencias y por tipo de préstamo.

2.4. Definición de términos básicos

Cooperativa de ahorro y crédito: Según la SBS (2020), son instituciones financieras no autorizadas a captar recursos del público (COOPAC), su importancia radica en el desarrollo económico y la inclusión del país generalmente a los lugares más alejados y vulnerables del Perú.

Crédito: Según Zúñiga (1987), es la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor con la condición de devolverlo en un futuro.

Cuota: según la Real Academia Española (2022), es la cantidad que se paga regularmente a asociaciones, comunidades, seguridad social, etc.

Índice de morosidad: Según Andrade & Muñoz (2006), es el resultado de la sumatoria de los préstamos en mora más el saldo de los préstamos refinanciados entre el saldo de la cartera bruta.



Morosidad: Según el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2023), Se entiende por morosidad el hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado.

Moroso: según la RAE (2023), sujeto que incurre en morosidad.

Sociodemográficos: Según Moreira (2007), es el conjunto de rasgos particulares y del contexto familiar y económico que caracteriza al grupo social al que pertenecen.

Socios de COOPAC: Según SBS (2020), los socios son aquellas personas que aportan capital y participan en la toma de decisiones de la COOPAC.

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP: Según la SBS (2023) es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financiero, de seguros, privado de pensiones y cooperativo de ahorro y crédito, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Plazo de endeudamiento: Según BBVA (2023), (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2023) es el que evalúa la proporción de financiación ajena que posee una empresa frente a su patrimonio. En otras palabras, es un cociente matemático que representa el porcentaje total de la deuda que tiene un negocio con relación a sus recursos propios.



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

El método de investigación general utilizados es el deductivo y analítico, partiendo de lo general a lo específico y analizando la problemática existente con respecto a la morosidad (Bernal, 2012). En la identificación del problema y descripción de los antecedentes se ha partido de un ámbito internacional, Nacional, regional y local (general a lo específico); y en la investigación analítica se ha analizado los expedientes de los socios en morosidad, de acuerdo a sus características sociodemográficas, socioeconómicas y por clasificación de pago de los socios morosos (deficiente, dudoso y pérdida).

3.2. Tipo de investigación

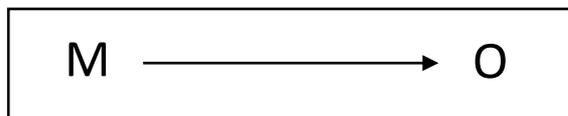
En tipo de investigación utilizado es la básica descriptiva. La investigación básica según Muntané (2010), se distingue por el hecho de que surge de y permanece dentro de un marco teórico. El objetivo es ampliar el conocimiento científico sin contrastarlo con nada práctico. Para Nicomedes (2018), este tipo de investigaciones sirven de fundamento para pasar a desarrollar estudios aplicadas o tecnológicas. Las investigaciones descriptivas según Muntané (2010), se basan en la descripción de las características de la morosidad que mediante estudio se determinó las características sociodemográficas, socioeconómicas y clasificación de pago de los socios morosos.

3.3. Diseño de investigación

Se planteó un diseño no experimental transeccional descriptivo debido a que la variable (Morosidad), solamente fueron observadas y no manipuladas a propósito del estudio, la recolección de datos se presentó en un solo momento, en un tiempo único (Hernández et ál., 2014). La finalidad es describir el nivel y las características de la variable morosidad, gráficamente se representa de la siguiente manera:



Representación gráfica del diseño de la investigación



M= Muestra.

O= Observación.

3.4. Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Morosidad	La morosidad es el atraso de pago de su cuota de los préstamos obtenidos por el socio. Se considera un socio moroso, a aquellos que cuentan con más de 30 días de atraso, el cual está indicado en el reglamento interno de la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda.560. Los socios que se encuentran dentro de la categoría con problemas potenciales, no están registrados como morosos (COOPAC, 2019).	Características del Aspecto sociodemográfico	<ul style="list-style-type: none"> • Género • Edad • Estado civil
		Características del Aspecto socioeconómico	<ul style="list-style-type: none"> • Ocupación • Ingreso promedio mensual • Vivienda
		Clasificación de pago	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo de endeudamiento • Categoría

Nota: En esta tabla se muestra las dimensiones e indicadores de la investigación.

3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

La población se encuentra conformada por los expedientes de cada prestatario de la entidad del periodo de 2021, teniendo un total de 248 expedientes anuales, correspondientes a la categoría Deficiente, Dudoso y Pérdida (expedientes o socios en morosidad). De tal manera que Valdivia et ál. (2018), definieron que una



población es el total de las unidades de estudio, que posee las características requeridas, para ser consideradas como tales.

3.5.2. Muestra

La muestra fue determinada mediante la suma del total de los expedientes en la categoría deficiente, dudosa y pérdida, menos los expedientes en asesoría legal, cobranza judicial, y en custodia para evaluación, es decir se ha disminuido 51 préstamos.

Tabla 2

Expedientes morosos según clasificación de préstamos.

<i>Clasificación de los préstamos</i>	<i>Morosidad</i>			<i>Morosos</i>
	Deficiente	Dudoso	Pérdida	
	n	n	n	n
Pequeñas Empresas	0	0	16	16
Microempresas	5	2	60	67
Consumo no revolvente	19	7	80	106
Hipotecario para Vivienda	6	16	37	59
TOTAL	30	25	193	248

Nota: Información recolectada del anexo 5.

Por lo tanto, la muestra para el estudio fue de 197 (30 expedientes en categoría deficiente, 25 categoría dudoso y 142 en categoría pérdida) expedientes en morosidad, considerando criterios de inclusión y exclusión.

3.5.3. Muestreo

El muestreo se realizó por conveniencia siendo 197 expedientes morosos, considerando los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Todos los expedientes clasificados según su capacidad de pago, considerando la categoría deficiente, dudoso y pérdida, de la sede principal.

Criterios de exclusión:

- Expedientes en asesoría legal, cobranza judicial y en custodia para evaluación por atrasos mayores a 90 días.



3.5.4. Unidad de análisis

Son los expedientes de los socios morosos de la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – Chota.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la recopilación de información de la investigación es el análisis de documentos, según Sánchez (2022), esta técnica se basa en registros históricos que informan sobre lo ocurrido en un tiempo anterior al proceso de investigación. Para Arias (2020), es un proceso de revisión que se realiza para obtener datos del contenido de dicho documento.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó es la ficha de registro documental, según Arias (2020) permiten recolectar datos e información de las fuentes que se están consultando, la ficha se elaboró y diseñó teniendo en cuenta la información que se desea obtener para el estudio (Anexo 4).

En la presente investigación los registros se obtuvieron de los expedientes de crédito de socios morosos donde se detallan datos generales incluidos en nuestros indicadores como características sociodemográficas y socioeconómicas y los estados financieros de la cooperativa.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos recopilados, se utilizó el Software Jamovi versión 2.3.0 y una hoja de cálculo donde se registró toda la información de los datos necesarios.



3.7.2. Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó tablas de frecuencia y gráficos estadísticos con valores absolutos y relativos para presentar la información.

3.7.3. Aspectos éticos y rigor científico

En relación con la investigación se aplicaron todos los principios éticos, y de rigor científico centrándose principalmente con el consentimiento de todos los involucrados, y para el desarrollo de esta investigación como el respeto mutuo, amabilidad, confiabilidad, aplicabilidad y beneficencia.

Se actuó con ética durante toda la investigación en beneficio de otros, en este caso particular, en benéfico de la entidad que se está investigando, según el principio de beneficencia.

Se trató con respeto y amabilidad a los sujetos involucrados, cuidando su integridad y teniendo en cuenta sus costumbres y creencias, de acuerdo al principio de dignidad humana.

Los investigadores garantizaron la discreción y resguardo de la indagación, de la entidad en la que se realizara al escudriñamiento, así como también de sus trabajadores, del sistema o proceso que se une en dicha institución financiera evitando daños, con respecto al principio de reserva.

Se demostró cuan creíble es la información y los resultados obtenidos, de acuerdo al principio de credibilidad.

Se mantuvo en secreto la información obtenida en la investigación usándolo solo para fines de investigación científica, en relación al principio de confidencialidad.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Objetivo general.

