



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA
COOPAC. FINANCOOP SAN ROMÁN LTDA. DE JULIACA, 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

JHONATAN TUERO ARO
ORCID: 0000-0002-5409-7085

ASESOR

MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA
ORCID: 0000-0003-0184-8727

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL

LIMA, PERÚ, ENERO DE 2023



CC BY

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.

Referencia bibliográfica

Tuero Aro, J. (2022). *Factores que influyen en la morosidad de los socios en la Coopac. Financoop San Román Ltda. de Juliaca, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Jhonatan Tuero Aro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70202942
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5409-7085
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	David De la Cruz Montoya
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	16438146
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0184-8727
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Paola Corina Julca García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10713347
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Iris Margot López Vega
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41148074
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	David De la Cruz Montoya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	16438146
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Factores que influyen en la morosidad de los socios en la Coopac. Financoop San Román Ltda. de Juliaca, 2021
Línea de investigación institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Contabilidad y Gestión Empresarial
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. PAOLA CORINA JULCA GARCIA quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. IRIS MARGOT LOPEZ VEGA y MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPAC. FINANCOOP SAN ROMÁN LTDA. DE JULIACA, 2021”

Presentada por el tesista:

JHONATAN TUERO ARO

Para obtener el **Título Profesional de Contador Público**; luego de escuchar la sustentación del mismo y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBADO POR UNANIMIDAD

.....

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los 27 días del mes de Enero del 2023.

 _____ MAG. IRIS MARGOT LOPEZ VEGA Secretario (a)	 _____ MAG. PAOLA CORINA JULCA GARCIA Presidente (a)	 _____ MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA Vocal
--	--	--

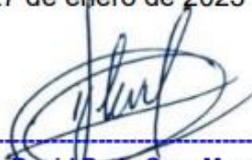
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA, docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de Asesor del (la) TESIS titulado (a):

“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPAC. FINANCOOP SAN ROMÁN LTDA. DE JULIACA, 2021”, del (de la, los) estudiante(s) JHONATAN TUERO ARO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 27 de enero de 2023



Mg. CPC. David De la Cruz Montoya
DNI. N° 16438146

DEDICATORIA

A Dios, quien ha sido nuestra guía, y la inspiración y la fuerza para seguir la consecución de uno de los sueños anhelados.

A mis padres Leoncio Ubaldo- Aydee Maura, por brindarme su amor, paciencia, trabajo y sacrificio en todo este año

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a las autoridades de la UA, a los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, en especial a mi jurado y asesor Mg. David De la Cruz quienes me orientaron y me apoyaron en la culminación de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Justificación e importancia de la investigación	15
1.4. Objetivos de la investigación: general y específicos	15
1.5. Limitaciones de la investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios	18
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	23
2.2. Definición conceptual de la terminología empleada	30
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	33
3.2. Población y muestra	33
3.3. Hipótesis.....	34
3.4. Variables – operacionalización	35
3.5. Métodos y técnicas de investigación	39
3.6. Procesamiento de datos.....	39
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Análisis de fiabilidad de las variables	41
4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable	42
4.3. Contrastación de hipótesis	54
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones	59
5.2. Conclusiones.....	61
5.3. Recomendaciones.....	62
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización: V1. Factores
Tabla 2	Operacionalización V2. Morosidad
Tabla 3	Escala de calificaciones del Alfa
Tabla 4	Procedimiento de casos - Cuestionario Morosidad
Tabla 5	Coeficiente para alfa de Cronbach (Morosidad)
Tabla 6	Procedimiento de casos - Cuestionario Factores
Tabla 7	Coeficiente para alfa de Cronbach (Factores)
Tabla 8	Variable 1. Factores
Tabla 9	Dimensión 1: Factores Internos
Tabla 10	D2: Factores Externos
Tabla 11	V 2: Morosidad
Tabla 12	D3. políticas de crédito (Agrupada)
Tabla 13	D4. Políticas de cobranza (Agrupada)
Tabla 14	D5. Políticas internas crediticias (Agrupada)
Tabla 15	D6. Eficiencia productiva (Agrupada)
Tabla 16	Resultados descriptivos de los ítems: V1
Tabla 17	Resultados descriptivos de los ítems: V2. Morosidad
Tabla 18	Normalidad para la muestra
Tabla 19	Correlación de los factores y la morosidad
Tabla 20	Análisis de correlación de los factores internos y la morosidad de los socios
Tabla 21	Análisis de correlación de los factores externos y la morosidad de los socios

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Variable 1. Factores
- Figura 2 Dimensión 1: Factores Internos
- Figura 3 D2: Factores Externos
- Figura 4 V 2: Morosidad
- Figura 5 D3. políticas de crédito (Agrupada)
- Figura 6 D4. Políticas de cobranza (Agrupada)
- Figura 7 D5. Políticas internas crediticias (Agrupada)
- Figura 8 D6. Eficiencia productiva (Agrupada)
- Figura 9 Baremos para la correlación entre las variables

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCOOP SAN ROMÁN LTDA., DE JULIACA, 2021

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

JHONATAN TUERO ARO

RESUMEN

El presente estudio comprendió por objetivo general determinar qué factores influyen en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021, considerando como metodología empleada de tipo básica con un enfoque cuantitativo, el diseño de investigación se orientó hacia la correlación entre ambas variables estudiadas. Para ello, se consideró a una población y muestra a 50 asociados de la Cooperativa a quienes se les aplicó como técnica de recopilación de datos a la encuesta e instrumento al cuestionario consignando 22 interrogantes para la variable factores y 16 interrogantes para morosidad. Obteniendo como resultados, que en la variable factores se considera un nivel bajo 38%, el 30% con nivel medio y 32% de nivel alto, además, de la variable morosidad se consigna el 46% con nivel bajo, el 30% con nivel medio y 24% con nivel bajo; del mismo modo, el análisis de prueba de normalidad de Shapiro Wilk con datos continuos de distribución normal debido a que las variables y dimensiones, con el coeficiente de correlación Rho de Spearman que acepta la hipótesis alterna. Llegando a concluir que, existe un nivel de significación de 0.018 consignado a un coeficiente de correlación de 0.692 entre las variables factores y morosidad; lo que significa que mientras que la variable factores incrementa, del mismo modo lo realizará la morosidad.

Palabras clave: Factores internos, factores externos, morosidad, cooperativa, créditos.

**FACTORS THAT INFLUENCE DELINQUENCY OF THE SAVINGS AND CREDIT
COOPERATIVE FINANCOOP SAN ROMÁN LTDA., JULIACA, 2021**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

JHONATAN TUERO ARO

ABSTRACT

The general objective of this study is to determine what factors influence the delinquency of the members of the CAC. Financoop San Román Ltda., of the city of Juliaca - 202, considering as a basic methodology used with a quantitative approach, the research design was oriented towards the correlation between both variables studied. For this, a population was considered and it shows 50 associates of the Cooperative to whom the survey and instrument were applied as a data collection technique to the questionnaire, consigning 22 questions for the factor variable and 16 questions for delinquency. Obtaining as results, that in the variable factors a low level is considered 38%, 30% with a medium level and 32% with a high level, in addition, of the delinquency variable, 46% with a low level, 30% with a medium and 24% with low level; Similarly, Shapiro Wilk's normality test analysis with continuous data of normal distribution due to the variables and dimensions, with Spearman's Rho correlation coefficient that accepts the alternative hypothesis. Concluding that there is a significance level of 0.018 consigned to a correlation coefficient of 0.692 between the factor variables and delinquency; which means that as long as the factor variable increases, so will delinquency.

Keywords: Internal factors, external factors, delinquency, cooperative, credits.

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas crédito se establecen en la categoría de Cooperativas amparadas en la Ley general de Cooperativas, mediante las cuales, en base a un convenio social con principios democráticos se busca que la sociedad pueda tener un acceso crediticio más igualitario y solidario; siendo este un mecanismo alternativo a la banca nacional. Es por ello, que las Coopac tienen una legislación especial que los diferencia tanto de las demás cooperativas como de los bancos convencionales. Estas normas son emitidas por la SNB, Seguro y AFP, bajo las siglas SBS, la misma que se encargará de resguardar el equilibrio monetario dentro de todo el sistema financiero.

No obstante, este equilibrio que se pretende mantener dentro de las Coopac, se ven amenazados por diversos factores internos y externos. Es por ello que, en el marco de nuestra investigación, estudiaremos el factor de la morosidad de la cartera crediticia y como este afecta e impacta negativamente en la economía interna de una Coopac seleccionada llamada Financoop San Román Ltda., ubicada Juliaca del departamento de Puno, y por lo cual se medirá el impacto dentro de la delimitación temporal del año 2021.

La investigación, se encuentra estructurada en: Capítulo I se abordó la realidad problemática relacionada a la Coopac Financoop San Roman Ltda. En el capítulo II se reunieron los antecedentes relacionados a las variables de la investigación, así como también la literatura académica relacionada al tema. En el Capítulo III se abordó el tipo, diseño y nivel de la investigación, así como también la población y la muestra. En el Capítulo IV se establecieron los aspectos administrativos, así como los recursos que serán utilizados, el financiamiento y el cronograma de ejecución.

Finalmente, en el Capítulo V, se plasmaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Las cooperativas de crédito mantienen un rol muy importante en el sector económico, entre los objetivos de las cooperativas está la actividad de mediación de fondos, es decir, atraer los recursos financieros posterior a ello se asignan los agentes deficitarios (Granda, 2020). El potencial de ganar o perder capital a través de actividades crediticias es uno de los riesgos más grandes que afrontan las cooperativas de ahorro y que, en última instancia, deben gestionar (Altuve y Briceño, 2018). Por lo que, la morosidad es la razón principal que dificulta los sistemas financieristas y algunos organismos importantes.

Por lo tanto, una cartera de alta morosidad es un problema grave que puede perjudicar la factibilidad (Aguilar, 2018). En Ecuador, Robles et al. (2019) señalaron que la CAC. Fasayñan enfrentó grandes problemas frente al índice de morosidad, durante el periodo 2020 la entidad detectó mediante el análisis de variación mensual un índice de 9.19%, por otro lado, estructuraron límites crediticios con el fin de mantener un mejor enfoque y establecer un mejor análisis de la situación de la compañía, donde encontraron que: (El riesgo bajo va desde un 0-3%) (Riesgo medio 3-5%)(Riesgo alto es de 9%), por lo que, la entidad se encontró en un estado de alerta ante el índice que atravesó (Mamani et al., 2021).

En Colombia con respecto a los microcréditos emitidos por las cooperativas como el MIF, que están dirigidas a ofrecer el servicio de préstamos a las microempresas, se concentran en tener acceso limitado al crédito formal, por ende se ha evidenciado un aumento en la capacidad de dichas cooperativas para acrecentar sus créditos, empero ello aumenta considerablemente el indicador de riesgo crediticio, en ese perspectiva dicha indagación se concentró en determinar los principales factores que impactan en la morosidad de los potenciales deudores, en ese sentido

se realizó un estudio bajo el cimiento de Información Suave, concretando aspectos socioeconómicos de los deudores así también se vislumbra peculiaridades de dichas microempresas con el propósito de determinar su impacto probable en la morosidad; se precisó entonces la metodología Probit y logit multinomial, probándose por medios estadísticos que las variables se sostienen que influye la edad, el género, la cantidad de personas a su cargo, el lugar donde reside, experiencia para liderar una microempresa, entre otros aspectos que se señalan durante la información suave, concluyendo que todo lo antes puntualizado tiene una relación de significancia preponderante con la morosidad (Clavijo, 2016).

En Panamá se realizó actualmente un análisis estadístico donde se determinó la morosidad de la cartera de crédito es de un total del 7.7%, empero la APC, preciso un total del 70% de ciudadanos panameños no realizan sus pagos con regularidad con la banca, por otro lado el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo puntualizó que el monto crediticio en el que se sostienen asciende a un total de 904.2 millones, donde los pagos se realizan a través de descuento de forma directa 67.8% y solamente el 31.2% se hacen voluntariamente, se refleja entonces un balance es desproporcionada en cuanto a pagos voluntarios, para evitar la morosidad (República de Panamá, 2021).

Esta problemática no es ajena del contexto nacional, el incremento de la morosidad ha sido elevado esto se debe al acelerado crecimiento de las empresas peruanas. Granda (2020) señaló que la economía peruana desarrolló un creció de un 2,2% en el periodo 2019. Mientras que el desarrollo promedio de colocación en el sistema financiero fue de 5.6%. Por otro lado, las cooperativas de ahorro tuvieron un crecimiento del 15%, dando paso a la obtención de retorno sobre el capital (ROE) con un 13,5%, mientras que la tasa de morosidad fue del 5,35%. Por otro lado, Huayta

et al. (2020) señalaron que las personas que constantemente solicitan préstamos para subsanar deudas, tiene la posibilidad de formar parte de la morosidad financiera, a través del reporte del BCRP (2020) señalaron que durante el periodo 2020 los índice de morosidad han incrementado a un 4.8%.

En Juliaca, la CAC. Financoop San Román Ltda., atraviesa un fuerte problema en base a los índices de morosidad, todo ello se debe a factores externos e internos que se tomarán en cuenta, sobre todo porque es necesario avizorar el menoscabo en la CAC. Financoop San Román Ltda., deberá tomar cartas en el asunto con sus socios, donde la dilación moratoria en la misma, debido a que acrecienta el significativamente el índice de morosidad, en ese sentido la cooperativa precisa entonces que ello se debe al inapropiado uso de las evaluaciones crediticias produciendo que el indicador de morosidad incremente a un (%) durante el periodo 2021, esto va de la mano con un ineficiente sistema de cobranza que no cumple con el propósito planteado para resolver dicha situación de pérdida monetaria fructificando dicha dilatación en el proceso de pago, por lo que, es de gran importancia desarrollar una evaluación idónea que permita reconocer concretamente los factores acordes que influyen trascendentalmente.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿En qué medida los factores influyen en la morosidad de los socios en la CAC. Financoop San Román Ltda., de Juliaca – 2021?

Problemas específicos

¿En qué medida los factores influyen en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda.?

¿En qué medida los factores externos influyen en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda.?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

Por otro lado, referente a la justificación en un plano teórico, esto se debe que al basarse en precedentes y bases teóricas se estructurara una estrategia fundamental, cuyo objetivo está centrado en brindar un aporte de conocimiento sobre los factores de la morosidad en las cooperativas de ahorro, convirtiéndose en un antecedente para investigaciones futuras. Práctico esto se debe que, en base a los resultados obtenidos, un desconocedor del tema, pero centrado en el sector de cooperativas, se beneficiara permitiendo brindarles una estructura para aplicación en la entidad. Metodológicamente, ya que se pondrán en marcha procedimientos aplicados que permitirán obtener información necesaria sobre la morosidad.

