



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CAUSAS DEL INCREMENTO DE MOROSIDAD EN  
LA COOPAC NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO -  
AGENCIA CHOTA – 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

**Autor:**

**Requejo Torres Henry.**

**Asesor:**

**Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2019**

**Aprobación del Trabajo de Investigación**

**CAUSAS DEL INCREMENTO DE MOROSIDAD EN LA COOPAC NUESTRA  
SEÑORA DEL ROSARIO - AGENCIA CHOTA – 2018**

---

Mg. Portella Vejarano Huber  
Arnaldo  
**Asesor**

---

**Presidente del Jurado**

---

**Secretario del Jurado**

---

**Vocal del Jurado**

## **Resumen**

La investigación denominada “CAUSAS DEL INCREMENTO DE MOROSIDAD EN LA COOPAC NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO - AGENCIA CHOTA – 2018” tiene por finalidad determinar las causas de morosidad en la COOPAC NSR agencia Chota, de tal forma diagnosticar políticas y estrategias que conlleven al logro de los objetivos planteados por la empresa.

La investigación se precisó de acuerdo el marco teórico, como la variable causas de la morosidad, la población y muestra que se tomaron para el desarrollo del presente trabajo de investigación fueron calculados en base a la información recolectada de diferentes opiniones de los trabajadores de la COOPAC NSR agencia Chota, realizando comparaciones de índice de morosidad de meses anteriores para tener una información más clara y precisa. La metodología fue de nivel cuantitativo, tipo descriptivo diseño no experimental empleando la técnica de revisión bibliográfica y documental, como instrumento de recolección de datos para la investigación la encuesta, el cuestionario pre estructurado ene relación de 10 preguntas de acorde a las dimensiones e indicadores de investigación aplicado a los trabajadores de la COOPAC NSR agencia Chota, obteniéndose como conclusión más resaltante que se determinaron estrategias administrativas que ayudaron a describir las causas que provocan morosidad así de esta manera poder disminuir el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario agencia chota en el año 2018.

Palabras claves: morosidad, estrategias administrativas

## **ABSTRACT**

This research report: **TAX EVASION OF THE FIRST CATEGORY INCOME TAX IN THE CITY OF CHOTA YEAR 2017** has its origin in the concern and discontent generated by the fact of the tax evasion we see daily in our social environment.

We tried to analyze the reason for so much tax evasion, making use of theory and practice, as well as we analyzed the level of influence of the first category income tax. It was established the percentage of the real estate of commercial premises that are taxed with incomes of the first category, and also the methodology was described that promote corrective measures in the reduction of the Tax Evasion.

The present research work is descriptive-quantitative, since it was focused on the processing and analysis of each of the statistical data, since it was carried out taking into account the collection, revision and observation technique that was performed in a unique moment of time and space. It was constituted by the commercial centers of the District of Lajas that tax with first class income, a survey was conducted with closed questions for the purpose of collecting information, with these results we corroborate our positive hypothesis. It can be observed in the conclusions that the evasion of income of first category influences the collection since it is very important for the benefit of the population.

### **Key words.**

Tax evasion, tax, processing, analysis, hypothesis.

## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>1.1 Realidad problemática</b> .....	6
<b>1.2 Trabajos Previos</b> .....	8
<b>1.3 Teorías Relacionadas al tema</b> .....	11
<b>1.4 Formulación del problema</b> .....	13
<b>1.5 Justificación del Estudio</b> .....	13
<b>1.6 Hipótesis</b> .....	13
<b>1.7 Objetivos de la investigación</b> .....	13
<b>1.7.1 Objetivo General</b> .....	13
<b>1.7.2 Objetivos Específicos</b> .....	14
<b>1.8 Limitación de la investigación</b> .....	14
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO</b> .....	15
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	15
<b>2.2. Población y muestra</b> .....	15
<b>2.2.1. Población</b> .....	15
<b>2.2.2. Muestra</b> .....	15
<b>2.3. Variables, Operacionalización.</b> .....	16
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	17
<b>2.4.1. Técnicas de recolección de datos</b> .....	17
<b>2.4.2. Procedimiento de análisis de datos</b> .....	17
<b>III. RESULTADOS</b> .....	18
<b>3.1. Análisis E Interpretación De Los Resultados</b> .....	18
<b>IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	22
<b>4.1. Análisis de la encuesta dirigida a los arrendadores de locales comerciales.</b> .....	22
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	23
<b>5.1. Conclusiones</b> .....	23
<b>5.2. Recomendaciones</b> .....	23
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	24

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

La COOPAC Nuestra Señora del Rosario agencia Chota cuenta con índice de 7% de morosidad, causada por las malas colocaciones y créditos no bien referenciados lo cual conlleva a que a que la provisión es positiva más de lo normal.