Describir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021 La morosidad en la COOPAC, de acuerdo a la clasificación de los préstamos, según el anexo 5, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 3

Morosidad en la Cooperativa según préstamos otorgados en el 2021

Clasificación de los préstamos	Buenos pagadores		Morosidad				Morosos		Total			
	n	%	Deficiente		Dudoso		Pérdida		n	%	N	%
			n	%	n	%	N	%				
Pequeñas Empresas	111	87,4	0	0,0	0	0,0	16	12,6	16	12,6	127	2,9
Microempresas	380	85,0	5	1,1	2	0,4	60	13,4	67	15,0	447	10,3
Consumo no revolvente	3400	97,0	19	0,5	7	0,2	80	2,3	106	3,0	3506	81,1
Hipotecario para Vivienda	184	75,7	6	2,5	16	6,6	37	15,2	59	24,3	243	5,6
TOTAL	4075	94.3	30	0.7	25	0.6	193	4.5	248	5.7	4323	100.0

Nota. Esta tabla de doble entrada muestra todos los préstamos otorgados por la sede principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota LTDA.560, los cuales se detallan con sus respectivos porcentajes, según clasificación de morosidad y clasificación de préstamos. N=población, n=muestra. En base al anexo 5.

En la tabla 3, se observa que la morosidad del año 2021 es de 5.7 % de un total de 4323 préstamos otorgados. Los préstamos a pequeñas empresas tienen 12.6 % de morosidad de un total de 127 préstamos. Los préstamos a las micro-empresas tienen 15 % de morosidad de un total de 447 préstamos. Los préstamos de consumos no revolventes tienen 3 % de morosidad de un total de 3506 préstamos y los préstamos hipotecarios para vivienda tiene un 24.3 % de



morosidad de un total de 243 préstamos, de acuerdo a la información adicional recolectada del anexo 5.

4.1.2. Objetivo específico 1. Describir las características sociodemográficas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021. Con relación al primer objetivo específico se analizaron las características sociodemográficas como el género, la edad y el estado civil, recolectados de la revisión documental de los expedientes de préstamos de socios morosos.

Tabla 4

Morosidad por género según una muestra de préstamos otorgados en el 2021

Género		Morosidad			Total
		Deficiente	Dudoso	Pérdida	
Femenino	N	8	6	67	81
	% de Género	9,88	7,41	82,72	100,00
	% de Morosidad	33,33	31,58	43,51	41,12
Masculino	N	16	13	87	116
	% de Género	13,79	11,21	75,00	100,00
	% de Morosidad	66,67	68,42	56,49	58,88
Total	N	24	19	154	197
	% del total	12,18	9,64	78,17	100,00

Nota. En esta tabla cruzada se muestran, de manera horizontal, los porcentajes de género por tipo de morosidad, y de manera vertical los porcentajes de tipo de morosidad por género. N= cantidad de expedientes morosos. En base a expedientes morosos de la COOPAC - 2021.

En la tabla 4, se observa el porcentaje de morosidad por género según una muestra de 197 del total de préstamos otorgados en el año 2021. Los préstamos al género femenino fueron 81; de los cuales el 9.88 % se encuentran en una categoría de morosidad “deficiente”, el 7.41 % se encuentran en la categoría dudoso y el 82.72 % se encuentran en una categoría de pérdida. Los préstamos al género masculino fueron 116; de los cuales el 13.79 % se encuentran en una



categoría deficiente, el 11.21 % se encuentran en una categoría dudoso y el 75.00 % se encuentran en una categoría pérdida.

Tabla 5
Morosidad por rango de edades según muestra de préstamos otorgados en el 2021

Rango de edades	Morosidad			Total	
	Deficiente	Dudoso	Pérdida		
De 20 a 40	N	1	7	66	74
	%	1,35	9,46	89,19	100,00
	% de Rango de edades de Morosidad	4,17	36,84	42,86	37,56
De 41 a 55	N	22	6	62	90
	% de Rango de edades	24,44	6,67	68,89	100,00
	% dentro de Morosidad	91,67	31,58	40,26	45,69
Mayores a 55	N	1	6	26	33
	% de Rango de edades	3,03	18,18	78,79	100,00
	% dentro de Morosidad	4,17	31,58	16,88	16,75
Total	N	24	19	154	197
	%	12,18	9,64	78,17	100,00

Nota. En esta tabla cruzada se muestran de manera horizontal los porcentajes por rango de edades y de manera vertical los porcentajes de tipo de morosidad por rango de edades. n= muestra. En base a expedientes morosos de la COOPAC – 2021.

En la tabla 5, se observa el porcentaje de morosidad por rango de edades según una muestra de 197 del total de préstamos otorgados en el año 2021. Los préstamos que se encuentran en el rango de 20 a 40 años ascienden a un total de 74 morosos; de los cuales el 89.19 % se encuentran en la categoría pérdida. Los préstamos que tienen entre 41 a 55 años fueron 90; de los cuales el 24.44 % se encuentran en la categoría deficiente, el 6.67 % se encuentran en la categoría dudoso y el 68.89 % se encuentran en la categoría pérdida. Los préstamos a los que son mayores a 55 años de edad fueron 33; de los cuales el 3.03 % se



encuentran en la categoría deficiente, el 18.18 % se encuentran en la categoría dudoso y el 78.79 % se encuentran en la categoría pérdida.

Tabla 6

Morosidad por estado civil según una muestra de préstamos otorgados en el 2021

Estado civil		Morosidad			Total
		Deficiente	Dudoso	Pérdida	
Casado	N	0	0	21	21
	% de Estado civil	0,00	0,00	100,00	100,00
	% de Morosidad	0,00	0,00	13,64	10,66
Soltero	N	23	19	121	163
	% de Estado civil	14,11	11,66	74,23	100,00
	% de Morosidad	95,83	100,00	78,57	82,74
Viudo	N	1	0	12	13
	% de Estado civil	7,69	0,00	92,31	100,00
	% de Morosidad	4,17	0,00	7,79	6,60
Total	N	24	19	154	197
	% del total	12,18	9,64	78,17	100,00

Nota. En esta tabla cruzada se muestran de manera horizontal los porcentajes de acuerdo al estado civil y de manera vertical los porcentajes de tipo de morosidad por estado civil; donde n= muestra. En base a expedientes morosos de la COOPAC – 2021.

En la tabla 6, se observa el porcentaje de morosidad por estado civil según una muestra de 197 del total de préstamos otorgados en el año 2021. Los préstamos a los casados fueron 21; en los cuales se encuentra en su totalidad en la categoría pérdida. Los préstamos a los solteros fueron 163; de los cuales el 14.11 % se encuentran en la categoría deficiente, el 11.66 % se encuentran en la categoría dudoso y el 74.23 % se encuentran en la categoría pérdida. Los préstamos a los viudos fueron 13; de los cuales el 92.31 % se encuentran en la categoría de pérdida.

4.1.3. Objetivo específico 2. Determinar las características socioeconómicas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021. En relación con el objetivo, se analizó las características



socioeconómicas, como la ocupación, ingreso promedio mensual y el tipo de vivienda, recolectada de los expedientes de préstamo de los socios morosos.

Tabla 7
Morosidad por ocupación según una muestra de préstamos otorgados en el 2021

Ocupación	Morosidad			Total	
	Deficiente	Dudoso	Pérdida		
Dependiente	N	0	7	39	46
	% de Ocupación	0,00	15,22	84,78	100,00
	% de Morosidad	0,00	36,84	25,32	23,35
Independiente	N	24	12	115	151
	% de Ocupación	15,89	7,95	76,16	100,00
	% de Morosidad	100,00	63,16	74,68	76,65
Total	N	24	19	154	197
	% del total	12,18	9,64	78,17	100,00

Nota. En esta tabla cruzada se muestran, de manera horizontal, los porcentajes de ocupación y de manera vertical los porcentajes de tipo de morosidad por ocupación; n= muestra. En base a expedientes morosos de la COOPAC – 2021.

En la tabla 7, se observa el porcentaje de morosidad por ocupación según una muestra de 197 del total de préstamos otorgados en el año 2021. Los préstamos a los dependientes fueron 46; de los cuales el 0.0 % se encuentran en la categoría deficiente, el 15.22 % se encuentran en la categoría dudoso y el 84.78 % se encuentran en la categoría pérdida. Los préstamos a los independientes fueron 151; de los cuales el 15.9 % se encuentran en la categoría deficiente, el 7.9 % se encuentran en la categoría dudoso y el 76.2 % se encuentran en la categoría pérdida.



Tabla 8

Morosidad por rango de ingresos según una muestra de préstamos otorgados en el 2021

Rango de ingresos		Morosidad			Total
		Deficiente	Dudoso	Pérdida	
Hasta 5000	n	24	15	126	165
	% de Rango de ingresos	14,55	9,09	76,36	100,00
	% de Morosidad	100,00	78,95	81,82	83,76
De 5000 a 20000	n	0	0	24	24
	% de Rango de ingresos	0,00	0,00	100,00	100,00
	% de Morosidad	0,00	0,00	15,58	12,18
Mayores a 20000	n	0	4	4	8
	% de Rango de ingresos	0,00	50,00	50,00	100,00
	% de Morosidad	0,00	21,05	2,60	4,06
Total	n	24	19	154	197
	% del total	12,18	9,64	78,17	100,00

Nota. En esta tabla cruzada se muestran, de manera horizontal, los porcentajes de rango de ingresos y de manera vertical los porcentajes de tipo de morosidad por rango de ingresos; n= muestra. En base a los expedientes morosos de la COOPAC – 2021.