1.4. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar qué factores influyen en la morosidad de los socios de la CAC.Financoop San Román Ltda., de Juliaca – 2021.

Objetivo específicos

OE1: Determinar si los factores internos influyen en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda.

OE2: Determinar si los factores externos influyen en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda.

1.5. Limitaciones de la investigación

Dicha indagación mantuvo limitaciones temporales que serán aplicadas dentro del horario laboral del investigador, ya que va permitir que los asociados de la

cooperativa tengan una respuesta más consciente, así mismo, el investigador tendrá un mejor control de los encuestados.

Bibliográficas, puesto que por parte de la CAC.Financoop San Román Ltda., ya que, se necesitó de la base de datos para obtener una tabla referencial de los posibles encuestados.

Sociales, ya que, necesitará de respuestas de los asociados de la cooperativa, sin embargo, tras la desconfianza que existía al ingresar a la base de datos de los asociados morosos, dificultando el proceso de recolección en su momento.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

En el plano internacional se encontraron los siguientes antecedentes:

Mustafa (2020) en su artículo titulado “El comportamiento del diferencial de los swaps de incumplimiento crediticio (CDS) soberanos: Evidencia de Turquía con el efecto del COVID-19” desarrolló un estudio cuyo objeto fue examinar cómo se comportan los diferenciales de CDS soberanos de Turquía. En base a la metodología aplicaron datos diarios durante el periodo de 06.12.2019 y el 16.06.2020, 6 variables independientes y 6 situaciones de COVID-19 se analizan empleando el método Multivariable Adaptive Regression Splines (MARS). Los hallazgos revelan que (1) los factores influyentes en los diferenciales de CDS de Turquía son el índice BIST 100, el índice VIX, el índice MSCI Turquía y las tasas de cambio de USD/TL para la etapa anterior a la pandemia de COVID-19 y (2) El índice de mercados emergentes MSCI, la cantidad de nuevas muertes por COVID-19, las tasas de cambio de USD/TL, el costo promedio ponderado de los fondos y la cantidad de casos nuevos por Covid-19. En conclusión, Turquía podría estimular las entradas de inversiones de cartera extranjeras con diferenciales de CDS decrecientes.

Erna y Saharsini (2022) publicaron un artículo acerca de “Análisis de Factores externos que afectan la morosidad a clientes bancarios en Boyolali”, con el objetivo de determinar los factores externos del cliente como, el carácter del deudor, la capacidad de gestión, las condiciones comerciales, el uso del crédito que no es bueno para los préstamos morosos en los bancos comerciales en Boyolali. El método utilizado fue de nivel descriptivo y se dio mediante el uso de un cuestionario a 70 encuestados. Dichos resultados demuestran que los componentes externos sobre el carácter del deudor no tienen un efecto significativo en los préstamos en mora, la capacidad de gestión tiene una consecuencia negativa y característica en los

préstamos con mora, las condiciones comerciales tienen una consecuencia positiva y significativa en el problema. En conclusión, la cultura y capacidad de pago es un factor clave para evitar la morosidad.

Castro et al. (2022) en su artículo sobre las variables macroeconómicas en la morosidad de los bancos mexicanos, cuyo objetivo fue analizar las consecuencias de las categorías macroeconómicas en la carpeta de vencimientos de créditos bancarios en México periodo 2001 y 2020. La metodología que se empleó fue de nivel descriptivo, utilizando las regresiones múltiples. Dichos resultados indicaron, que las consecuencias más importantes que repercuten en la morosidad, fueron la tasa de desempleo y el PIB, el modelo obtuvo un valor de $F=0.02$. Por lo que se concluyó, que la repercusión se precisó en la falta de trabajo y del PIB fue eminente que la consecuencia mostrada se incluye en el lapso de la pandemia que menoscaban la salud, vislumbrando que las políticas efectuadas por la banca financiero realizó una coadyuva a los potenciales deudores del banco para mitigar el periodo de crisis por la COVID-19, teniendo una consecuencia benéfica, al aminorar los perjuicios de la falta de empleo y el inminente desplome del PIB en la carpeta crediticia de los morosos de la banca.

Khairani et al. (2022) publicaron un artículo de investigación sobre el “análisis del Covid-19 en el crecimiento de los préstamos morosos en la banca de Indonesia”, con el objetivo de definir los determinantes del movimiento de préstamos improductivos en el sector bancario de Indonesia y la conmoción que dejó la pandemia COVID-19. La metodología que se concretó fue no experimental. Se indicó que los resultados puntualizados del análisis indicaron que la pandemia generada por la COVID-19 tuvo un impacto significativo en los préstamos en mora, provocando riesgos para la estabilidad financiera y desencadena un efecto asimétrico en el

sistema macroeconómico. Por ende, se abordó la siguiente conclusión, revelando que existe una reciprocidad de índole positiva esencial entre la morosidad y la situación económica del país.

Fakhrunnas y Hendrie (2022) en su artículo titulado “Los determinantes de los préstamos morosos en la industria bancaria de Indonesia: un enfoque asimétrico antes y durante la crisis pandémica”. Plantearon el siguiente objetivo de examinar el nexo entre las variables macroeconómicas y la morosidad del sector bancario en Indonesia. La metodología que se empleó fue el enfoque asimétrico entre las variables macroeconómicas y los préstamos/financiamiento en mora de los bancos tanto antes como durante la pandemia. Dichos resultados demostraron que, si existe una correlación asimétrica entre las variables macroeconómicas y la morosidad antes o durante los períodos de pandemia, además una rupia indonesia más fuerte frente al dólar estadounidense puede hacer que los bienes exportados sean caros, erosionar el margen de ganancias de la empresa y luego afectar negativamente el desempeño de la empresa. En conclusión, el desempeño de la industria bancaria de Indonesia durante la pandemia sólo está influenciado por el arquetipo de cambio y el acrecentamiento pecuniario a corto y largo plazo.

Desde la perspectiva nacional, en Bagua, Arcila y Bravo (2020) desarrollaron una trabajo sobre los índices de morosidad en una I.E.P. de Bagua, el objetivo fue evaluar los índices de morosidad en una IEP situada en Bagua. La metodología que se tuvo a bien realizar fue de tipo cuantitativa y de diseño no experimental; con una muestra establecida por los registros contables y financieros a lo largo del desarrollo de la indagación. Los resultados que se obtuvieron sobre los indicadores de morosidad están determinados por componentes como, la falta de presteza monetaria, el aplazamiento de los vencimientos de pago, la impregnación cultural de

morosidad y finalmente el Covid-19, por otro lado, los estados financieros reflejaron que los índices de morosidad aumentan en el lapso de marzo y mayo, con un 47 por ciento (%), 26.08 por ciento (%) y 19,26 por ciento (%) correspondientemente. En conclusión, existe una clara diferencia en la morosidad a raíz de la pandemia, siendo el factor más relevante, el confinamiento.

Quilla et al. (2021) tuvieron como objetivo fue evaluar los componentes socioeconómicos que de alguna forma inciden en la morosidad de una asociación de ahorro y crédito. Utilizó un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, aplicada a una muestra constituida por 120 clientes que estaban incurriendo en una situación de morosidad. Los resultados de este estudio reflejaron que los componentes socioeconómicos contaban con una relación soberanamente reveladora con la morosidad y se obtuvo una cifra de Pearson igual a 0.519. En conclusión, las dificultades de salubridad del COVID-19, incidieron en el incumplimiento de pagos de las obligaciones que se dieron en la cooperativa en estudio, y es por este motivo que se aumentó la evaluación de los clientes, con el fin de afianzar la restitución de los créditos concedidos.

Quispe (2022) tuvo como objeto de determinar la forma en la que la pandemia está concretamente conexas con el acrecentamiento de la morosidad bancaria. La metodología es aplicada, no experimental, de nivel explicativo-correlacional, dirigida a una muestra constituida por 57 comerciantes. Los resultados señalaron que el 37 por ciento (%) de trabajadores se hallaban en un escenario de inseguridad o pérdida, y seguido se encontraba otro grupo de 30 por ciento (%) en estado deficiente; y respecto a los montos de la morosidad, las cantidades ascienden de S/. 2000 a 3000 (43%) y S/.3000-4000 (24,5%). En conclusión, se logró determinar que la crisis ocasionada por la pandemia, permitió el aumento significativo de la morosidad

pecuniaria en los negociantes pertenecientes a la textilería ubicados en el mercado internacional San José.

Larrea (2022) publicó un estudio referido a los factores que generan la morosidad de los créditos en pequeños y medios negocios, con el objetivo de conocer los elementos concluyentes que fundan niveles de morosidad en los créditos de la Caja Municipal la Peruanita ubicado en Trujillo. La metodología desarrollada no experimental, de nivel descriptivo y la muestra comprende los créditos colocados durante el año 2021. Los resultados demostraron que los elementos intrínsecos calificados como concluyentes, eran la deficiente evaluación de los créditos por parte de los sectoristas, desconocimiento con respecto a las políticas de préstamos y recaudación, inapropiada evaluación del sector, por lo que destacan el endeudarse por concurrencias de oferta intrínseca y endeudarse en la misma línea de tiempo. En conclusión, la morosidad en esta institución se originó debido a la deficiente comisión gestada por el sector al iniciar las colocaciones de los créditos PYMES.

Ruiz (2021) realizó una investigación referida a los factores que determinan la morosidad en las personas físicas, que indicó el objetivo de evaluar la secuela de las peculiaridades socioeconómicas y financieras acerca de la situación de morosidad de personas naturales. La metodología impregnada fue de tipo cuantitativo, con nivel explicativo y de diseño no experimental; con una muestra compuesta por 196 casos. Los resultados, exteriorizan que los factores determinantes fueron, la carga familiar, la salud del deudor y la falta de conocimiento sobre mantener un óptimo historial crediticio, a su vez se determinó que el aumento de una unidad en el endeudamiento aumenta la probabilidad en 0.000088%, y la subida en una unidad de ingresos del deudor contribuye a disminuir la probabilidad en 0.00064%. En conclusión, los

problemas como el desempleo, y la ocurrencia de dificultades de salud, incrementaron en 8.95% la probabilidad de caer en una situación de morosidad.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

Se presenta el desarrollo de las variables.

2.2.1. Variable 1. Factores que determinan la morosidad

Factores internos.

Todos ellos están relacionados con constituyentes procedentes del propio ambiente intrínseco de la sociedad empresarial. Tienen la obligación de ser inspeccionados y tramitados por la propia empresa. Esto trascendentalmente incluye: materias primas, costos, tecnología y recursos humanos.

Políticas internas crediticia.

Las políticas internas de las C.A.C. son todas aquellas bases sobre las que fundamentan los procedimientos en determinadas áreas: laboral, civil, procesal o procesal. En él se puede encontrar la política de crédito, incluyendo el procedimiento de crédito, y la política de cobranza, incluyendo el procedimiento de cobro y recuperación (García et al., 2021).

Políticas de crédito.

La compañía tiene ciertas pautas sobre si se debe otorgar crédito a los clientes y cuánto. Al tomar decisiones crediticias, las empresas deben enfocarse no solo en sus estándares crediticios establecidos, sino también en el uso adecuado de esos estándares (García et al., 2021).

En ese sentido, se debe tener en consideración que las políticas de crédito son determinantes al momento de pretender evitar un grado de morosidad elevado. Estas políticas se deben concretar en los debidos reglamentos generales de crédito y/o

manuales de crédito que contemplen las reglas necesarias para un debido y responsable otorgamiento de crédito.

Política de cobranzas.

Las políticas de cobranzas, es un conjunto de reglas y procedimientos que describen cómo los supervisores de la institución y los clientes realizan las cobranzas y los pagos (Márquez, 2021).

Eficiencia productiva.

Permite determinar las condiciones bajo las cuales se pueden producir bienes al costo unitario más bajo posible. Alcanzar la productividad requiere el uso de recursos y la reducción de residuos, lo que significa más ingresos. En principio, la eficiencia de un proceso industrial está dirigida al máximo rendimiento que se puede alcanzar con los mismos medios disponibles (Márquez, 2021).

Factores externos.

Por otro lado, este tipo de causas forman parte de exterior de dicha empresa, por ende, su gestión se encuentra separada del marco de operación y en razón al trabajo de la empresa: iniciativas públicas, tempero del clima, mercados, competencia.

Nivel de endeudamiento.

Banco Pichincha (2020) señaló que el nivel de endeudamiento es un grado de crédito enfocado en la comparación tanto de los pasivos y patrimonio con el fin de obtener una cifra que va permitir evaluar el crédito de una organización. Por otro lado, el nivel de endeudamiento permite evaluar la conveniencia de los bienes financieros y propios por endeudamiento de una determinada organización.

Grado de liquidez.

Es un conglomerado de indicadores que tienen la finalidad de diagnóstico en una compañía para generar mayores niveles de liquidez monetaria, además concierne a poseer activos recomendados en la inversión para no tener inconvenientes de pérdida (Sevilla, 2020).

Tasa de interés.

Los intereses equivalen a una cierta cantidad de dinero, representan un porcentaje del crédito o préstamo que solicitas y están vinculados a un plazo, generalmente de un año. En pocas palabras, el precio que el deudor debe pagar al prestamista por el uso de la moneda (Mendoza, 2020).

Ipsos (2020) señaló que los niveles socioeconómicos son características del mercado que ayudan a segregar y/o clasificar el nivel de poder adquisitivo del público objetivo. Así se tiene que el nivel socioeconómico es el conjunto de caracteres tanto cuantitativos como cualitativos, que detalla a las personas que habitan un espacio determinado.

Morosidad.

La morosidad, se resalta cuando un deudor infringe sus necesidades de pago en el instante acordado, donde siempre se deben cumplir las circunstancias determinadas por el marco normativo para que esto pueda suceder. Con ello se pretende tener una buena salud financiera (Chong, 2021).

Actualmente se dice que la morosidad “Es el estado en que se encuentra una deuda vencida sin haberse efectuado el pago al que se estaba obligado a la fecha de vencimiento, o se hubiera efectuado un pago menor al que debía pagarse” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 14).

Tasa de morosidad.

La tasa de morosidad también se utiliza a veces como un indicador de la salud de la economía. La morosidad también afecta su calificación crediticia. Su historial de pago es una consideración importante al calcular su puntaje de crédito. De hecho, representa el 35 % de la puntuación total, por lo que ser moroso puede arrastrarlo hacia abajo. Sin embargo, tenga en cuenta que algunos pagos atrasados pueden no tener un gran impacto, pero lo tendrán si se atrasan constantemente o no pagan nada.

Según Ruiz (2021) la tasa de morosidad, es la cartera vencida representada en porcentaje del total de la carpeta de inversiones es un índice muy empleado como prevención de riesgo para las carteras de crédito.