#### **A nivel internacional**

El promedio de la morosidad de las COOPAC Tipo A fue de 8.1% a marzo del año en curso, se ha aumentado en el 1.2 respecto a lo observado en el año 2018. Concerniente al periodo desde diciembre de 2017, la morosidad es el más alto, de acuerdo con los registros del Instituto Nacional de Cooperativismo. (Ultimahora, 2016)

En Ecuador según (LaHora, 2016) con relación al año 2015 existen varios factores económicos que han incidido en el incremento del índice de morosidad en el sector cooperativo.

Por ejemplo: Del 22,22% en marzo del 2015 al 53,60% en el mismo mes del 2016, hace referencia al crédito comercial otorgadas a empresas y personas naturales para comprar vehículos, bienes y/o servicios para actividades productivas las cuales generaron la morosidad comercial.

En el sector financiero los indicadores de morosidad vienen creciendo y toso esto genera un análisis. El promedio de la cartera Impaga creció de 3,4% con relación a marzo del 2015, el aumento para este año es de 1.2 puntos en porcentaje en los doce meses año. El director ejecutivo de la asociación de Bancos Privados del Ecuador Julio José Prado en % de morosidad no es preocupante y es entendible por el entorno económico que vive el país en la actualidad. Al momento de revisar con mayor detalle se encontraron existen fracciones con una morosidad más alta que otros. Por ejemplo, en créditos de consumo en marzo del 2015 el índice estuvo en 6,5 % y para este año en marzo subió al 9 %. En otra ocasión de 6.2% a 6.9% en el mismo periodo se eleva la morosidad concerniente al microcrédito. Los datos de la ABPE también dejan ver segmentos que mantienen una cartera morosa baja. El crédito comercial registraba hasta el tercer mes de este año una morosidad de 1,4% y el de vivienda de 2,9%. “Esos dos créditos específicos están con baja morosidad. (Revista Líderes, 2016)

#### **A nivel nacional**

Gestión, (2015) Menciona que la disminución de la economía de los microempresarios que acceden a financiamiento de las cooperativas de ahorro y crédito también ha afectado los ingresos; En este contexto se viene mostrando en el nivel de morosidad de las carteras crediticias de estas cooperativas, En agosto del 2014 se han registrado un incremento a 6.42% en agosto de este año, frente al 6.11% del 2014

"La gente tiene más limitaciones en la disponibilidad de su dinero y los ingresos no ha crecido. Entonces, en determinado momento, comienza a parecer la mora", comentó Manuel Rabines, gerente general de FENACREP

<b>LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN CIFRAS</b>			
<b>(En millones de S./.)</b>			
<b>Cuentas</b>	<b>Ago. 14</b>	<b>Ago. 15</b>	<b>Crec. %</b>
Activos	7,646.1	9,337.2	22.12
Créditos	5,902	7,134.2	20.88
Depósitos	5,523.6	6,680.2	20.94
Patrimonio	1,498.1	1,844.4	23.12
Morosidad	6.11%	6.42%	-
Nº socios	1'339,870	1'500,179	11.96
Nº de coopac	164	165	-

**FUENTE:** FENACREP

### **A nivel Local**

En la provincia de chota existe 3 cooperativas de ahorro y crédito donde se muestra que en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 560 cuenta con índice de morosidad de 7.48% tal como se muestra en la tabla consecuente; es motivo por el cual nos incentiva a realiza este tipo de investigación utilizando estrategias administrativas para reducir el índice de morosidad y aplicarlas en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia chota

<b>RIESGO CREDITICIO</b>	
% MOROSIDAD (CART. ATRAZADA/CART. DE CREDITOS B)	7.48
% PROTECCION (PROV / CARTERA ATRAZADA)	74.06
% PROVISIÓN / CARTERA DE CREDITOS BRUTA	5.54

## **1.2 Trabajos Previos**

### **Nivel Internacional**

Según Carrillo, (2016) presenta su trabajo de investigación denominado RIESGO CREDITICIO PARTICULAR PARA CREDITOS REVOLVENTES ADMINISTRADOS POR LAS SOFOMER EN MEXICO, para optar el Grado de Maestro en Ciencias económicas; la cual tiene por objetivo general capacitar adecuadamente al personal del área especializada en la búsqueda de acciones para evitar riesgos futuros.