En la tabla 8, se observa el porcentaje de morosidad por rango de ingresos según una muestra de 197 del total de préstamos otorgados en el año 2021. Los préstamos a los que tienen ingresos Hasta PEN 5 000.00, fueron 165; de los cuales el 14.55 % se encuentran en la categoría deficiente, el 9.09 % se encuentran en la categoría dudoso y el 76.36 % se encuentran en la categoría pérdida. Los préstamos a los que tienen ingresos entre PEN 5 000.00 a 20 000.00, fueron 24; de los cuales registran en la categoría pérdida. Los préstamos a los que tienen ingresos Mayores a PEN 20 000.00, fueron 8; de los cuales el 50 % se encuentran en la categoría pérdida.



Tabla 9

Morosidad por tipo de vivienda según una muestra de préstamos otorgados en el 2021

Vivienda		Morosidad			Total
		Deficiente	Dudoso	Pérdida	
Familiar	N	1	2	28	31
	% de Vivienda	3,23	6,45	90,32	100,00
	% de Morosidad	4,17	10,53	18,18	15,74
Propia	N	23	17	126	166
	% de Vivienda	13,86	10,24	75,90	100,00
	% de Morosidad	95,83	89,47	81,82	84,26
Total	N	24	19	154	197
	% del total	12,18	9,64	78,17	100,00

Nota. En esta tabla cruzada se muestran de manera horizontal, los porcentajes de vivienda de y de manera vertical los porcentajes de tipo de morosidad por vivienda; donde n= muestra. En base a expedientes morosos de la COOPAC - 2021.

En la tabla 9, se observa el porcentaje de morosidad por tipo de vivienda según una muestra de 197 del total de préstamos otorgados en el año 2021. Los préstamos a los que viven en casa familiar fueron 31; de los cuales el 90.32 % se encuentran en la categoría pérdida. Los préstamos a los que viven en casa propia fueron 166; de los cuales el 13.86 % se encuentran en la categoría deficiente, el 10,24 % se encuentran en la categoría dudoso y el 75.90 % se encuentran en la categoría pérdida.

4.1.4. Objetivo específico 3. Determinar la clasificación de pago de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021. En relación a este objetivo se analizó el plazo de endeudamiento y la categoría a la que pertenece; de acuerdo a los días de atraso según el reglamento de préstamo de la COOPAC, considera a un socio moroso cuando se encuentra en las categorías deficiente, dudoso y pérdida que registre atrasos mayores a 60 días.



Tabla 10

Morosidad por plazos según una muestra de préstamos otorgados en el 2021

Rango de plazos		Morosidad			Total
		Deficiente	Dudoso	Pérdida	
Hasta 36 meses	N	10	17	70	97
	% de Rango de plazos	10,31	17,53	72,16	100,00
	% de Morosidad	41,67	89,47	45,45	49,24
De 36 a 90 meses	N	14	2	75	91
	% de Rango de plazos	15,38	2,20	82,42	100,00
	% de Morosidad	58,33	10,53	48,70	46,19
Mayores a 90 meses	N	0	0	9	9
	% de Rango de plazos	0,00	0,00	100,00	100,00
	% de Morosidad	0,00	0,00	5,84	4,57
Total	N	24	19	154	197
	% del total	12,18	9,64	78,17	100,00

Nota. En esta tabla cruzada se muestran, de manera horizontal, los porcentajes de los rangos de plazos y de manera vertical los porcentajes de tipo de morosidad por rangos de plazos; n= muestra. En base a expedientes morosos de la COOPAC - 2021.

En la tabla 10, se observa el porcentaje de morosidad por plazos según una muestra de 197 del total de préstamos otorgados en el año 2021. Los préstamos a un plazo de Hasta 36 meses, fueron 97; de los cuales el 10.31 % se encuentran en la categoría deficiente, el 17.53 % se encuentran en la categoría dudoso y el 72.16 % se encuentran en la categoría pérdida. Los préstamos a un plazo de 36 a 90 meses, fueron 91; de los cuales el 15.38 % se encuentran en la categoría deficiente, el 2.20 % se encuentran en la categoría dudoso y el 82.42 % se encuentran en la categoría pérdida. Los préstamos a un plazo Mayores a 90 meses, fueron 9; los cuales registran morosidad en su totalidad.



Tabla 11

Categoría de pagos de los socios según una muestra de préstamos otorgados en el 2021

Categoría	n	%
Deficiente	24	12,2
Dudoso	19	9,6
Pérdida	154	78,2
Total	197	100,0

Nota. Esta tabla muestra expedientes de la Cooperativa. En esta tabla se muestra los porcentajes y datos de acuerdo a las categorías; deficiente, dudoso y pérdida, establecidas en las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota LTDA.560, n= muestra. En base a expedientes morosos de la Cooperativa.

En la tabla 11, se observa el porcentaje de morosidad por categoría de pago según una muestra de 197 del total de préstamos otorgados en el año 2021. En la categoría deficiente se encuentran 24 clientes con un porcentaje de 12.2 %, en la categoría dudoso se encuentran 19 clientes con un porcentaje de 9.6 %, en la categoría pérdida se encuentran 154 clientes con un porcentaje de 78.2 %.



4.2. Discusión de resultados

Según el objetivo general: la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021, indica la tabla 3, de los préstamos otorgados el porcentaje de morosidad es del 5.7 %. Los expedientes de socios morosos en la clasificación de préstamos hipotecarios muestran un porcentaje más alto de morosidad con un 24.3 % de un total de 243 expedientes morosos, en segundo lugar, los expedientes morosos en categoría de micro-empresas reflejan un porcentaje de morosidad del 15 % de un total de 447 expedientes, le siguen los de la categoría pequeñas empresas con 12.6 % de un total de 127 préstamos y por último el de menor morosidad, equivalen a préstamos de consumo no revolventes con un 3 % de un total de 3506 préstamos, en base a los estados financieros de la COOPAC – 2021. Estos hallazgos guardan relación con lo reportado en la literatura científica por Alcívar y Bravo (2020), tuvo un aumento significativo de morosidad del 8.68 % que corresponden a préstamos otorgados a micro-empresa con un 17.90 % y de tipo micro efectivo minorista con un 7.40 %. Lo que se diferencia de esta investigación es que la COOPAC, tiene un porcentaje de morosidad del 24.3 % correspondiente a los préstamos hipotecarios y en la COOPAC de Chona – Ecuador, tiene un porcentaje del 17.90 % correspondiente a los préstamos a micro-empresas, debido a que es un país donde sacan préstamos para sus empresas, lo que no pasa en Chota, y en préstamos a pequeñas empresas el porcentaje es del 12.6 %, semejante al de la COOPAC de Chona – Ecuador. Por otra parte, guarda relación con la investigación realizada por Ulloa (2020), porque en el análisis se observa que los porcentajes de morosidad son del 9.19%. Por lo tanto, esta situación parece ser común tanto a nivel local, siendo un porcentaje elevado al igual que en la COOPAC en estudio se muestra un porcentaje alto del 5.7 % a nivel local. En cuanto a la explicación teórica, el hecho de que exista morosidad en la institución, puede deberse a un descuido financiero de los solicitantes de los préstamos (Fayol, 2018). Por otra parte, se explica las faltas o retrasos de pago según la teoría de las necesidades a Maslow, la



cual indica que las personas prefieren gastar en sus necesidades básicas antes de pagar sus deudas.