Cartera atrasada.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2018) definió a las carteras atrasadas como crédito directo no cancelado o expirado. La cartera de morosidad de la empresa está compuesta por documentos y cartas de crédito que no han sido pagados dentro del plazo señalado. Desempeña un pliego significativo en la planificación de la cooperativa de crédito porque simboliza un gran riesgo para la redención de cualquier negocio.

Cartera de alto riesgo.

Es la reestructuración, refinanciación, plazo y en una colección legal. Es la relación entre los montos de los préstamos reestructurados, cobros atrasados y judiciales a crédito directo (Meléndez et al., 2018).

Cartera pesada.

Préstamos directos e indirectos correspondientes a calificaciones crediticias, deudas y pérdidas del deudor (Meléndez et al., 2018).

NIC 12.

Se basa en la normativa para poder establecer el tratamiento con respecto a los impuestos mediante las ganancias de las empresas, el cual se encarga de regular los gastos por el impuesto corriente y los gastos por el impuesto que está referido (Minaya, 2020)

IR incobrables.

Se basa en las cuentas por cobrar, las cuales ya están vencidas y no han sido canceladas por la irresponsabilidad del cliente, es por ello que se puede generar un castigo, ya sea directo indirecto, ya que se efectúa la acción administrativa y judicial (Corre, 2020).

Cooperativas.

Según Carrasco (2021) señaló que una cooperativa de trabajo es una forma de empresa muy adecuada para reunir a varias personas para una actividad profesional que pueden actuar tanto como socios como beneficiarse de los resultados de su trabajo; para las cooperativas probablemente esté relacionado con su objetivo de promover el empleo mientras reciben subsidios regionales y nacionales.

Por otro lado, Azorín (2018) señaló que las CACs son instituciones que no tienen propósito de lucrarse sirviendo a sus integrantes. De la misma forma que las financieras, cooperativas para ahorrar y obtener crédito consienten depósitos, emiten prestaciones brindando otros encargos bancarios. CACs son propiedad y están inspeccionadas por individuos o integrantes que manejan dichos servicios.

Cooperativismo.

Morales (2021) afirmó que las cooperativas se definen como doctrinas que protegen la cooperación como un medio para lograr el bien común y satisfacer las necesidades existentes. Así, el movimiento cooperativo es un movimiento que aboga por la cooperación de sus miembros, la demuestra en un contexto socioeconómico

como un medio para brindar mayores beneficios a los productores y consumidores y para aumentar la satisfacción de sus necesidades. El corporativismo tiende a defenderse como una fuerza económica que apoya la inclusión financiera de quienes más lo necesitan.

Ley general de Cooperativas

Actualmente en el Perú, las Cooperativas están reguladas jurídicamente mediante el DS N°074-90-TR que acepta el TUO de la LGC (El Peruano, 2018).

Esta ley se rige por las disposiciones siguientes: Las CACs se enfocan en la captación de recursos del público esto de acuerdo con el art. 289 de la Ley Cooperativa. La estructura de esta Ley está enfocada en obtener socios cooperativos, más no se enfocan en la captación de depósitos públicos.

Tipos de Cooperativa.

Según El Peruano (2018) señala que la actual ley general de cooperativas prescribe las siguientes modalidades y/o tipos de Cooperativas dentro de nuestro aparato productivo:

- Cooperativas agrarias: Son organizados por productores agrícolas para aminorar costos y tener un mejoramiento en el acceso a los mercados, por lo que compran bienes, comparten asistencia técnica y profesional, venden productos juntos, aumentan cantidades y precios, inician el proceso de metamorfosis de la elaboración principal, etc.
- Cooperativas de trabajo. Consiste en empleados que combinan su trabajo para administrar un negocio que produce bienes y servicios.
- Cooperativa de abastecimiento. Está formado por empleados (médicos, taxistas, empresarios, transportistas, farmacéuticos, etc.) que pertenecen a una determinada profesión o profesión.

- Cooperativas de prestación de servicios públicos. Los socios forman parte de los servicios que se brindan. Pueden ser destinatarios de servicios de luz, agua, comunicaciones, etc.
- Cooperativa de vivienda. Los socios serán aquellos que necesiten una casa a la que puedan entrar como socios, construyéndose y gestionando ellos mismos.
- Cooperativas de consumo. Se comunican con los usuarios para obtener excelentes precios en bienes y bienes que se consumen.
- Cooperativa de Crédito. Usan sus fondos para otorgar préstamos a los empleados.
- Cooperativa de Seguros. Ofrecen varios beneficios de seguro a sus socios.

Cooperativas de ahorro y crédito.

Está conceptualizada como instituciones sin objetivo lucrativo con la finalidad de brindar servicios a sus miembros. Del mismo modo las entidades bancarias de CACs, emiten empréstitos y manifiestan otros servicios económicos. Pero como cooperativas se encargan de manifestar un lugar inequívoco para ahorrar y pedir prestado a cánones de tasas razonables (Fabara, 2022).

Marco legal.

El marco legal se compone por todas las disposiciones emitidas por el legislativo en materia cooperativo, y la SBS, siendo las principales las siguientes:

Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

Resolución SBS N°480-2019, Reglamento General de las Cooperativas de ahorro y crédito no acreditadas a captar caudales del público.

Resolución SBS N°5060-2018, Reglamento para la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo aplicables a las Cooperativas de ahorro y crédito no consideradas a maniobrar con recursos del público.

Resolución SBS N°5061-2018, Reglamento del fondo de seguro de depósito cooperativo.

Resolución SBS N°5076-2018, RRE y de la Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a captar recursos del público.

Resolución SBS N°4977-2018, RRN de Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a captar recursos del público y de las Centrales.

2.2. Definición conceptual de la terminología empleada

Cooperativa

La cooperativa es una estructura productiva alternativa al empresarial, de sus integrantes en el perfeccionamiento social y pecuniario de su entorno.

Cooperativa de ahorro y crédito

Es una subclasificación otorgada por la ley general de cooperativas, y que tiene por finalidad la de brindar servicios financieros (ahorro y crédito) a sus accionistas quienes lo integran.

Morosidad

Incumplimiento de la obligación crediticia que contrae los socios, clientes u otros, a una entidad financiera.

Crédito

Es la que se encarga de realizar a las personas, ya sean ventas o compras con un pago posterior. Por otro lado, se basa en la metodología de pago posterior a la adquisición que se está realizando (Mendoza, 2020).

Superintendencia de Banca, Seguros

En la corporación cuya finalidad es fiscalizar los regímenes mercantiles, de seguros, de retribuciones privadas, de ahorro y crédito, así como de prevenir y revelar el lavado de activos y la financiación del terrorismo (Valle, 2018).

Sistema Financiero

El sistema económico se puede definir como una institución, medios y grupo de mercado. El objetivo principal es administrar los ahorros creados por el agente financiero con funciones de financiación para otros que necesitan fondos (Valle, 2018).

Rentabilidad

La rentabilidad puede entenderse como el ingreso de una inversión específica. Es decir, es un índice clave que permite analizar el comportamiento de las inversiones, por lo que, permite realizar comparaciones entre diferentes inversiones. Por supuesto, este no es el único factor a considerar al comparar inversiones, ya que hay otros aspectos a considerar además de la rentabilidad, como el riesgo o las cuestiones éticas (Caraballo et al., 2019).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio desarrolla un tipo de investigación básica, esto se debe a que se emplea con el fin de entender y extender el conocimiento de un fenómeno en particular. Este tipo de investigación contribuye al conocimiento, por otro lado, las investigaciones básicas o puras se enfocan en comprobar o refutar hipótesis del estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por otro lado, la investigación desarrollará un enfoque cuantitativo, el cual se utiliza la recopilación de datos y también se dirige a las mediciones.

Es de diseño no experimental debido a que el investigador no cambiará ninguna de las variables que se están estudiando (Ñaupas et al., 2018). Se basa en observaciones de fenómenos que ocurren en su entorno. También será transversal, ya que la encuesta se realizará en un espacio y tiempo determinado, dado que la encuesta se realizará en un lugar y tiempo predeterminados (Ñaupas et al., 2018).

Nivel de investigación correlacional – causal, esto tendrá un nivel de relevancia ya que brindará un diagnóstico que, factores influyen en la morosidad. El objetivo de la correlación es evaluar la concurrencia entre una o más dimensiones espaciotemporales. Estas relaciones se basan en hipótesis que han sido contrastadas con los objetivos del estudio. La pertinencia se determina conceptualizando los eventos directos e indirectos encontrados, confirmando la hipótesis y los objetivos de la investigación.

3.2. Población y muestra

Población

El conjunto de unidades de análisis se encontrará compuesto por todos los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda, la cual está conformada por 50

servidores entre ellos funcionarios, trabajadores, empleados de la CAC. Financoop San Román Ltda, ubicada en el distrito de San Román.

En base a la definición de la población se basa en un grupo de segmentos con peculiaridades semejantes, las cuales, pueden ser cuantificables para un análisis de investigación específica (Ñaupas et al., 2018).

Criterios de inclusión

Toda la población que forme parte de la CAC. Financoop San Román Ltda.

Todos los funcionarios, trabajadores, empleados de la CAC. Financoop San Román Ltda.

Criterios de exclusión

Todo aquel que no forme parte de la CAC. Financoop San Roman.

Muestreo

En base a la obtención del muestreo de la investigación se desarrollará un muestreo censal esto se debe a que todas las unidades de investigación se consideran pruebas. Después de eso, los residentes que necesitan ser investigados como censo deben tener el universo, los ciudadanos y las pruebas al mismo tiempo (Ñaupas et al., 2018).

Muestra

La presente investigación requerirá de una muestra de 50 personas de la CAC. Financoop San Román Ltda. Por otro lado, la muestra es la que va a requerir datos importantes para se pueda seguir con la investigación, el cual debe consistir en número de observación.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Los factores influyen significativamente en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021.

Hipótesis específicas

HE1: Los factores internos influyen significativamente en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021.

HE2: Los factores externos influyen en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021.

3.4. Variables – operacionalización

Variable Morosidad

Definiciones conceptuales: La morosidad, se trata en que la persona demora en pagar lo prestado, el cual genera mayor interés, ya que si la persona se demora en pagar va formar parte de una lista de morosidad, donde más adelante va a tener dificultades si quiere sacar otro prestamos, etc. (Chong, 2021).

Dimensiones: Morosidad

Indicadores:

Tasa de morosidad

Cartera atrasada

Cartera de alto riesgo y

Cartera Pesada.

Definición operacional

De acuerdo con el modelo propuesto por López, (2020) la variable: Morosidad será medida por medio de un cuestionario utilizando la escala de Likert.

Variable: Factores determinantes de la morosidad

Definiciones conceptuales: Los factores se definen como actividades o circunstancias que retrasan el proceso de una actividad. De tal modo, los factores

presentan diversos aspectos que intervienen o afectan el modo de existir de las cosas (Bembibre, 2022).

Dimensiones: Factores Internos.

Indicadores: Política interna crediticia, Política de crédito, Política de cobranza, Eficiencia Productiva

Dimensiones: Factores Externos.

Indicadores:

Nivel de endeudamiento,

Grado de Liquidez,

Tasa de Interés,

Nivel Socioeconómico

Definición operacional: De acuerdo con el modelo de Benites et al. (2021) la variable de factores será medida por medio de un cuestionario utilizando la escala de Likert: se cuenta con: Factores externos y Factores internos.

Tabla 1*Operacionalización: V1. Factores*

D.Conceptual	D.Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	
<p>Los factores se definen como actividades o circunstancias que retrasan el proceso de una actividad. De tal modo, los factores presentan diversos aspectos que afectan el modo de existir de las cosas (Bembibre, 2022).</p> <p>Los factores que inciden en la morosidad de la Cooperativa son los factores internos y los factores externos</p>	D1. Factores internos	Política de crédito		1	Los créditos siguen el proceso establecido en las políticas de crédito de la cooperativa	
				2	La Cooperativa utiliza adecuados criterios de evaluación crediticia	
				3	Los requisitos exigidos por la cooperativa para otorgar un crédito son accesibles para los socios.	
			Política de cobranza		4	Se realiza un adecuado monitoreo de los créditos otorgados según lo establecido en las políticas de la cooperativa
				5	El personal de cobranza utiliza adecuadamente diferentes mecanismos de cobranza	
			Políticas internas		6	La cooperativa cuenta con políticas internas crediticias para reducir la morosidad.
				7	La cooperativa aplica de manera regular sus políticas de crédito	
				8	Se realiza un análisis de la evaluación del riesgo crediticio para el otorgamiento de los créditos	
			Eficiencia Productiva		9	Existe mucha burocracia al solicitar un crédito en la cooperativa.
				10	Los requisitos exigidos por la cooperativa son muy rígidos	
		11		Los créditos son desembolsados de manera rápida y oportuna		
		D2. Factores externos	Nivel de endeudamiento		12	Los socios que tienen deudas en otras instituciones han incidido en el cumplimiento de sus obligaciones para con la cooperativa
				13	Los usuarios que tienen diferentes tipos de deuda tienen dificultades para cumplir con sus obligaciones crediticias	
				14	Los usuarios que han tenido una calificación dudosa en las centrales de riesgo crediticio han tenido dificultades en cumplir con sus obligaciones	
				15	La inestabilidad política del país ha incidido en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la cooperativa	
			Coyuntura económica		16	El estado de emergencia debido al covid 19 ha sido un factor determinante en el cumplimiento de los socios
				La tasa de interés		17
			18		La tasa de interés que cobra la cooperativa es la adecuada	
		19	El status social de los socios influye en el pago de las obligaciones financieras de los socios de la cooperativa			
		Nivel socioeconómico		20	Los socios actuales perciben un ingreso que les permite cubrir sus obligaciones financieras con la cooperativa	
			21	El nivel socioeconómico de los socios incide en el cumplimiento de sus créditos.		