En relación al primer objetivo específico: Describir las características sociodemográficas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021, las tablas 4, 5 y 6, se determinaron porcentajes de morosidad según aspectos sociodemográficos como género, edad y estado civil. En cuanto al tipo de género; el género masculino resultó con mayor morosidad, es decir un 58.88 % correspondientes a 116 préstamos, en relación al género femenino con un 41.12 % de morosidad que corresponden a 81 préstamos. En cuanto al rango de edades de los clientes; de 41 a 55 años registran mayor morosidad con 45.69 % correspondientes a 90 préstamos, de 20 a 40 años registran una morosidad de 37.56 % pertenecientes a 74 préstamos y los mayores a 55 años registran 16.75 % el cual es igual a 33 préstamos, es decir el rango de edades entre 41 a 55 años tienen un porcentaje de morosidad mayor de 45.69 % en relación a los otros rangos de edades. En cuanto al estado civil de los clientes; los solteros registran un porcentaje de morosidad mayor con un 82.74 % equivalente a 163 préstamos en relación a los casados que registran un 10.66 % que corresponde a 21 préstamos y los viudos registran morosidad de un 6.60 %. Estos hallazgos guardan relación con lo reportado en la literatura científica por Panta (2019) quien estudio a 63 expedientes de préstamos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S. A agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018, tuvo como objetivo identificar los factores de la morosidad. De la misma manera se concluyó que, el género masculino tiene mayor porcentaje de morosidad, los clientes que poseen entre 40 a 55 años de edad tienden hacer los más morosos. Por otra parte, también coincide con la investigación realizada por Mamani (2019), quien investigo los factores socioeconómicos y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Agencia Huancané durante el año del 2019. Donde el género masculino tiene alta morosidad y los jóvenes solteros son los son los más morosos. Por lo tanto, esta



situación parece ser común en otras partes del Perú. En cuanto a la explicación teórica, el hecho de que exista mayor morosidad por parte de los hombres puede obedecer a que a diferencia de estos las mujeres son más propensas a hacer una planificación de sus gastos y a informar a las entidades crediticias cuando se endeudan por encima de sus posibilidades de pago (Konietzko, 2022).

Según el segundo objetivo: Describir las características socioeconómicas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021, las tablas 7, 8 y 9, se determinaron porcentajes de morosidad según aspectos socioeconómicos como: ocupación, ingresos y tipo de vivienda. En cuanto a la ocupación; los préstamos otorgados a los independientes resultaron con un porcentaje mayor de morosidad de 76.65 % correspondientes a 151 préstamos y dependientes tienen un 23.35 % de morosidad que equivale a 46 préstamos. En cuanto al rango de ingresos de los clientes; los que tienen ingresos hasta PEN 5 000.00 registran mayor morosidad con 83.76 % equivalentes a 165 préstamos, lo de PEN 5 000.00 hasta PEN 20 000.00 registran una morosidad de 12.18 % correspondientes a 24 préstamos y mayores a PEN 20 000.00 registran morosidad de 4.06 % que es igual a 8 préstamos. En cuanto al tipo de vivienda de los clientes; los que viven en casa propia presentan mayor morosidad con 84.26 % correspondientes a 166 préstamos, los de casa familiar registran 15.74 % equivalente a 31 préstamos. Estos hallazgos guardan relación con lo reportado en la literatura científica por Panta (2019) quien estudio a 63 expedientes de préstamos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S. A agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018, tuvo como objetivo identificar los factores de la morosidad. Concluyó que, el 94 % de los deudores morosos generan sus ingresos de manera independiente, el 76 % de los deudores poseen un ingreso promedio de PEN 930.00 a 1 500.00, coincidiendo que son mayores a PEN 5 000.00. También encontró que los que residen en viviendas propias y alquiladas son los más morosos, con un 11 % y 79 % respectivamente. Por lo cual, en ambos



estudios se muestra que las personas generan ingresos de manera independiente, tienen porcentajes altos de morosidad, de igual manera los que tienen viviendas propias, son más morosos. Por otra parte, guarda relación con la investigación realizada por Chisaguano (2019), porque analizó que la morosidad tiene una influencia inversa de acuerdo a la cobertura de los préstamos, es decir, la entidad financiera debe comprobar si el cliente tiene solvencia para cubrir sus obligaciones, analizar sus ingresos del cliente. Por lo tanto, una inestabilidad en sus ingresos provoca un porcentaje alto de morosidad, al igual que este estudio un 83.76 % de un total de 197 préstamos son morosos, en relación a los que tienen mayores ingresos o una estabilidad económica. En cuanto a la explicación teórica, el hecho de que exista mayor morosidad con los deudores con trabajos independientes y menores ingresos y viven en casas propias, según Chisaguano (2019), puede deberse a que estos son más vulnerables en los momentos de crisis. En contraposición, los de mayores ingresos tendrán más capacidad de ahorro, y podrán financiar proyectos más redituables. Asimismo, si un hogar posee una elevada tasa de dependencia sobre el ingreso, producto de más integrantes en edad de inactividad laboral por sobre aquellos activos, el ingreso per cápita será menor, como también la capacidad de ahorro.

De acuerdo al tercer objetivo específico: Determinar la clasificación de pago de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021, las tablas 10 y 11, se determinaron porcentajes de morosidad según clasificación de pago, plazos y categoría. En cuanto a los plazos; los préstamos otorgados a un plazo hasta 36 meses presentaron una morosidad de 49.24 % que corresponden a 97 préstamos, los préstamos otorgados a un plazo de 36 a 90 meses presentaron una morosidad de 46.19 % equivalen a 91 préstamos y los préstamos otorgados a un plazo mayores a 90 meses presentaron una morosidad de 4.57 % que equivalen a 9 préstamos es decir; existe mayor porcentaje de morosidad en un plazo hasta 36 meses de 49.24 % en relación a los mayores de 90 meses que



se encuentra con 4.57 %, un porcentaje menor. En cuanto a la categoría de pagos de los clientes; la categoría pérdida tiene el mayor porcentaje con un 78.2 % que equivale a 154 préstamos del total; en relación a la categoría deficiente que tiene un 12.2 % con 24 préstamos y por último en la categoría dudoso con un 9.6 % equivalente a 19 préstamos. Estos hallazgos guardan relación con lo reportado en la literatura científica por Mendoza (2019) quien estudio a 130 clientes de la micro-empresa en la Caja Huancayo agencia Aguaytia en base a la información del período: 2017. Dando a conocer que los altos porcentajes de categoría de pago son los de deficiente con un 60 %. De la misma manera coincide con lo encontrado por Panta (2019) con un 37 % en la categoría de pérdida. En cuanto a la explicación teórica, el hecho de que exista mayor clasificación de pago en la categoría de pérdida en la institución, puede deberse las causas como la liquidez, la inestabilidad de los ingresos de los prestatarios, etc., características variadas que ayudan a incrementar el porcentaje de morosidad en las instituciones financieras. Brachfield, (2014).



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En cuanto al objetivo general que es describir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda.560-2021, en el año 2021 presentó un porcentaje de morosidad del 5.7 %. Los préstamos hipotecarios resultaron con mayor morosidad con un 24.3 % de 243 préstamos otorgados; en segundo lugar, los préstamos otorgados a las microempresas con un 15 % de un total de 447 préstamos y por último el de menos morosidad los de consumo no revolventes con un 3 % de un total de 3506 préstamos, estos porcentajes se ven reflejados en las características de la morosidad, es decir, sociodemográficos (género, edad, estado civil); socioeconómicos (Ocupación, ingreso promedio mensual, vivienda); clasificación de pago (plazo de endeudamiento, categoría), clasificación que tiene como base los expedientes de los morosos de la COOPAC.

En cuanto al tipo de género; los socios que cayeron en morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560, son: el género con 58.88 % que equivalen 116 préstamos y el género femenino tiene un 41.12 % de morosidad correspondientes a 81préstamos, es decir, el género masculino tiene mayor tendencia a endeudarse y caer en mora. El 45.69 % de los socios morosos tienen entre 41 a 55 años de edad, y 82.74% son solteros, por lo tanto, los de estado civil soltero tienen una mayor tendencia a endeudarse, ya que representa el mayor porcentaje de morosidad con un 82.74 %.

Los socios que incurrieron en morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, durante el periodo 2021, son el 76.65% con trabajos independientes y el 23.35 % con trabajos dependientes; el 83.76 % tienen ingresos hasta PEN 5 000.00, el 12.18% son socios que tienen ingresos de PEN 5 000.00 hasta PEN 20 000.00 y el



4.06% tienen ingresos mayores a PEN 20 000.00; el 84.26 % son socios que cuentan con casa propia y el 15.74% cuenta con casa familiar.

Los socios que incidieron en morosidad al 2021 son el 49.24 % con préstamos otorgados a 36 meses de plazo, el 46.19% son los socios que cuentan con préstamos financiados de 36 a 90 meses de plazo y el 4.57% son socios con préstamos con mayor a 90 cuotas; 12.20% de los socios se encuentra en la categoría deficiente, el 9.60 % en la categoría dudoso y el 78.20% en la categoría pérdida, es decir la mayor cantidad de clientes se encuentran en la categoría pérdida, y le sigue la categoría deficiente, lo cual indican porcentajes altos de morosidad, trayendo inestabilidad para la institución financiera.



5.2. Recomendaciones

La evaluación detallada de los aspectos sociodemográficos, ayuda a tener una información más acertada y verificar su capacidad de pago, de acuerdo a su género, porque de acuerdo a este estudio el género masculino; la edad de entre los 41 – 55 años, y el estado civil soltero, tienden a endeudarse con facilidad, es decir se debe considerar referencialmente estos resultados antes de otorgar un préstamo.

Se recomienda analizar aspectos económicos de los socios, como: el tipo de trabajo, es decir un trabajo estable ayuda a tener una seguridad en el pago oportuno de sus obligaciones, además el tener una vivienda propia, disminuye los gastos y se tiene mayor sostenibilidad en el hogar, haciendo frente a otros gastos o inversiones. Una inestabilidad en estos aspectos hace que el socio de atrase con el pago de sus obligaciones, convirtiéndole en moroso.

Además, se recomienda informar al socio que de acuerdo a los días de atraso con su pago pasa a categorizarse como: con problemas potenciales (hasta 60 días de atraso, socio no moroso); deficiente (más de 30 días y menor a 120 días, socio moroso); dudoso (más de 120 días y menor a 365 días, socio moroso); y, pérdida (atrasos mayores a 365 días, socio moroso), es decir, una mayor información al socio para poder evitar un endeudamiento o mala calificación en el sistema financiero.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito todos los Santos de Chota, amplíe la investigación incluyendo a las demás filiales, con la finalidad de tener un estudio general.

Se recomienda que se haga un estudio que determine los factores que provocan la morosidad, para prever pérdidas en la cooperativa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, M., & Muñoz, M. (2006). *Morosidad: microfinancieras vs. bancos*. Morosidad: microfinancieras vs. bancos: <https://www.redalyc.org/pdf/376/37603310.pdf>
- Arias, M. F. (2017). El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria segmento 2. *Tesis posgrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25230>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (2023). *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria*. Qué es el ratio de endeudamiento y cómo se calcula: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-el-ratio-de-endeudamiento-y-como-se-calcula/>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (2023). *Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene*. Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- Bernal, C. (2012). Metodología de la investigación. En C. Bernal. Arias.
- Bernardo, B. C. (2019). el riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y credito sembrar Huánuco – 2019. *TESIS DE PREGRADO*. Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1900>
- Bnamericas. (8 de Junio de 2020). Morosidad en la mira de bancos de América Latina. Chile. <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/morosidad-en-la-mira-de-bancos-de-america-latina>
- Bustamante, M. E. (2020). Políticas de crédito y la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020. *Tesis de Pregrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cámara de Comercio de Lima*. (18 de enero de 2021). Banco Central de Reserva: <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2021/01/pdf.pdf>
- Canares, L. S. (2017). Cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Barranco 2016-2017. *Tesis Pregrado*. Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2719>
- Celi, C. D. (2017). El indicador de morosidad y su impacto en los resultados financieros de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en la ciudad de Ambato. *Tesis Posgrado*. Universidad Tecnológica Indoamericana, Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/250>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Repositorio UDGVirtual: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2873>
- Chisaguano, A. (2019). La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit. *Tesis de pregrado*. Universidad Técnica



- de Ambato, Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30618/1/T4696i.pdf>
- Córdova, L. (2018). Análisis de la morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario – agencia Cajabamba 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Señor de Sipán, Cajabamba, Perú. Repositorio institucional Universidad Señor de Sipán: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6700>
- Coronado, E. (2016). La morosidad en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016. *Tesis de pregrado*. Universidad José Carlos Mariátegui, Andahuaylas, Perú. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/477>
- Española, R. A. (2023). *Real Academia Española*. Real Academia Española: <https://dle.rae.es/cuota>
- Fayol, H. (2018). *STUDOCU*. Retrieved 16 de AGOSTO de 2021, from <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-de-sonora/caracteristicas-de-la-sociedad-actual/teoria-clasica-fayol/2781897>
- Gonzales, E. O. (30 de enero de 2021). *Portal de noticias y revistas para emprendedores*. Gana más: <https://revistaganamas.com.pe/sbs-en-el-2020-los-creditos-subieron-12-4-los-depositos-23-6-y-la-morosidad-a-4-2/>
- Gonzales, J. (2018). Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S.A - Agencia Cajamarca, 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/2730>
- Gonzalez, N. L. (2019). Morosidad y utilidad contable en la agencia Huancayo de una cooperativa de ahorro y crédito periodo 2019. *Tesis Pregrado*. universidad Continental, Huancayo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8769>
- Kottaridis, E. (2018). Análisis de los días de mora para la cartera de un producto financiero en Colombia, una aproximación a partir de las series de tiempo (2013 – 2018). *Tesis de pregrado*. Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2725&context=economia>
- La Cámara.pe. (18 de Enero de 2021). *La Cámara*. <https://lacamara.pe/morosidad-de-creditos-de-consumo-subio-a-579-por-pandemia/>
- La República. (10 de Noviembre de 2018). *Noticias de economía, Finanzas, Empresas, y negocios de Colombia*. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>
- Maldonado, O. (Septiembre de 2020). Apoyo & Asociados. *Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico*. https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2021/03/Coop.-Pac%C3%ADfico_Set-2020_rev-1.pdf
- Maynard, J. (1936). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. (E. Hornedo, Trad.) Nueva York, Estados Unidos: Fondo de Cultura Económica.



<https://books.google.es/books?id=eUFkCgAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

- Mendoza, M. A., & Morante, E. R. (2020). Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, Piura 2020. *Tesis de Pregrado*. Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62790>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Ministerio de Economía y Finanzas.
- Moreira, T. (2007). *Perfil sociodemográfico y académico de estudiantes en deserción del sistema educativo*. Actualidades en Psicología:
https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/actualidades/article/download/31/pdf_5
- Ocaña, V. A. (2020). Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1. *Tesis de Posgrado*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/7284>
- Oriely, P. (23 de marzo de 2010). *Blogger.com*. Retrieved 15 de Agosto de 2021, from <http://ussadministracion-oriely.blogspot.com/2010/03/teoria-de-la-administracion.html>
- Peralta, N. L. (2013). *Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo*.
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2224/garciasegovia_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, J. (2014). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2014/20140902_SBS-DT-001-2014_JTalledo.pdf
- Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones*. (2. LA CASE Books, Ed.)
https://www.google.com.pe/books/edition/LA_RIQUEZA_DE_LAS_NACIONES_Adam_Smith/KRG8EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Adam+Smith%22&printsec=frontcover
- Superintendencia de Banca, S. y. (Septiembre de 2015). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFPS*. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF#:~:text=El%20criterio%20de%20la%20SBS,d%C3%ADas%3B%20y%20para%20los%20cr%C3%A9ditos>
- Superintendencia de Banca, S. y. (2020). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*.
<https://www.sbs.gob.pe/coopac>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (19 de Noviembre de 2008). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/Sistema_Financiero/8.%20Reg.%20para%20la%20Evaluaci%C3%B3n%20y%20Clasificaci%C3%B3n%20del%20Deudor_Res.%20SBS%20N%C2%B0%2011356-2008.pdf



- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. SBS: <https://www.sbs.gob.pe/>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. <https://www.sbs.gob.pe/la-sbs-y-sus-mandatos>
- Tamay, V. (2018). El riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de morosidad de la Coopac Todos los Santos de Chota, periodo 2018. *Tesis Posgrado*. Universidad Nacional de Cajamarca, Chota, Perú.
- Ulloa, G. (2020). Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan. *Tesis de pregrado*. Universidad Politécnica Salesiana - Sede Cuenca, Cuenca, Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Unions, W. C. (30 de Julio de 2014). <https://www.aciamericas.coop/Nuevo-informe-estadistico-mundial>
- Zúñiga, L. (1987). *Crédito cooperativo*. (EUNED, Ed.)
<https://books.google.es/books?id=POQt6xmxmj4C&lpg=PA15&ots=2U8VrureOZ&dq=cr%C3%A9dito%20definicion&lr&hl=es&pg=PA19#v=onepage&q=cr%C3%A9dito%20definicion&f=false>
- The jamovi project (2021). jamovi. (Version 1.6) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>
- GESTIÓN. (2019, 20 de febrero). GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/sbs-174-cooperativas-ahorro-credito-han-solicitado-registro-259225-noticia/?ref=gesr>
- Maldonado, C. (2020, septiembre). Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C. Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C.: https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2021/03/Coop.-Pac%ADfico_Set-2020_rev-1.pdf
- WOCCU. (2014, 30 de). *Cooperativas de las Américas*.
<https://www.aciamericas.coop/Nuevo-informe-estadistico-mundial>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias.