Tabla 2*Operacionalización V2. Morosidad*

Df. Conceptual	D. Operacional	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems
<p>La morosidad, es el hecho de que “un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento (...) temporal prefijado. A partir de ese momento, el deudor puede pasar a formar parte de un fichero o lista de morosos” (Chong, 2021, p. 105).</p>	<p>La Morosidad tiene un enfoque cuantitativo la cual se va a operacionalizar en su dimensión: la evaluación, Cartera atrasada, cartera de alto, Riesgo y cartera pesada, las cuáles serán medidas bajo escala de Likert.</p>	D3 Evaluación	Políticas internas	1.	Para otorgar un crédito se tiene en cuenta lo establecido en sus políticas internas de la cooperativa
			Evaluación riesgos	2.	Al otorgar un crédito se evalúa el riesgo de morosidad del cliente
			Capacidad de pago	3.	Para el otorgamiento de un crédito se evalúa la capacidad de pago del cliente
		D4. Cartera Atrasada	Capacidad crediticia	4.	Para otorgar un préstamo la cooperativa evalúa la capacidad crediticia del cliente
			Gestión de los pagos atrasado.	5.	La cooperativa realiza una gestión adecuada de los pagos atrasados de crédito otorgado
			Seguimiento para el pago de los créditos.	6.	La cooperativa realiza un seguimiento de los pagos de los créditos atrasados
D5. Cartera de alto riesgo	Seguimiento de las amortizaciones	7.	La cooperativa realiza un seguimiento de las amortizaciones de los créditos atrasados		
	colocaciones vencidas	8.	La cooperativa gestiona adecuadamente la cobranza de las colocaciones vencidas denominadas de alto riesgo		
	Gestión de cobranzas	9.	La cooperativa realiza una gestión adecuada en la cobranza de los créditos de alto riesgo		
D6. Cartera pesada	Refinanciamiento	10.	La cooperativa efectúa un adecuado refinanciamiento de los pagos atrasados de los créditos otorgados		
	Gestión de los pagos	11.	La cooperativa realiza una adecuada gestión de los pagos de los créditos de alto riesgo		
	Gestión judicial	12.	La cooperativa gestiona de manera eficiente la cobranza judicial de la cartera vencida		
D6. Cartera pesada	Cobranza por vía Judicial	13.	La cooperativa efectúa en forma adecuada la cobranza judicial de la cartera vencida		
	Calificación deficiente	14.	La cooperativa cuenta con una cartera de créditos con calificación deficiente que hacen difícil su recuperación		
	Calificación dudosa	15.	La cooperativa cuenta con créditos con calificación dudosa que hacen difícil su recuperación		
			Calificación perdida	16.	La cooperativa cuenta con créditos con calificación pérdida que hace difícil su recuperación

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Respecto al instrumento, se han considerado los cuestionarios, los cuales permitirán formular preguntas enfocadas en las variables de estudio, permitiendo recopilar datos relevantes para la investigación (Hernández et al., 2018).

Los cuestionarios estarán estructurados por ítems, tales instrumento fueron tomados de López (2020) y Benites et al. (2021), considerando para la Morosidad 16 interrogantes y para los factores se consideran 21 ítems.

3.6. Procesamiento de datos

Análisis de datos y las conclusiones de la especificación de la investigación serán procesadas con el programa Excel, por lo que serán trasladadas y procesadas por el software SPSS v.25 en su versión de prueba.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables

Para el estudio de fiabilidad de las variables en cuestión es importante considerar la escala de alfa de Cronbach que por medio de los valores arrojados se adecúa el análisis.

Tabla 3

Escala de calificaciones del Alfa

Rango	Magnitudes
Menor a 0.53	No confiable
0.54 a 0.59	Presenta baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Presenta confiabilidad
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Confiabilidad Excelente
1	Perfecta Confiabilidad

Nota. Rangos del alfa de Cronbach Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez (2020).

Se considera dentro de la escala del alfa de Cronbach valores que especifican desde una confiabilidad perfecta hasta nula que son determinada de acuerdo a los rangos arrojados por medio del análisis que han otorgado los instrumentos, esto significó un referente para designar la magnitud de los valores arrojados.

Tabla 4

Procedimiento de casos - Cuestionario Morosidad

	Núm (N)	Porc (%)
Válidos	15	100,0
Caso(s) Excluidos	0	,0
Totales	15	100,0

Nota. Obtenido de Spss, realización de prueba piloto.

Dentro del resumen se especifica una muestra de 15 personas considerándose dentro del cuestionario piloto representando un 100%.

Tabla 5*Coeficiente para alfa de Cronbach (Morosidad)*

Alfa para Cronbach	Núm. de elem.
,701	16

Nota. Obtenido de Spss, realización de prueba piloto.

Respecto al resultado en la Tabla 3 obtenido en la variable de morosidad, con la prueba piloto se obtiene el alfa de Cronbach es 0.701; lo que evidencia una alta confiabilidad de la herramienta de recojo de información; con calificación “Muy Confiable”.

Tabla 6*Procedimiento de casos - Cuestionario Factores*

		Núm. (N)	Porc. (%)
	Válidos	15	100,0
Caso(s)	Excluidos	0	,0
	Totales	15	100,0

Nota. Obtenido de Spss, realización de prueba piloto.

Dentro del resumen del procesamiento de casos se especifica una muestra de 15 personas considerándose dentro del cuestionario piloto representando un 100%.

Tabla 7*Coeficiente para alfa de Cronbach (Factores)*

Alfa para Cronbach	Núm. de elem.
,695	21

Nota. Obtenido de Spss, realización de prueba piloto.

Respecto al resultado en la Tabla 5 obtenido en la variable de morosidad, con la prueba piloto se obtiene el alfa de Cronbach es 0.701, lo que evidencia una alta confiabilidad de la herramienta de recojo de información; con calificación “Muy Confiable”.

4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

Para iniciar con el desarrollo de los objetivos, previa especificación de la metodología se realizó en primera instancia un análisis descriptivo, considerando las variables en estudio como Factores: Factores externos e internos, del mismo modo se considera a la Morosidad como variable y dimensión. Posteriormente para responder a las hipótesis se realizó un análisis inferencial para responder a los objetivos tanto general como específicos.

Tabla 8

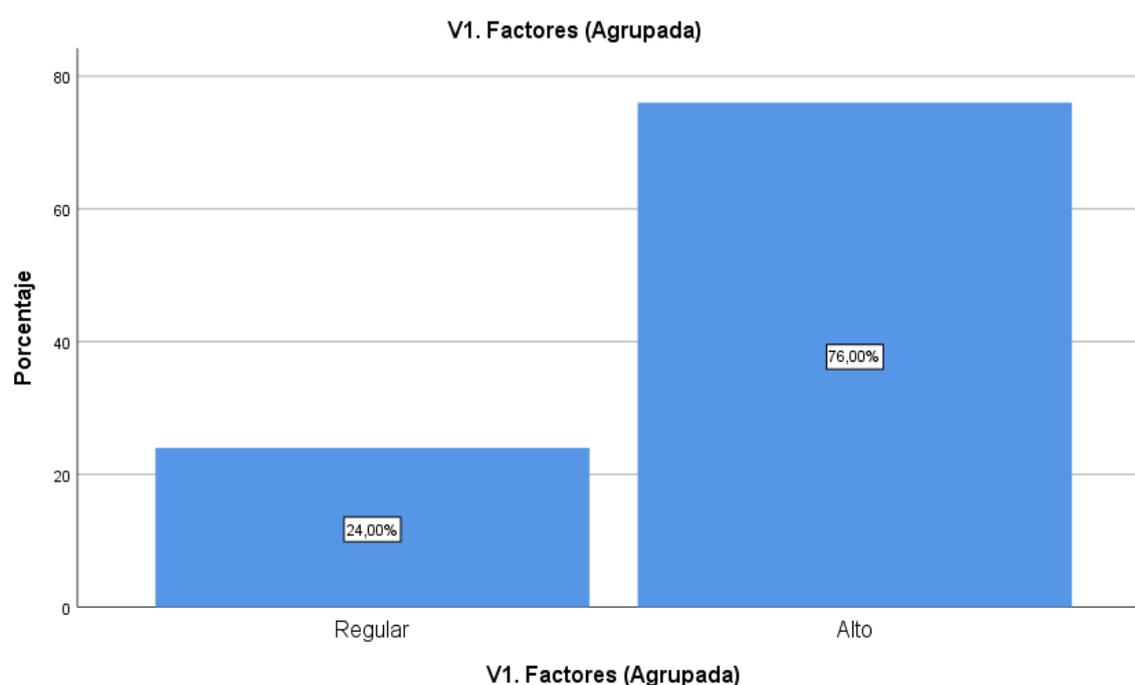
Variable 1. Factores

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Regular	12	24,0	24,0	24,0
Alto	38	76,0	76,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Obtenido en Spss 25, con data del recojo de información.

Figura 1

Variable 1. Factores



En la Tabla 8 y Figura 1, plasman resultados considerando a los factores que evidencian un 24% para el nivel regular que consideran a doce colaboradores que tienen una noción sobre los factores determinantes dentro de la Cooperativa y un 76 % para el nivel alto consignando para ello a 38 de los colaboradores que si conocen sobre el tema en estudio involucrándose más en la Cooperativa.

Tabla 9

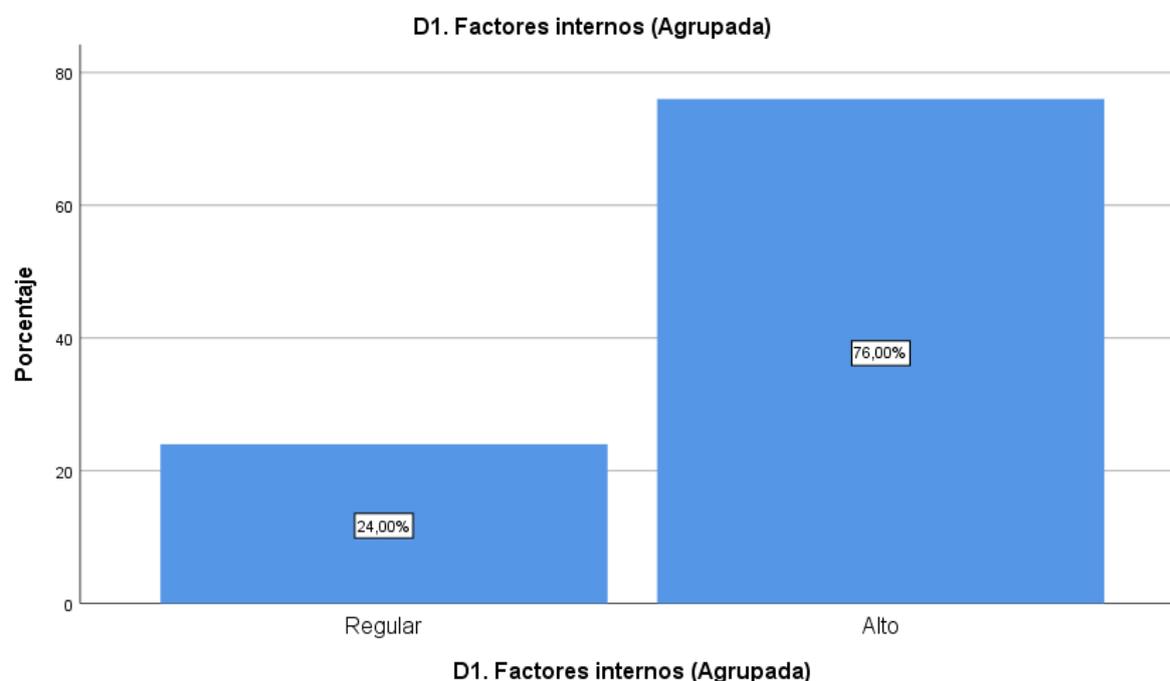
Dimensión 1: Factores Internos

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	12	24,0	24,0	24,0
	Alto	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Obtenido en Spss 25, con data del recojo de información.

Figura 2

Dimensión 1: Factores Internos



En la Tabla 9 y Figura 2, evidencian resultados considerando a los factores internos de los cuales un nivel medio o regular de 24 % de los 12 colaboradores y que

tienen una noción pertinente sobre la parte interna que influye dentro de la Cooperativa y un 76% para el nivel alto consignando para ello a 38 de los colaboradores que si tienen un conocimiento sobre el contexto interno de la Cooperativa.

Tabla 10

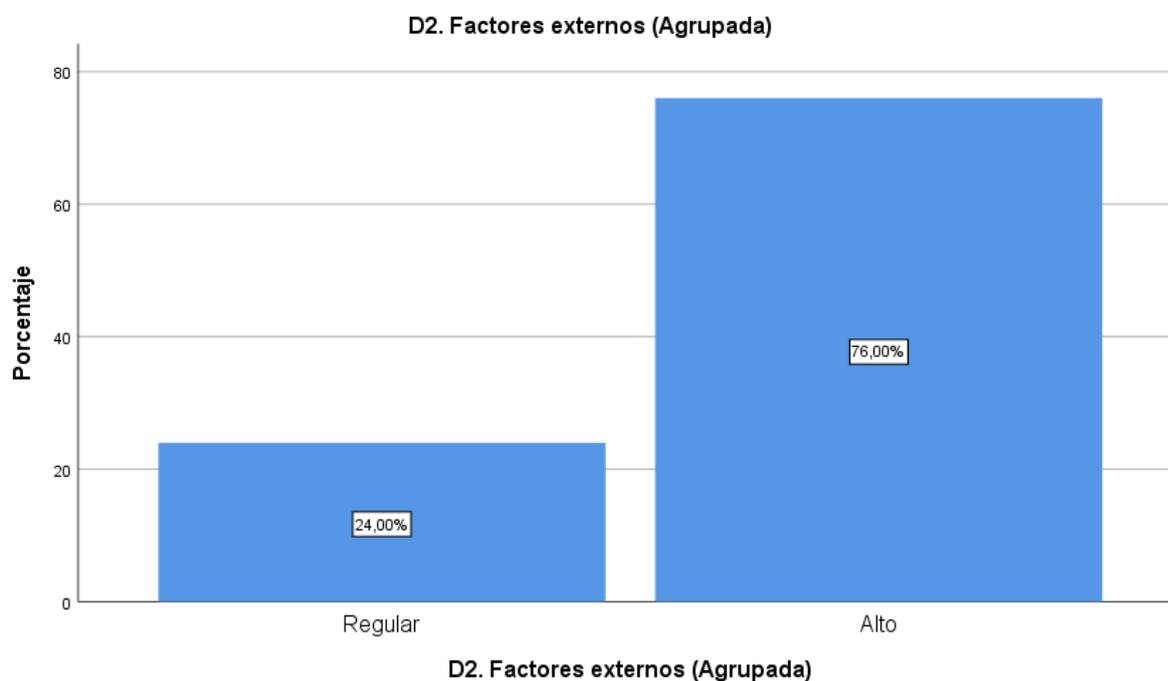
D2: Factores Externos

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	12	24,0	24,0	24,0
	Alto	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Obtenido en Spss 25, con data del recojo de información.

Figura 3

D2: Factores Externos



En la Tabla 10 y Figura 3, evidencian resultados considerando a los factores externos de los cuales 12 colaboradores con un 24% tienen un nivel medio 36% y que tienen una noción pertinente sobre la parte externa que influye dentro de la

Cooperativa y un 76% para el nivel alto consignando para ello a 38 de los colaboradores que si tienen un conocimiento sobre factor externo en la Cooperativa.

Tabla 11

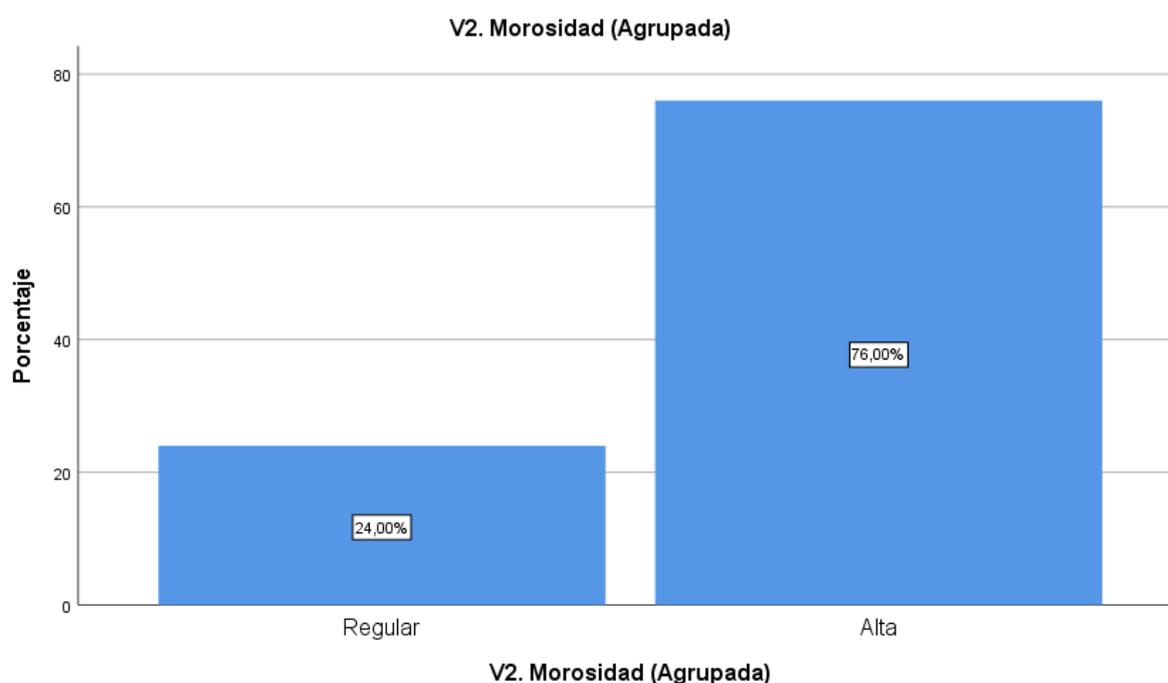
V2: Morosidad

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	12	24,0	24,0	24,0
	Alta	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Obtenido en Spss 25, con data del recojo de información.

Figura 4

V2: Morosidad

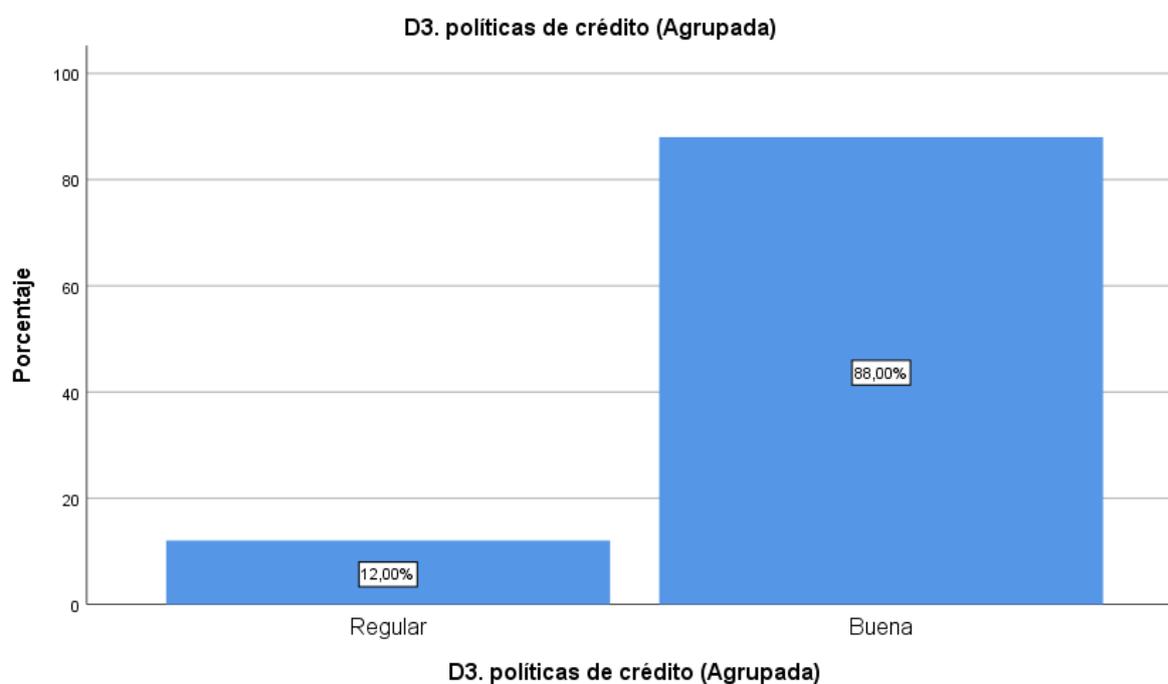


En la Tabla 11 y Figura 4, evidencian resultados referentes a la morosidad de los cuales 12 colaboradores representan el 24% con un nivel medio y que tienen una noción no tan clara sobre la influencia de la morosidad en la Cooperativa y un 76% para el nivel alto consignando para ello a 38 de los colaboradores que si tienen un conocimiento sobre el contexto interno de la Cooperativa.

Tabla 12*D3. políticas de crédito (Agrupada)*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Regular	6	12,0	12,0	12,0
Buena	44	88,0	88,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Obtenido en Spss 25, con data del recojo de información.

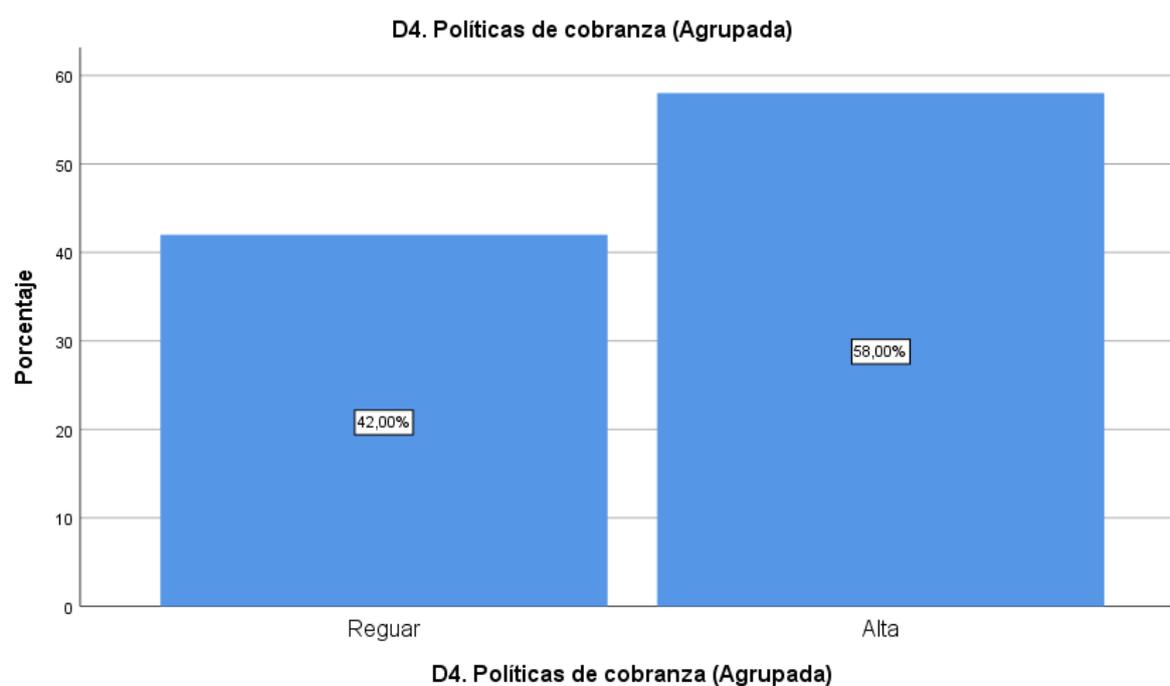
Figura 5*D3. políticas de crédito (Agrupada)*

Según los resultados apreciamos que un 12 % de los encuestados han señalado que las políticas de crédito es regular mientras que el 88 % la considera como buena.

Tabla 13*D4. Políticas de cobranza (Agrupada)*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	21	42,0	42,0	42,0
	Alta	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Obtenido en Spss 25, con data del recojo de información.

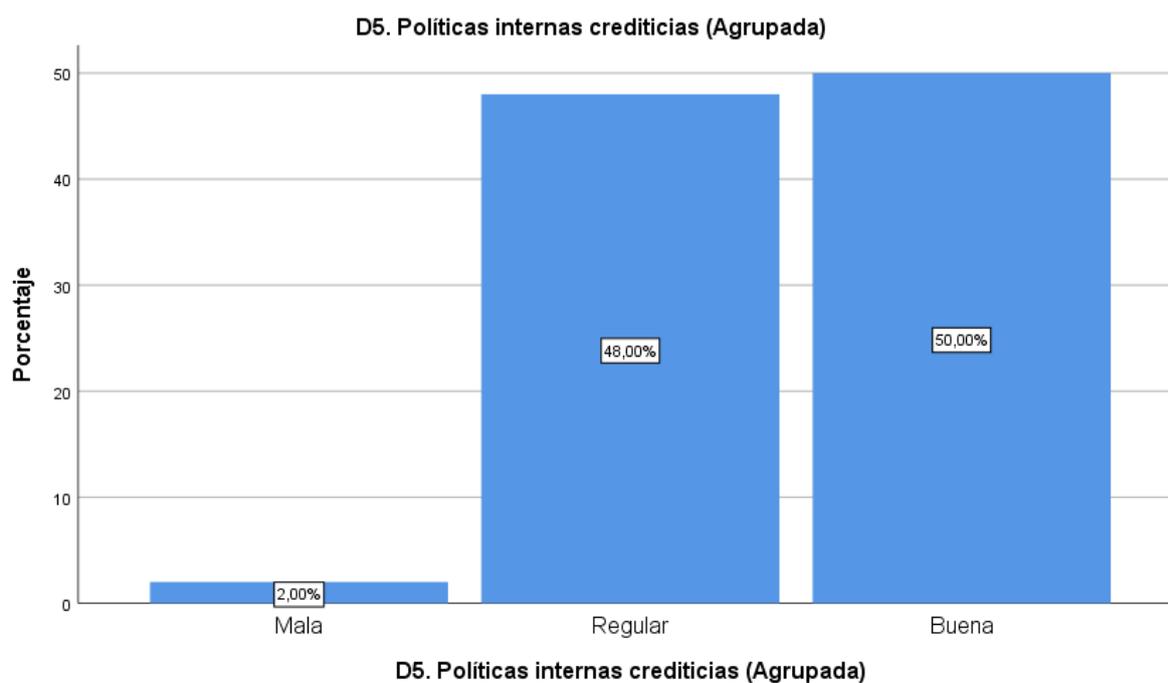
Figura 6*D4. Políticas de cobranza (Agrupada)*

Se observa que para un sector importante de los encuestados un 42 % las políticas de cobranzas son regulares, mientras que para un 58 % indicó que estas políticas son buenas. Notándose claramente que la cooperativa no aplica adecuadamente sus políticas de cobranza, razón de ello es que tiene un ratio importante de morosidad.

Tabla 14*D5. Políticas internas crediticias (Agrupada)*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Mala	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	24	48,0	48,0	50,0
	Buena	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Obtenido en Spss 25, con data del recojo de información.

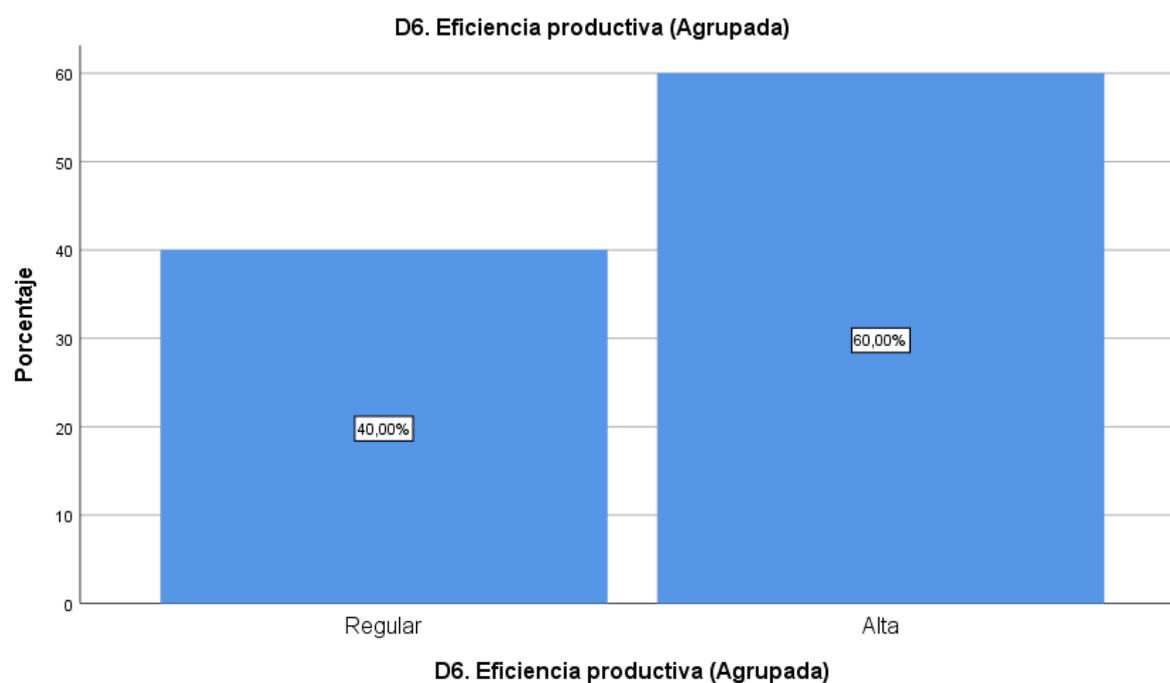
Figura 7*D5. Políticas internas crediticias (Agrupada)*

El 50 % de los encuestados señalaron que las políticas internas crediticias son buenas, en tanto para un 48 % éstas fueron regulares y sólo un 2 % indicó que las políticas crediticias son malas. Aún así se puede observar que un importante sector considera que las políticas aplicadas en la empresa no son buenas.