Título: Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 - 2021							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Cómo es la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021?	Describir morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021.						
¿Cuáles son las características sociodemográficas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021?	Describir las características sociodemográficas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021.		Características sociodemográficas	Género	Femenino	Escala nominal.	
					Masculino		
				Edad	De 20 a 40	Escala ordinal.	
					De 41 a 55		
Mayores a 55							
Estado Civil	Soltero	Escala nominal.					
	Casado						



Título: Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 - 2021						
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores			
					Viudo	
¿Cuáles son las características socioeconómicas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021?	Describir las características socioeconómicas de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021.		Características Socioeconómicas	Ocupación	Dependiente	Escala nominal.
					Independiente	
				Ingreso Promedio Mensual	Hasta 5,000.00	Escala ordinal.
					De 5,000.00 a 20,000.00	
Mayores a 20,000.00						
Viviendas	Familiar	Escala nominal.				
	Propia					
¿Cuál es la clasificación de pago de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021?	Determinar la clasificación de pago de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los		Clasificación de pago	Plazo de endeudamiento	Hasta 36 meses	Escala ordinal.
					De 36 a 90 meses	
					Mayores a 90 meses	
				Categorías	Normal	



Título: Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 - 2021							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
	Santos” de Chota Ltda. 560 – 2021.				CPP (Con problemas potenciales) Deficiente Dudoso Pérdida	Escala ordinal.	
Título: Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 - 2021							
Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra		Técnica e instrumento		Estadístico a utilizar		
El tipo de investigación a utilizar es el deductivo – analítico. Con un diseño de investigación no experimental de corte transversal.	La población son los expedientes de préstamos del periodo 2021, que asciende a un total de 4323 expedientes anuales.		La técnica de investigación es el análisis documental, y el instrumento es la ficha de registro.		Software Jamovi Versión 2.3.0		



Título: Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 - 2021			
Formulación	Objetivos	H ip ó t e s	Variables, dimensiones e indicadores
	De los cuales la muestra es 197 expedientes morosos.		



Anexo 2. Solicitud de información.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA. 560

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chota, 06 de octubre del 2021

SOLICITO: *Información de la lista de socios morosos y los Estados Financieros.*

C.P.C. JOSÉ CRUZ HERRERA REQUELME

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA

Yo, Verónica Judith Castillo Chávez y Anderson Samir Cubas Hernández, identificados con DNI N° 74864960 y DNI N° 72419812, respectivamente, egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, ante usted me presento y expongo:

Que, teniendo en cuenta que somos egresados de la escuela profesional de contabilidad y el grado de bachiller en proceso, estamos pasando a la siguiente etapa profesional, que es la realización de la tesis correspondiente para poder obtener el título profesional de Contador Público, por ende, es de suma importancia nos brinde información para poder realizar el proyecto de tesis, es por ello que solicito ante su despacho el acceso a la información administrativa con respecto a la lista de los socios morosos y sus estados financieros, o designe el permiso a el área correspondiente.

Recalcando que la información recolectada será netamente para uso de investigación científica.

Mi sincero agradecimiento a usted por hacer realidad esta solicitud.

Atentamente:

VERÓNICA JUDITH CASTILLO CHÁVEZ

DNI N° 74864960

Celular N° 999385670

Correo: castillochavezv06@gmail.com

ANDERSON SAMIR CUBAS HERNÁNDEZ

DNI N° 72419812

Celular: 947588629

Correo: andersonsamir0726@gmail.com





Anexo 3. Solicitud de aceptación.



COOPAC TODOS LOS SANTOS

Creemos Juntos.....!

SOLICITUD DE ACEPTACIÓN

Mediante solicitud de los egresados Castillo Chávez Verónica Judith y Cubas Hernández Anderson Samir identificados con DNI: 74864960 y DNI: 72419812 de la escuela de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, con respecto a su solicitud se les proporcionara la información requerida de los socios morosos detallados y los estados Financieros, la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, autoriza el acceso a la información con la finalidad que sea confidencial y exclusivamente con fines académicos para su elaboración y finalización de su proyecto de tesis.

Sin más, queda archivada y aplicada dicha solicitud.

Coopac
TSCH
Atentamente
Chota 02 de septiembre de 2021
Creemos Juntos.....!

α
COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA
CPC. José Cruz Herrera Requelme
GERENTE GENERAL



Telf. 076-263583 Movistar: 976178800 RPM: #976178800 E-mail: Coopac_tsch@hotmail.com



Anexo 4. Análisis Documental.

RECOLECCIÓN DE DATOS DE EXPEDIENTES												
N°	EDAD	GÉNERO		ESTADO CIVIL (soltero, casado, Viudo)	TIPO DE TRABAJO (Independiente - Dependiente)	INGRESOS S/ S/	GASTOS S/ S/	VIVIENDA (Propia, Alquilada, Familiar)	TIEMPO QUE HA SACADO EL PRÉSTAMO (meses o años)	Mayor a 60 días (Número de cuotas)	CATEGORÍA A LA QUE PERTENECE (Deficiente, Dudoso o Pérdida)	TIPO DE CRÉDITO (Ordinario, rapicash, agrario, hipotecario)
		Femenino	Masculino									

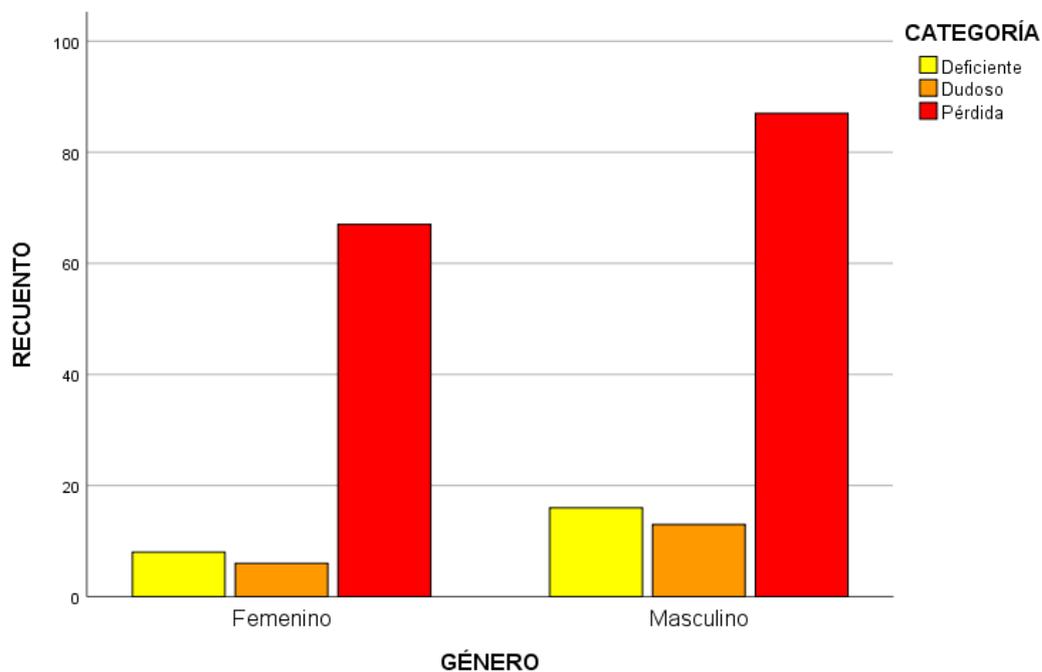


Anexo 5. Informe de Clasificación de Deudores y Provisiones.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP							
Anexo 5 - Informe de Clasificación de Deudores y Provisiones (COOPAC Nivel 2)							
(Formato: 1105, Anexo: 03, Versión: 1.)							
Fila	Denominación	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Pérdida	Total
		10	20	30	40	50	60
100	A - MONTO DE LOS CRÉDITOS DIRECTOS E INDIRECTOS						
200	Corporativos						
300	Grandes Empresas						
400	Medianas Empresas						
500	Pequeñas Empresas						
600	Microempresas						
700	Consumo revolvente						
800	Consumo no revolvente						
900	Hipotecario para Vivienda						
1000	TOTAL						
1100	A'- MONTO DE LOS CRÉDITOS DIRECTOS Y EL EQUIVALENTE A RIESGO CREDITICIO DE LOS CREDITOS INDIRECTOS						
1200	Corporativos						
1300	Grandes Empresas						
1400	Medianas Empresas						
1500	Pequeñas Empresas						
1600	Microempresas						
1700	Consumo revolvente						
1800	Consumo no revolvente						
1900	Hipotecario para Vivienda						
2000	TOTAL						
2100	B.- NÚMERO DE DEUDORES						
2200	Corporativos						
2300	Grandes Empresas						
2400	Medianas Empresas						
2500	Pequeñas Empresas						
2600	Microempresas						
2700	Consumo revolvente						
2800	Consumo no revolvente						
2900	Hipotecario para Vivienda						
3000	TOTAL						