Tabla 15*D6. Eficiencia productiva (Agrupada)*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	20	40,0	40,0	40,0
	Alta	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Obtenido en Spss 25, con data del recojo de información.

Figura 8*D6. Eficiencia productiva (Agrupada)*

Para un 60 % de los encuestados señalan que la eficiencia productiva de la cooperativa es alta, mientras que para un 40 % no lo es tanto, ya que la consideran como regular, lo que expresa que hay algunos procesos internos en el otorgamiento de los créditos que deben ser mejorados en la cooperativa.

Tabla 16*Resultados descriptivos de los ítems: V1*

N°	ítems	Escala de Likert					Total	Media.
		1	2	3	4	5		
D1. Factores internos								
1	Los créditos siguen el proceso establecido en las políticas de crédito de la cooperativa	0	2	12	24	12	50	3.9
2	La Cooperativa utiliza adecuados criterios de evaluación crediticia	0	2	11	27	10	50	3.9
3	Los requisitos exigidos por la cooperativa para otorgar un crédito son accesibles para los socios.	0	1	9	31	9	50	4
4	Se realiza un adecuado monitoreo de los créditos otorgados según lo establecido en las políticas de	0	1	9	28	12	50	4
5	El personal de cobranza utiliza adecuadamente diferentes mecanismos de cobranza	0	4	7	29	10	50	3.9
6	La cooperativa cuenta con políticas internas crediticias para reducir la morosidad.	0	3	6	29	12	50	4
7	La cooperativa aplica de manera regular sus políticas de crédito	0	1	9	28	12	50	4
8	Se realiza un análisis de la evaluación del riesgo crediticio para el otorgamiento de los créditos	0	2	7	31	10	50	4
9	Existe mucha burocracia al solicitar un crédito en la cooperativa.	0	2	13	28	7	50	3.8
10	Los requisitos exigidos por la cooperativa son muy rígidos	1	1	10	33	5	50	3.8
11	Los créditos son desembolsados de manera rápida y oportuna	1	1	8	35	5	50	3.8
D2. Factores externos								
12	Los socios que tienen deudas en otras instituciones han incidido en el cumplimiento de sus obligaciones para con la cooperativa	1	4	7	27	11	50	3.9
13	Los usuarios que tienen diferentes tipos de deuda tienen dificultades para cumplir con sus obligaciones crediticias	0	3	9	29	9	50	3.9
14	Los usuarios que han tenido una calificación dudosa en las centrales de riesgo crediticio han tenido dificultades en cumplir con sus obligaciones crediticias	1	5	12	26	6	50	3.6
15	La inestabilidad política del país ha incidido en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la cooperativa	0	4	10	23	13	50	3.9
16	El estado de emergencia debido al covid 19 ha sido un factor determinante en el	0	1	14	24	11	50	3.9

	cumplimiento de las obligaciones para con la cooperativa							
17	La tasa de interés ha sido un factor determinante en el atraso de los usuarios de la cooperativa	0	3	6	32	9	50	3.9
18	La tasa de interés que cobra la cooperativa es la adecuada	0	5	5	32	8	50	3.9
19	El status social de los socios influye de manera directa en el pago de las obligaciones financieras de los socios de la cooperativa	0	4	5	36	5	50	3.8
20	Los socios actuales perciben un ingreso que les permite cubrir sus obligaciones financieras con la cooperativa	1	3	6	34	6	50	3.8
21	El nivel socioeconómico de los socios incide en el cumplimiento de sus créditos.	0	1	4	34	11	50	4.1
<i>Nota:</i> extraído de Modelos y plantillas, por De la Cruz-Montoya, 2022, p. 1, https://100tificosuap.blogspot.com/								

Si bien entre los factores internos la mayoría de ítems sobrepasan los 4 puntos de la escala de Likert lo que denota un buen comportamiento, es necesario prestar atención a aquellos ítems menos de 4, así se tiene a la burocracia, los requisitos para el otorgamiento un crédito y sobre todo a la oportunidad y/o rapidez en su desembolso.

En cuanto a los factores externos se puede advertir que aquellos socios que se les prestó estando en centrales de riesgo son los que de alguna manera presentan dificultades para el pago de su deuda, asimismo el status social y el nivel de ingreso son algunos de los factores a tener en cuenta al momento de aprobar un crédito.

Tabla 17

Resultados descriptivos de los ítems: V2. Morosidad

N°	Ítem	1	2	3	4	5	Total	Prom.
D3 Evaluación								
1.	Para otorgar un crédito se tiene en cuenta lo establecido en sus políticas interna de la cooperativa	0	0	4	34	12	50	4.2
2.	Al otorgar un crédito se evalúa el riesgo de morosidad del cliente	0	2	10	29	9	50	3.9
3.	Para el otorgamiento de un crédito se evalúa la capacidad de pago del cliente	0	1	8	24	17	50	4.1

4. Para otorgar un préstamo la cooperativa evalúa la capacidad crediticia del cliente	0	0	4	30	16	50	4.2
D4. Cartera Atrasada							
5. La cooperativa realiza una gestión adecuada de los pagos atrasados de crédito otorgado	1	2	11	29	7	50	3.8
6. La cooperativa realiza un seguimiento de los pagos de los créditos atrasados	0	5	9	28	8	50	3.8
7. La cooperativa realiza un seguimiento de las amortizaciones de los créditos atrasados	0	1	10	32	7	50	3.9
D5. Cartera de alto riesgo							
8. La cooperativa gestiona adecuadamente la cobranza de las colocaciones vencidas denominadas de alto riesgo	0	3	13	28	6	50	3.7
9. La cooperativa realiza una gestión adecuada en la cobranza de los créditos de alto riesgo	0	2	14	24	10	50	3.8
10. La cooperativa efectúa un adecuado refinanciamiento de los pagos atrasados de los créditos otorgados	0	4	15	23	8	50	3.7
11. La cooperativa realiza una adecuada gestión de los pagos de los créditos de alto riesgo	0	2	13	24	11	50	3.9
12. La cooperativa gestiona de manera eficiente la cobranza judicial de la cartera vencida	1	4	18	22	5	50	3.5
13. La cooperativa efectúa en forma adecuada la cobranza judicial de la cartera vencida	1	2	17	23	7	50	3.7
D6. Cartera pesada							
14. La cooperativa cuenta con una cartera de créditos con calificación deficiente que hacen difícil su recuperación	0	1	17	23	9	50	3.8
15. La cooperativa cuenta con créditos con calificación dudosa que hacen difícil su recuperación	0	1	13	26	10	50	3.9
16. La cooperativa cuenta con créditos con calificación pérdida que hace difícil su recuperación	0	2	8	26	14	50	4

En la tabla precedente se advierte que hay algunos indicadores que la cooperativa ha descuidado tales como el de hecho de evaluar el riesgo del cliente

(ítem 2), el hecho de no gestionar adecuadamente la cobranza de pagos atrasados (ítem 5) incluso descuida realizar un seguimiento de su cartera vencida (ítem 6). Etc.

4.3. Contrastación de hipótesis

Tabla 18

Normalidad para la muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1. Factores	,094	50	,200*	,967	50	,179
V2. Morosidad	,115	50	,099	,982	50	,629

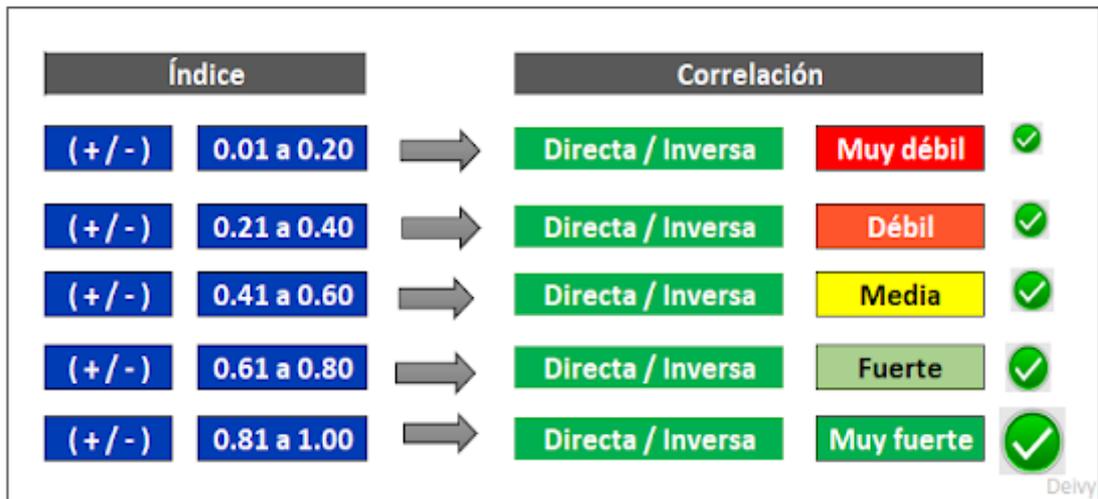
Interpretación: Se ha empleado la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque el análisis es de 50 elementos, correspondiendo al caso actual pues consideran dicha cantidad a los socios. Y según los resultados presentan una significancia mayor a 5% por que se va a utilizar la prueba de Pearson para las correlaciones.

Correlación de variables (r)

"r es un coeficiente que evalúa el grado de asociación o relación entre dos variables, cuyo valor oscila desde -1 hasta 1; donde 1 es una relación perfecta directa y - 1 es una relación perfecta inversa" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 17). Este mismo autor nos indica a continuación los diferentes niveles de correlación:

Figura 9

Baremos para la correlación entre las variables



Prueba de hipótesis

Hipótesis general.

H₀: Los factores no influyen significativamente en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021.

H₁: Los factores influyen significativamente en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021.

Tabla 19

Correlación de los factores y la morosidad

Correlaciones				
			Morosidad	Factores
Pearson	Morosidad	Coef. de correlaciones	1	,692
		Sign. (bil)	.	,018
	Núm.		50	50
	Factores	Coef. de correlaciones	,692	1
		Sign. (bil)	,018	.
		Núm.		50

el índice de correlación es de 0.692 y una significación de 0.018 menor al 5% ($0.00 < 0.05$), el cual declara nulidad a la H_0 y se acepta la hipótesis alternativa, con una muestra de 50 socios. Llegando a concluir la existencia de una correlación “directa y fuerte” entre los factores con la morosidad que presentan los socios de la CAC.Financoop San Román Ltda.

Para poder saber en cuanto explican los factores en la morosidad el coeficiente $r = 0.692$ se eleva al cuadrado y se tiene que:

$$R^2 = 0.478 = 47.8\%$$

Lo que indica que los factores explican en un 47.8% la morosidad de la Cooperativa.

Hipótesis específica 1

H_0 : Los factores internos no influyen significativamente en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda.

H_1 : Los factores internos influyen significativamente en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda.

Tabla 20

Análisis de correlación de los factores internos y la morosidad de los socios

		Correlaciones		
			Morosidad	F. Internos
Pearson	Morosidad	Coef. de correlaciones	1	,681
		Sign. (bil)	.	,027
		Núm.	50	50
	F. Internos	Coef. de correlaciones	,681	1
		Sign. (bil)	,027	.
		Núm.	50	50

Con un valor de 0.681 de correlación el cual presenta una significancia de 0.027 menor al 5% ($0.00 < 0.05$), el cual conlleva a aceptar la hipótesis alternativa

(H1), con una muestra de 50 socios. Llegando a concluir la existencia de una correlación “directa y fuerte” entre los factores internos y la morosidad que presentan los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda.

Hipótesis específica 2

H₀: Los factores externos no influyen significativamente en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda.

H₁: Los factores externos influyen significativamente en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda.

Tabla 21

Análisis de correlación de los factores externos y la morosidad de los socios

		Correlaciones		
			Morosidad	F. Externos
Pearson	Morosidad	Coef. de	1	,505
		correlaciones		
		Sign. (bil)	.	,037
		Núm.	50	50
	F. Externos	Coef. de	,505	1
		correlaciones		
Sign. (bil)		,037	.	
	Núm.	50	50	

Respecto a los resultados obtenidos y detallados en la Tabla 14, para poder responder al segundo objetivo específico empleó el coeficiente de correlaciones; el Pearson, con un valor de 0.505, el cual presenta una significación de 0.037 menor al 5% ($0.00 < 0.05$), el cual permite rechazar la hipótesis que declara nulidad (H₀) y en efecto conlleva a aceptar la hipótesis alternativa (H₁), con una muestra de 50 socios. Llegando a concluir la existencia de una correlación positiva (moderada) de los factores externos con la morosidad que presentan los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En el presente acápite se establecen la discusión de los resultados consignados en este trabajo, teniendo como objeto principal establecer los factores que influyen en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021, estableciendo en el procesamiento de datos por el SPSS v.25 arrojan un coeficiente correlacional de 0.692 siendo una correlación positiva moderada, es decir que los factores sí influyen de manera directa.

De esta manera consideró que el nivel de conocimiento consignado referente a los factores evidenciaron el 38% de niveles bajos de conocimiento respecto a los factores que intervienen en la entidad y del mismo modo lo consideran en la morosidad al considerar que el 46% considera un nivel bajo, consignando una concordancia con lo expuesto por Castro et al. (2022) quién consideró que los factores que más resaltaban eran niveles menores de conocimiento sobre la morosidad y obtuvieron elevadas tasas de desempleo y PBI; así mismo, guardan relación con Ruiz (2021) que establecieron factores determinantes como la carga familiar, la salud del deudor y la falta de conocimiento sobre la morosidad en el historial crediticio.

De esta manera, Fakhrunnas y Hendrie (2022) consignó en resultados que los aspectos macroeconómicos y morosidad durante pandemia afectó negativamente el desempeño empresarial, así mismo, complementando con los resultados de Mustafa (2020) considerando factores influyentes en los diferenciales de CDS de Turquía son el índice BIST 100, el índice VIX, durante el período de pandemia de la COVID-19. Por consecuente, García et al., (2021) establece factores internos que involucran a las personas para otorgarles el crédito y brindar seguimiento pertinente dentro de los

estándares permitidos, pero en el caso de los factores externos que inciden el cumplimiento de sus obligaciones.

Como primer objetivo específico es determinar los factores internos influyen en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda, arrojando un valor de 0.0681 enfocado que hay una relación positiva moderada entre los factores internos y morosidad de los socios de la cooperativa; considerando 36% con un nivel bajo, 38% con un nivel intermedio y 26% con un nivel alto, estableciendo que los socios tienen noción clara de los factores que incurren en los factores internos pero que falta completar sus conocimientos con información relevante.

Guardando relación con el estudio de Arcila y Bravo (2020) quienes determinaron factores internos durante prolongación de los plazos de pago, ampliaciones y estados financieros con un índice de morosidad del 47 % durante tres meses consecutivos, obteniendo una correlación positiva alta entre los factores internos y morosidad. De tal manera, el estudio de Larrea (2022) considera que los factores internos calificados como determinantes, son la deficiente evaluación crediticia por parte de los asesores, escaso conocimiento de las políticas de créditos y cobranzas, destacándose el endeudamiento por ofertas internas y endeudamiento constante. Asemejándose a los autores Castro et al. (2022) quienes mostraron factores significativos que incidieron en la morosidad, de esta manera García et al (2021) define que las políticas internas reflejan procedimientos créditos que comprenden pautas internas al otorgar créditos a los clientes.

Se establece como segundo objetivo específico es determinar si los factores externos influyen en la morosidad de los socios de la CAC. Financoop San Román Ltda., arrojando un valor de 0.0505 enfocándose que existe una correlación positiva moderada entre factores externos y morosidad; considerando factores externos a un

36% de nivel de conocimiento bajo e intermedio y un 28% con un nivel alto. De esta manera Khairani et al. (2022) tiene resultados que durante la pandemia generada por la COVID-19 donde tuvieron un impacto significativo en los préstamos en mora, rescatando el aumento de los préstamos en bancos de Indonesia, estableciendo que el 58% obtuvo préstamos durante la pandemia, concordando con Quilla et al. (2021) quienes reflejaron que los factores socioeconómicos contaban con una relación altamente significativa con la morosidad y se obtuvo un coeficiente de Pearson igual a 0.519. Del mismo modo, Quispe (2022) demostraron que el 37% de trabajadores se encontraban en una situación de riesgo o pérdida, y seguido se encontraba otro grupo (30%) en estado deficiente; es por ello que Pichincha (2020) señaló que los factores externo son escenarios que no se proveen por lo tanto, el grado de endeudamiento se contrae con ello.

Por su parte, Sevilla (2020), considera que la liquidez son indicadores que diagnostican generando mayores niveles monetarios que consideren menores riesgos de pérdida; de esta manera Mendoza (2020) establece que los intereses son parte del crédito vinculados al plazo del crédito siendo intervinientes para la cancelación por parte del solicitante que concierne a su cancelación fraccionada por el tiempo estimado. De esta manera, los factores externos se involucran de acuerdo al entorno económico pues los créditos se adaptan por la variabilidad en el mercado financiero.

5.2. Conclusiones

Por conclusión dentro del objetivo general, se afirma la obtención de un vínculo positivo moderado entre los factores y la morosidad, con un nivel de significancia de 0.018 consignado a un indicador de correlación de $r = 0.692$ entre ambas variables; asimismo los factores explican la morosidad en un 47.8 % (r^2). Lo que significa que

mientras que la variable factores incrementa, del mismo modo lo realizará la morosidad.

En la determinación, los factores internos presentan un vínculo positivo moderado y la morosidad con un nivel de significancia 0.027 con un índice de correlación de 0.681 entre ambas variables; esto significa que mientras la dimensión de factores internos incrementa lo mismo efectuará la variable morosidad.

Respecto a la determinación de la influencia entre las variables factores externos y la morosidad se obtiene un nivel de significancia de 0.037 con un índice de correlación de 0.505 considerándose un vínculo positivo moderado, esto significa que mientras se incrementa la dimensión factores externos del mismo corresponderá a la variable morosidad.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda, difundir la información a todos los socios que involucran a la cooperativa, para que tengan mayor tipo de conocimiento sobre los factores intervinientes dentro y fuera de la entidad crediticia para no incurrir en niveles de morosidad altos que perjudiquen su historial crediticio.

Se debe establecer capacitaciones constantes al personal encargado para que evalúe correctamente al socio que solicita un préstamo dentro de sus instalaciones mencionando las tasas de interés manejadas y así evitar la morosidad a gran escala.

Se debe tener actualizada la cartera de clientes para evitar inconvenientes con la morosidad, este tipo de prácticas mejoran la funcionalidad de la entidad crediticia.

REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2018). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*. Economía y Sociedad.
- Altuve, J. L., & Briceño, A. J. H. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XXIV (1), 59-83.
- Arcila Heredia, R. J., & Bravo Torres, C. C. (2020). *Análisis del Índice de morosidad en la Institución Educativa Particular Bagua, en el contexto de la pandemia de la Covid-19, periodo 2019-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3984>
- Azorín Abellán, C. M. (2018). El método de aprendizaje cooperativo y su aplicación en las aulas. *Perfiles educativos*, 40(161), 181-194.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Reporte de estabilidad financiera*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2020/noviembre/ref-noviembre-2020.pdf>
- Banco Pichincha. (2020). *Índice de endeudamiento: Qué es y cómo calcularlo*.
<https://www.pichincha.com/portal/blog/post/ratio-indice-endeudamiento>
- Bembibre, C. (2022). *Definición de Factores*. D•ABC.
<https://definicionabc.com/factores/>
- Benites, A. & Cerna, R. (2021). *Políticas crediticias y su incidencia en la morosidad de la “cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos” Cajamarca, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio UPAGU. http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1607/Blas-Ocas_ENVIAR%20%282%29%20%20%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Caraballo, T., Arteche, J., & Etcheverry, G. (2019). *Análisis de la rentabilidad*.
https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA_6_ANALISIS_DE_LA_RENTABILIDAD.pdf
- Carrasco, E. (2021, febrero 5). *¿Qué es una sociedad cooperativa y cuándo conviene crearla?* STEL. <https://www.stelorder.com/blog/sociedad-cooperativa/>
- Castro, J. A. M., Jiménez, P. M. E., & Ortega, M. R. (2022). Efecto de las variables macroeconómicas en los índices de morosidad de los bancos en México, durante el periodo COVID-19 versus el periodo previo. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 8(1). <https://doi.org/10.29393/RAN8-4EVJM30004>
- De la Cruz-Montoya, D. (2022). Glosario de términos. *Instituto científico empresarial Blog*. <https://100tificosuap.blogspot.com/>
- El Peruano. (2018, julio 19). *Ley que modifica la ley 26702, ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito*.
<https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/17927-ley-30822/file>
- Editorial Grudemi. (2022). *Rentabilidad*. Enciclopedia Económica
<https://enciclopediaeconomica.com/rentabilidad/>.
- Erna, F., & Saharsini, A. (2022). Analysis of External Factors that Affect Non-Performing Loans to Bank Customers in Boyolali. *Journal of Business, Management, & Accounting*, 4(1), 9-16.
<https://doi.org/10.55683/jobma.v4i1.373>
- Fabara, G. (2022). *Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno y su prestación de servicios de intermediación financiera como entidades financieras populares y solidarias* [Tesis de maestría, Universidad Andina

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8800/1/T3852-MDFBS-Fabara-Las%20cooperativas.pdf>

Fakhrunnas, F., & Hendrie, B. (2022). *The Determinants of Non-Performing Loans in the Indonesian Banking Industry: An Asymmetric Approach Before and During the Pandemic Crisis—Faaza Fakhrunnas, Rindang Nuri Isnaini Nugrohowati, Razali Haron, Mohammad Bekti Hendrie Anto, 2022*. SAGE Open, 12(2).
<https://doi.org/10.1177/21582440221102421>

García Bravo, M. E., Hurtado García, K. del R., Ponce Álava, V., Sánchez Moreira, J. M., García Bravo, M. E., Hurtado García, K. del R., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, J. M. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 227-242.

Granda, D. S. (2020). *Panorama de la Economía Peruana 1950-2020*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1799/libro.pdf

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Hernández, Roberto & Mendoza Paulina. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.

Huayta, N., Mamani, D., & Quispe, C. (2020). *Causas de la morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito en región altoandina durante el contexto del COVID-19* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4335>

Ipsos. (2020). *Características de los niveles socioeconómicos en el Perú*. Ipsos.
<https://www.ipsos.com/es-pe/caracteristicas-de-los-niveles-socioeconomicos-en-el-peru>

- Khairani, R., Stephan, K., Wijaya, J. P., Charolina, C., & Putri, A. (2022). Analysis of the Impact of the Covid-19 Pandemic on the Growth of Non-Performing Loans in Indonesian Banking. *International Journal of Economics, Social Science, Entrepreneurship and Technology (IJESET)*, 1(2).
<https://doi.org/10.55983/ijeset.v1i2.120>
- Larrea, A. (2022). Factores determinantes de la morosidad de créditos pymes en la caja municipal de ahorro y crédito la peruanita, Trujillo, 2020.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30077/Larrea%20Abad%2C%20Juan%20Carlos_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, G. (2020). *Propuesta para mejorar la calidad de la cartera crediticia en los procesos de aprobación y seguimiento de riesgos en la banca comercial Interbank* [Tesis de pregrado, Universidad del Pacífico]. Repositorio UP.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2795/LopezGonzalo_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1
- Mamani, L., Quilla, Y., Portillo, H., Sánchez, J., Lupaca, Y., & Cusilayme, H. (2021). Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID -19. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 1(1), 46-63.
<https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.01.004>
- Marquez, C. (2021, julio 27). Políticas de Cobranza en Instituciones Educativas: Por Qué y Cómo Crearlas |. *AULICUM*. <https://aulicum.com/blog/politicas-de-cobranza/>
- Meléndez, L., Chavez, U., Paima, M., Carrasco, F., & Velasco, E. (2018). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades*

microfinancieras de la Amazonía peruana.

<https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf>

Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali* [Tesis de pregrado, Universidad Agraria de la Selva]

Repositorio de la Universidad Agraria de la Selva.

[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, F. (2021). *Cooperativismo—Qué es, definición y concepto | 2022 |*

Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/cooperativismo.html>

Mustafa, K. (2020). *The Behavior of Sovereign Credit Default Swaps (CDS) Spread:*

Evidence from Turkey with the Effect of COVID-19 Pandemic (SSRN Scholarly.

Quantitative Finance and Economics, 4(3), 489–502.

<https://doi.org/10.2139/ssrn.3642652>

Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación* (5ª ed.).

Quilla Condori, Y. P., Mamani, L. A., & Portillo Calcina, H. I. (2021). *Factores*

socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de

ahorro y crédito durante la pandemia del COVID -19 [Tesis de pregrado,

Universidad Peruana Unión] Repositorio de la Universidad Peruana Unión.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4792>

Quispe Portillo, Y. M. (2022). *Pandemia Covid-19 y el incremento de morosidad*

financiera en los comerciantes textiles del Mercado Internacional San José,

Juliaca 2021 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio

Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87843>

Robles-Medina, M., Pineda-Ríos, Y., & Soto-González, C. (2019). *El impacto de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador en los períodos 2019-2020.*

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16738#:~:text=Durante%20el%20periodo%20del%202019,Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito.>

Ruiz Martínez, W. A. (2021). *Determinantes de la morosidad en las personas naturales: Un análisis por el lado del consumidor, caso distrito Piura al 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio de la Universidad Nacional de Piura

<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3084>

Sevilla, A. (2020). *Liquidez - Qué es, definición y significado.*

<https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Glosario de términos e indicadores financieros.*

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Valle, M. (2018). *Sistema Financiero.*

<https://www.uv.mx/personal/mvalle/files/2011/08/SISTEMA-FINANCIERO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿En qué medida los factores influyen en la morosidad de los socios en la Cooperativa de ahorro y crédito Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿En qué medida los factores internos influyen en la morosidad de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021? ¿En qué medida los factores externos influyen en la morosidad de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar qué factores influyen en la morosidad de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar si los factores internos influyen en la morosidad de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Financoop San Román Ltda. Determinar si los factores externos influyen en la morosidad de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Financoop San Román Ltda.</p>	<p>Hipótesis general: Los factores influyen significativamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Financoop San Román Ltda., de la ciudad de Juliaca – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Los factores internos influyen significativamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Financoop San Román Ltda. Los factores externos influyen significativamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Financoop San Román Ltda.</p>	<p>Variable 1: Morosidad Dimensiones: . Tasa de morosidad . Cartera Atrasada . Cartera de alto riesgo. . Cartera pesada</p> <p>Variable 2: Factores Dimensiones: . Política de crédito . Política de cobranza . Políticas internas crediticias . Eficiencia Productiva . Nivel de endeudamiento . Grado de liquidez . Tasa de interés . Nivel socioeconómico</p>	<p>Tipo de investigación: Básica Enfoque de investigación: Cuantitativo Diseño de investigación: Correlación Población: 50 asociados de la Cooperativa Muestra: 50 asociados de la Cooperativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Cuestionarios

Universidad Autónoma del Perú

Estimado colaborados, me encuentro desarrollando una investigación enfocada en determinar el impacto de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCOOP San Román LTDA. La información que usted brinde será utilizada con fines académicos, los cuales ayudarán a cumplir con el objetivo de la misma.								
Indicaciones	* Leer detenidamente cada interrogante de acuerdo a su realidad.							
	* Marque con una X cada recuadro según corresponda.							
Perfil del asociado	Asociados de la Cooperativa de ahorro y Crédito Financoop San Román Ltda.				Cargos de los asociados de la Cooperativa	Directivos		
						Funcionario		
	Sexo	a) Masculino		Edad			Supervisor	
		b) Femenino					Encargado de área	
							Socio	
5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ninguno 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo								

Variable 1: Factores

		1	2	3	4	5
D1. Factores Internos						
Política de Crédito	1. Los créditos siguen el proceso establecido en las políticas de crédito de la cooperativa					
	2. La Cooperativa utiliza adecuados criterios de evaluación crediticia					
	3. Los requisitos exigidos por la cooperativa para otorgar un crédito son accesibles para los socios.					
Política de cobranza	4. Se realiza un adecuado monitoreo de los créditos otorgados según lo establecido en las políticas de cobranza.					
	5. El personal de cobranza utiliza adecuadamente diferentes mecanismos de cobranza					

Políticas internas crediticias	6. La cooperativa cuenta con políticas internas crediticias para reducir la morosidad.					
	7. La cooperativa aplica de manera regular sus políticas de creditito					
	8. Se realiza un análisis de la evaluación del riesgo crediticio para el otorgamiento de los créditos a los usuarios de la cooperativa					
Eficiencia productiva	9. Existe mucha burocracia al solicitar un crédito en la cooperativa.					
	10. Los requisitos exigidos por la cooperativa son muy rígidos					
	11. Los créditos son desembolsados de manera rápida y oportuna					
D.2 Factores Externos						
Nivel de endeudamiento	12. Los socios que tienen deudas en otras instituciones han incidido en el cumplimiento de sus obligaciones para con la cooperativa					
	13. Los usuarios que tienen diferentes tipos de deuda tienen dificultades para cumplir con sus obligaciones crediticias					
	14. Los usuarios que han tenido una calificación dudosa en las centrales de riesgo crediticio han tenido dificultades en cumplir con sus obligaciones crediticias					
Coyuntura económica	15. La inestabilidad política del país ha incidido en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la cooperativa					
	16. El estado de emergencia debido al covid 19 ha sido un factor determinante en el cumplimiento de las obligaciones para con la cooperativa					
Tasa de interés	17. La tasa de interés ha sido un factor determinante en el atraso de los usuarios de la cooperativa					
	18. La tasa de interés que cobra la cooperativa es la adecuada					
Nivel socioeconómico	19. El status social de los socios influye de manera directa en el pago de las obligaciones financieras de los socios de la cooperativa					
	20. Los socios actuales perciben un ingreso que les permite cubrir sus obligaciones financieras con la cooperativa					
	21. El nivel socioeconómico de los socios incide en el cumplimiento de sus créditos.					