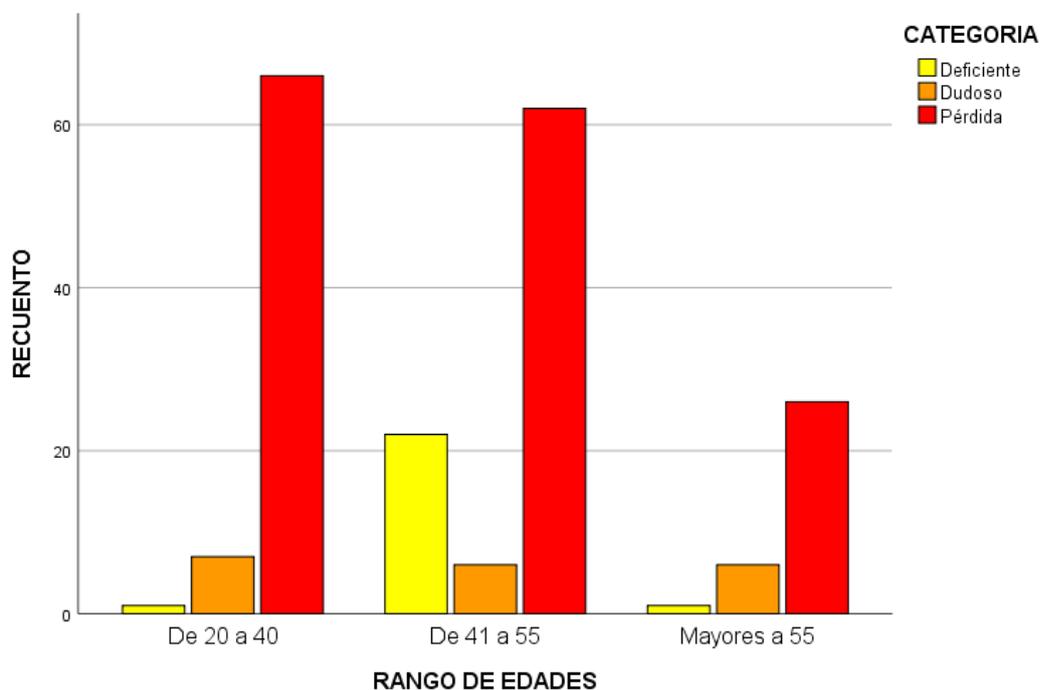
Anexo 6. Figura de morosidad por género según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.



Nota. Muestra expedientes según género por tipo de morosidad. En base a la tabla 4.



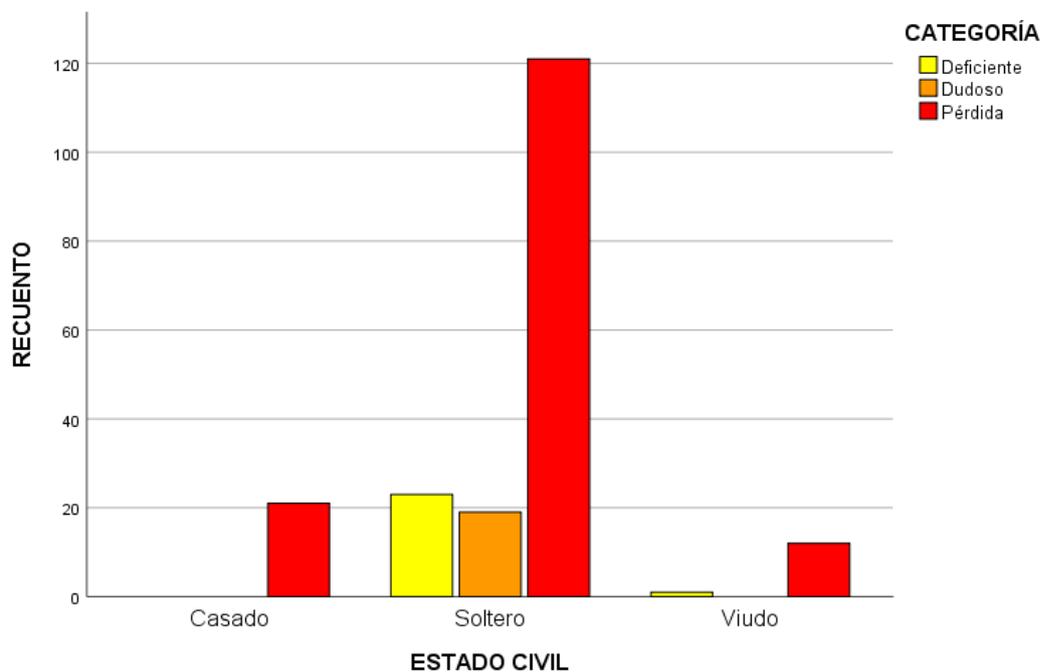
Anexo 7. Figura de morosidad por rango de edades según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.



Nota. Muestra expedientes según rango de edades por tipo de morosidad. En base a la tabla 5.



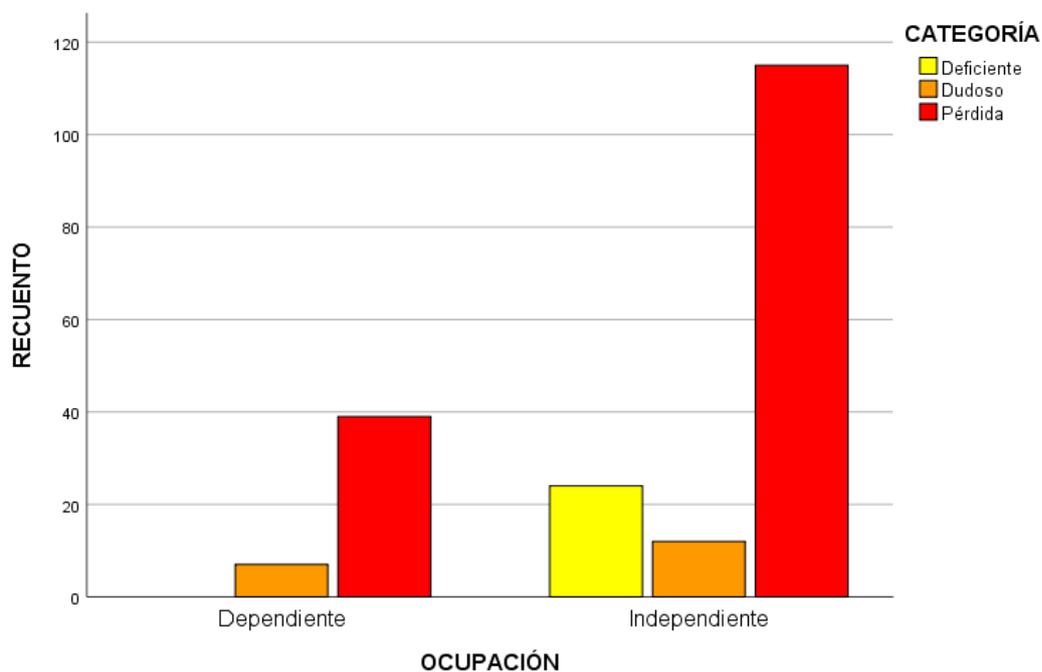
Anexo 8. Figura de morosidad por estado civil según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.



Nota. Muestra expedientes según estado civil por tipo de morosidad. En base a la tabla 6.



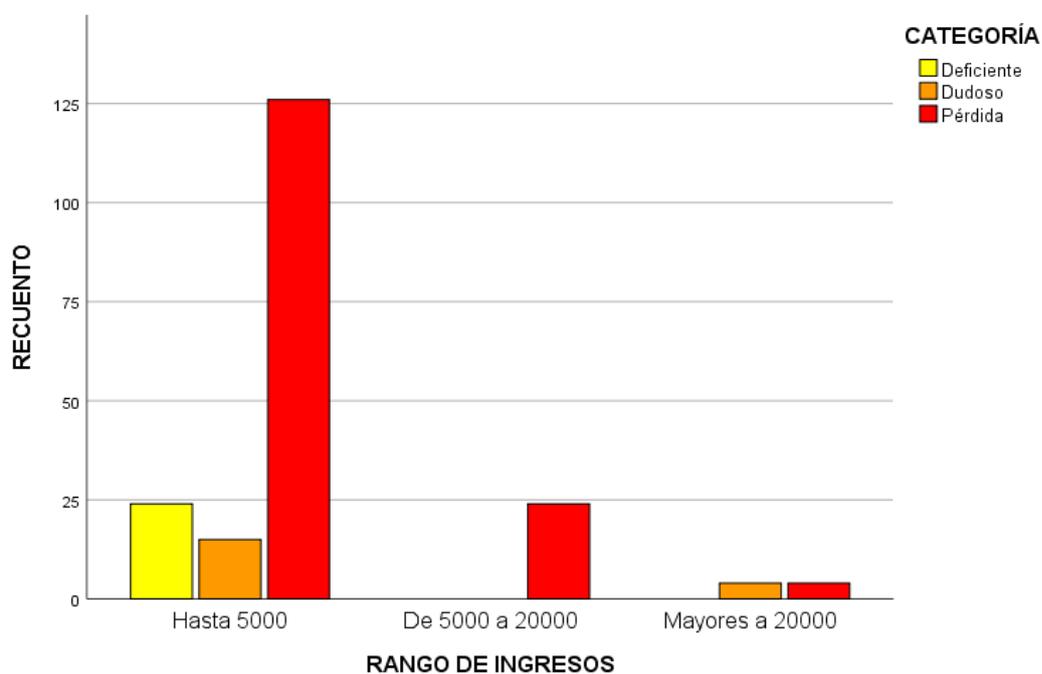
Anexo 9. Figura de morosidad por ocupación según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.



Nota. Muestra expedientes según ocupación por tipo de morosidad. En base a la tabla 7.



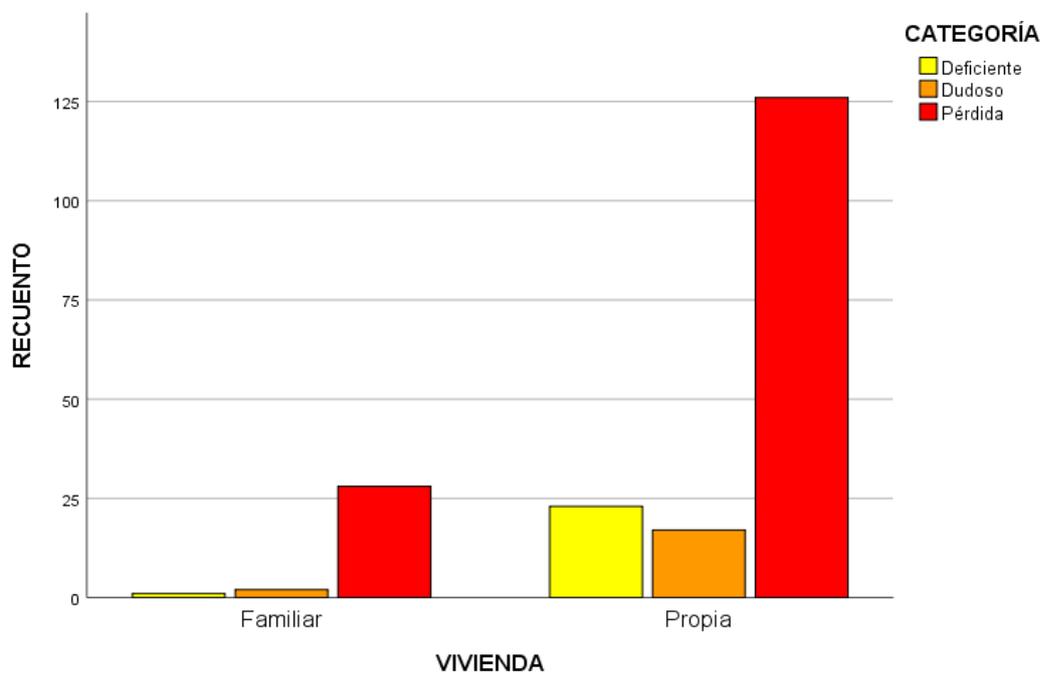
Anexo 10. Figura de morosidad por rango de ingresos según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.



Nota. Muestra expedientes según rango de ingresos por tipo de morosidad. En base a la tabla 8.



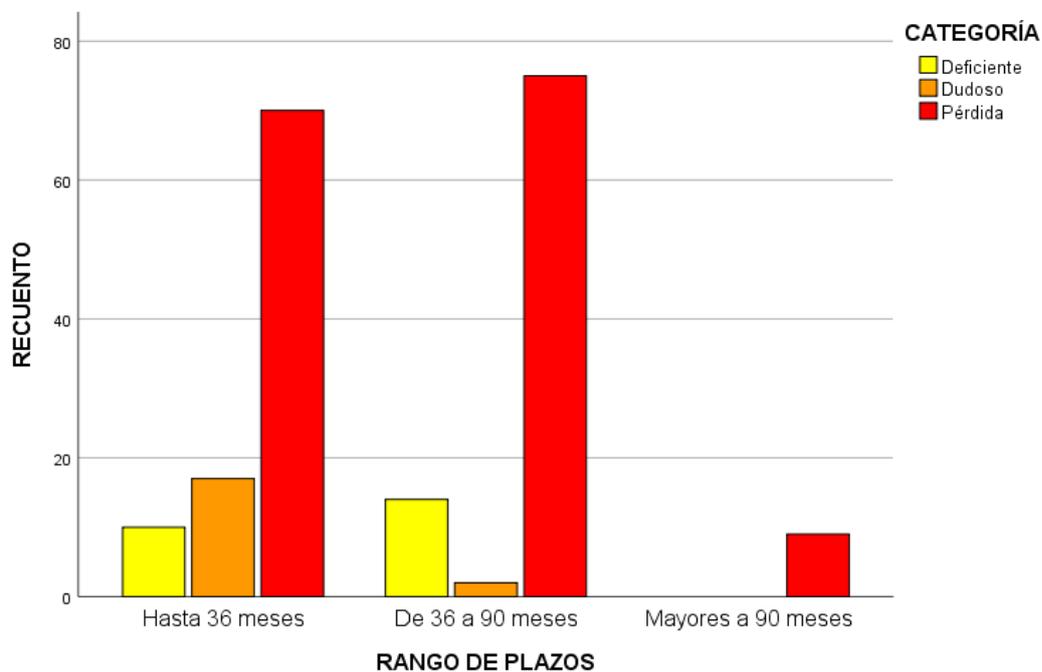
Anexo 11. Figura de morosidad por tipo de vivienda según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.



Nota. Muestra expedientes según su vivienda por tipo de morosidad. En base a la tabla 9.



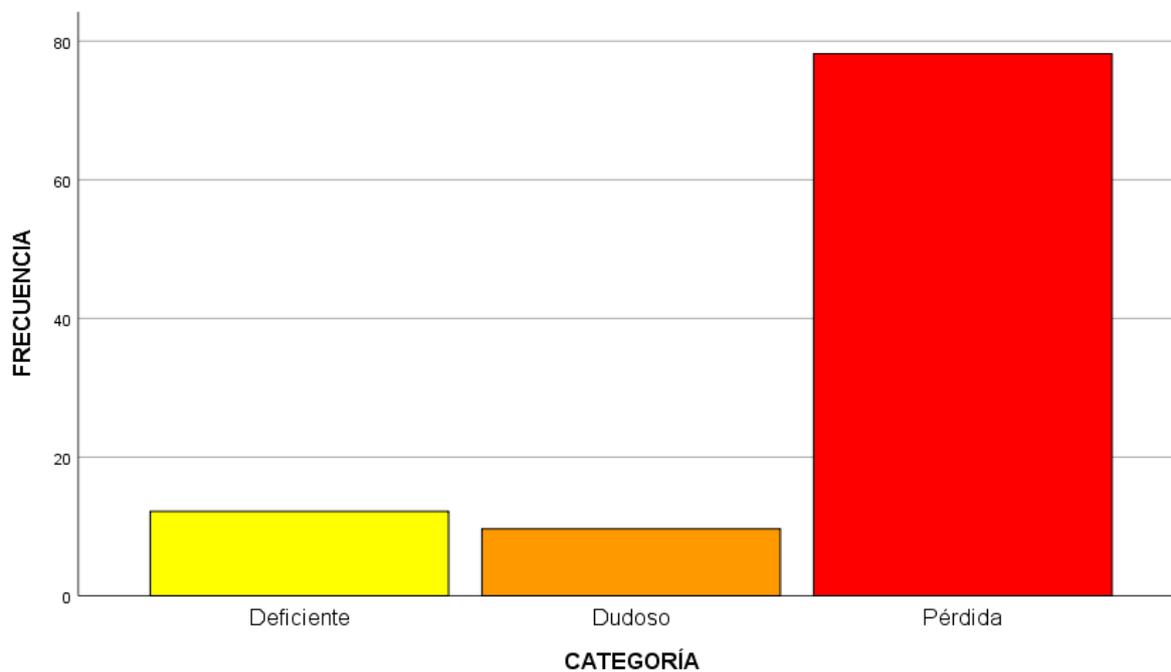
Anexo 12. Figura de morosidad por plazos según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.



Nota. Muestra expedientes según rango de plazos por tipo de morosidad. En base a la tabla 10.



Anexo 13. Figura de categoría de pagos de los socios según una muestra de préstamos otorgados en el 2021.



Nota. Muestra expedientes según categorías de morosidad En base a la tabla 11.