Variable 2: Morosidad

Morosidad		1	2	3	4	5
D3. Evaluación	1. Para otorgar un crédito se tiene en cuenta lo establecido en sus políticas interna de la cooperativa					
	2. Al otorgar un crédito se evalúa el riesgo de morosidad del cliente					
	3. Para el otorgamiento de un crédito se evalúa la capacidad de pago del cliente					
	4. Para otorgar un préstamo la cooperativa evalúa la capacidad crediticia del cliente					
D4.Cartera Atrasada	5. La cooperativa realiza una gestión adecuada de los pagos atrasados de crédito otorgado					
	6. La cooperativa realiza un seguimiento de los pagos de los créditos atrasados					
	7. La cooperativa realiza un seguimiento de las amortizaciones de los créditos atrasados					
D5.Cartera de alto riesgo	8. La cooperativa gestiona adecuadamente la cobranza de las colocaciones vencidas denominadas de alto riesgo					
	9. La cooperativa realiza una gestión adecuada en la cobranza de los créditos de alto riesgo					
	10. La cooperativa efectúa un adecuado refinanciamiento de los pagos atrasados de los créditos otorgados					
	11. La cooperativa realiza una adecuada gestión de los pagos de los créditos de alto riesgo					
	12. La cooperativa gestiona de manera eficiente la cobranza judicial de la cartera vencida					
D6.Cartera pesada	13. La cooperativa efectúa en forma adecuada la cobranza judicial de la cartera vencida					
	14. La cooperativa cuenta con una cartera de créditos con calificación deficiente que hacen difícil su recuperación					
	15. La cooperativa cuenta con créditos con calificación dudosa que hacen difícil su recuperación					
	16. La cooperativa cuenta con créditos con calificación pérdida que hace difícil su recuperación					

Anexo 3. Ficha técnica Cuestionarios

Ficha técnica Cuestionario Variable 1

Conceptos	Detalles
Título	Factores determinantes de la morosidad
Autor (es)	Rosa López López (2016)
País	Perú
Modificado y adaptado por	Jhonatan Tuero Aro y David De la Cruz
Año	2022
Campo que evalúa	La morosidad
Institución	C.A.C. Financoop San Román Ltda
Objetivo	identificar los factores determinantes de la morosidad
Duración	22 minutos
Total de Ítems	21
Nivel de medición	Ordinal
Aplicar a	Colaboradores de la CAC.
Modalidad	Google form
Escala de medición	Likert

Ficha técnica Cuestionario Variable 2

Conceptos	Detalles
Título	La morosidad
Autor (es)	Rosa López López (2016)
País	Perú
Modificado y adaptado por	Jhonatan Tuero Aro y David De la Cruz
Año	2022
Campo que evalúa	La morosidad
Institución	C.A:C. Financoop San Román Ltda
Objetivo	Medir el nivel de la morosidad de la cooperativa
Duración	22 minutos
Total de Ítems	16
Nivel de medición	Ordinal
Aplicar a	Colaboradores de la CAC.
Modalidad	Google form
Escala de medición	Likert

Anexo 4. Autorización de la empresa

SOLICITO: Permiso para Realizar
Trabajo de Investigación

SRTA: FLOR EMILY CANSAYA MAMANI

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCOOP SAN ROMÁN
LTDA.**

Yo, Jhonatan Tuero Aro, identificado
con DNI: 70202942, con domicilio en el
JR. Paco Yunque Mz, B3-2, Urbanización
Cesar Vallejo; profesional de
Contabilidad

de la universidad José Carlos Mariátegui (Moquegua), Solicito a usted permiso para realizar
trabajo de investigación en su institución sobre **"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD
DE LOS SOCIOS"** para obtener el grado de contador.

POR LO EXPUESTO

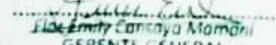
Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Juliaca, 24 de junio del 2022



JHONATAN TUERO ARO

DNI: 70202942

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FINANCOOP SAN ROMÁN LTDA.

Flor Emily Cansaya Mamani
GERENTE GENERAL



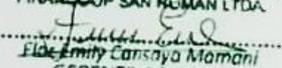
Juliaca, 25 de junio del 2022

Señor: Jhonatan Tuero Aro

Presente.

Por medio de la presente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financoop San Román Ltda. Sirva al presente para comunicar la autorización de realizar labores de investigación, con la aclaración que se facilitara información general y no específica de libros y documentos que según nuestro criterio y políticas son confidenciales del área a mi cargo

Atentamente.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
FINANCOOP SAN ROMAN LTDA.

.....
El/la Emily Cansayo Mamani
GERENTE GENERAL
GERENTE GENERAL

Anexo 5. Validación de instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : Dr. Condori Mamani Hilario
 1.2. Institución donde Labora : Universidad Néstor Cáceres Velásquez
 1.3. Cargo que desempeña : Docente
 1.7. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Doctor
 1.8. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta

Título de la Tesis: factores que influyen en la morosidad de los socios en la Coopac. Financoop San Román Ltda., de Juliaca, 2021

- 1.9. Autor del Instrumento: Jhonatan Tuero Aro

VI. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (X)	NO ()	

VII. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

Promedio de valoración:

80%

VIII. Opción de aplicabilidad

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El Instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Juliaca, 07 de septiembre del 2022

Dr. Hilario Condori Mamani

C.I.C. 709

Dr. Condori Mamani Hilario

DNI: 02385723

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : Mg. Mamani Mamani Jesús
1.2. Institución donde Labora : Universidad Néstor Cáceres Velásquez
1.3. Cargo que desempeña : Docente
1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister
1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta

Título de la Tesis: factores que influyen en la morosidad de los socios en la Coopac.
Financoop San Román Ltda., de Juliaca, 2021

- 1.6. Autor del Instrumento: Jhonatan Tuero Aro

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (X)	NO ()	

III. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelent e 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				75	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				75	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75	

Promedio de valoración:

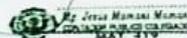
75%

IV. Opción de aplicabilidad

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Juliaca, 05 de septiembre del 2022



Mg. Mamani Mamani Jesús
DNI: 02425043

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

IX. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : Ing. Tito Díaz David
 1.2. Institución donde Labora : Universidad Néstor Cáceres Velásquez
 1.3. Cargo que desempeña : Docente
 1.10. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Ingeniero
 1.11. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta

Título de la Tesis: factores que influyen en la morosidad de los socios en la Coopac. Financoop San Román Ltda., de Juliaca, 2021

- 1.12. Autor del Instrumento: Jhonatan Tuero Aro

X. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		Observaciones
		SI (X)	NO ()	
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (X)	NO ()	

XI. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

Promedio de valoración:

75%

XII. Opción de aplicabilidad

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Juliaca, 09 de septiembre del 2022



Ing. Tito Díaz David
DNI: 42116165

Anexo 6. Respuesta de encuestas

Preguntas Respuestas **50** Configuración

50 respuestas + ⋮

Se aceptan respuestas

Resumen **Pregunta** Individual

leidystefany9@gmail.com < 1 de 50 > 🖨 🗑

No se pueden editar las respuestas

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCOOP SAN ROMAN LTDA., DE LA CIUDAD DE JULIACA DURANTE EL AÑO 2021

Estimado colaborados, me encuentro desarrollando una investigación enfocada en determinar el impacto de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCOOP San Román LTDA. La información que usted brinde será utilizada con fines académicos, los cuales ayudarán a cumplir con el objetivo de la misma.

Correo *
leidystefany9@gmail.com

Preguntas Respuestas **50** Configuración

Se aceptan respuestas

Resumen **Pregunta** Individual

Usuarios que han respondido

Correo electrónico

- leidystefany9@gmail.com
- gmiriam.28hl@gmail.com
- vel1993r@gmail.com
- flor.cansaya.24@gmail.com
- grandeleticia6@gmail.com
- vilcasulcaevi@gmail.com
- sancaester@gmail.com
- mamanihaydee70@gmail.com
- leduchambi46@gmail.com

🕒 Esperando 7 respuestas Enviar un recordatorio por correo electrónico

- davison.alucard666@gmail.com
- gladischambi46@gmail.com
- solahnsfinancoop@gmail.com

Anexo 8. Estado de situación financiera

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCOOP SAN ROMAN LTDA.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

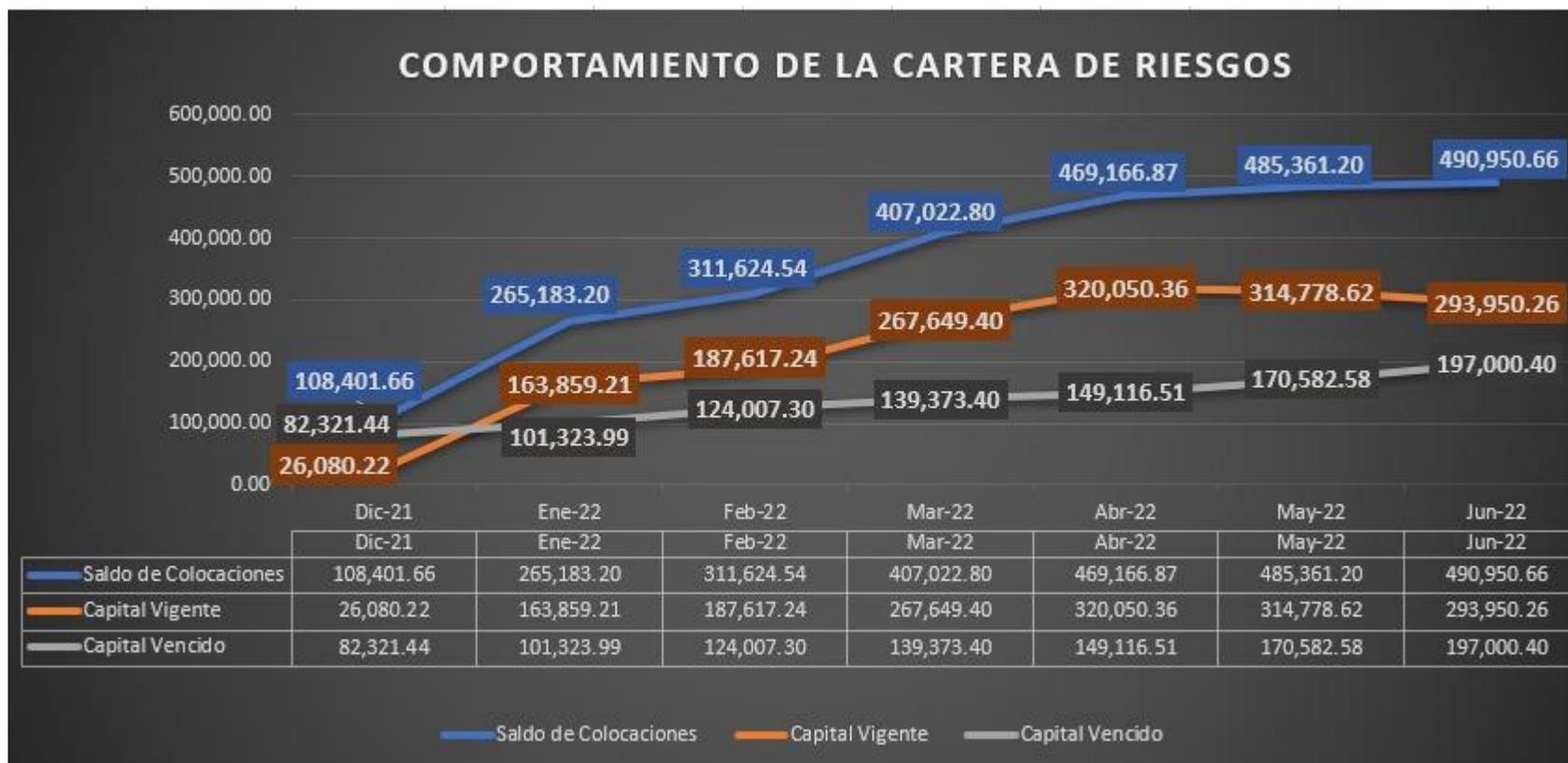
Valores Historicos

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

(Expresado en Soles)

ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO			
		AL 31 DE DICIEMBRE DEL				AL 31 DE DICIEMBRE DEL	
	Notas	2021	2020		Notas	2021	2020
FONDOS DISPONIBLES	4	182,971	50,356	OBLIGACIONES CON LOS SOCIOS	10	3,136,909	1,433,805
CARTERA DE CRÉDITOS Neto de provisiones	5	4,337,475	2,743,176	ADEUDOS Y OBLIGACIONES A CORTO PLAZO			
CUENTAS POR COBRAR	6	11,500	616	CUENTAS POR PAGAR	11	85,297	451,674
BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO Neto de Prov. para Bienes realizables				PROVISIONES		215	
INVERSIONES PERMANENTES Neto de Prov. para Fluct. Valores				IMPUESTOS CORRIENTES		144	
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO Neto de Depreciacion Acumulada	7	44,113	13,398	OTROS PASIVOS	12	17,731	1,380
ACTIVOS INTANGIBLES Neto de amortizacion	8	10,950	13,750	TOTAL PASIVO		3,240,296	1,886,859
IMPUESTO DIFERIDO		6		PATRIMONIO NETO			
OTROS ACTIVOS Neto de amortizacion	9	59,848	26,165	CAPITAL SOCIAL		852,447	841,006
				RESERVAS		41,284	41,284
				CAPITAL ADICIONAL			
				RESULTADOS ACUMULADOS		78,570	
				RESULTADO DEL EJERCICIO		434,266	78,312
				TOTAL PATRIMONIO NETO		1,406,566	960,602
TOTAL ACTIVO		4,646,862	2,847,460	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		4,646,862	2,847,460

Anexo 9. Cartera de riesgos



Anexo 10. Reporte turnitin

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPAC. FINANCOOP SAN ROMÁN LTDA. DE JULIACA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

5

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

redi.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

Submitted to Universidad Autonoma del Peru

Trabajo del estudiante

<1%