#### **Concluye que:**

El mercado para el financiamiento al menudo, el riesgo de crédito es sumamente importante para cualquier entidad financiera lo que implica una administración especializada para medir en grado de incumplimiento de solicitantes de crédito y de los clientes solicitantes. Carrillo, (2016, pág. 68)

Según Segovia, López, & Etelvina, (2014), en su tema de investigación que lleva como título “Plan estratégico para la Gestión y recuperación de créditos otorgados por las Ong’s del departamento de San Salvador”, para optar el grado de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad de El Salvador Centro América, donde hace referencia su objetivo primordial; proporcionar un plan estratégico que les permita mejorar la gestión y recuperación de créditos otorgados a sus beneficiarios para la organización no gubernamental sin fines de lucro “Asociación El Crecimiento”.

#### **Concluye que:**

Que las ONG’S deben ser más constantes en incentivar al beneficiario e implementar más opciones de pago que sean favorables y que esto les permita asegurar su deuda “Para ser efectivas en la recuperación de créditos,” Segovia, López, & Etelvina, (2014, pág. 91).

## **Nivel Nacional**

Según (Lizarraga, 2013), en su trabajo de investigación que tiene como título **Gestión de riesgo de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no Autorizadas con Recursos Públicos de la Región la Libertar – 2012**, desarrollada en la Región la Libertada, tiene como objetivo general: Determinar la Incidencia de la Gestión de Riesgos de Créditos en la Morosidad de las COOPAC No Autorizados a Operar con Recurso del Público, para el ejercicio 2012 de la Región la Libertad.

### **Llegando a la siguiente conclusión:**

En relación al índice de morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, la cooperativa parroquia San Lorenzo Trujillo Ltda. N°104 se encuentra por encima del promedio del sector, manteniendo un alto nivel de riesgo y poca certeza respecto a la recuperación de sus créditos, debido fundamentalmente a la gestión de recuperación respecto de los créditos a micro empresas. (Lizarraga, 2013, pág. 78)

(Castro & Vásquez, 2015) En su trabajo de investigación titulada “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la COOPAC valle la leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015”, presenta en su objetivo principal: Que para disminuir la morosidad de los socios en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe, desarrollada en la universidad Señor de Sipan en el año 2015 Proponer un Plan de Riesgo Crediticio.

### **Llega a su conclusión más resaltante:**

Concluye en su gran mayoría de los socios encuestados según su análisis realizado a los socios se pudo determinar que su capacidad de pago y endeudamiento asciende de S/. 0.00 a S/. 5,000.00 soles, los cuales son colocados y recuperados en plazo de 6 meses. Castro & Vásquez, (2015, pág. 103)

Según Mamani, (2015), en su investigación denominada: Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC san salvador Ltda. Periodo 2012- 2013 desarrollado en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2015 donde hace mención su objetivo principal: Conocer la influencia del al índice de morosidad y a resultados de los estados

financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda. Periodo 2012 y 2013 y su influencia de las evaluaciones de créditos.

**Llega a su conclusión más resaltante:**

Concerniente a la experiencia de análisis de los créditos por parte de la cooperativa solo uno de los cuatro obtuvo experiencia y en su primer año de en cooperativa más los demás integrantes no recibieron suficiente capacitación. En tal sentido el investigador concluye el incremento del índice de morosidad en el periodo 2013 debido a las malas evaluaciones de créditos no tomando en cuenta el endeudamiento ni la capacidad de pago real que tenía el socio al momento de solicitar y otorgar el crédito. (p. 86)

**Nivel Local**

Según Huamán, (2017) en su tesis que lleva por título: Incidencia de la comunicación 360° como estrategia para reducir el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, 2016 investigación realizada en la universidad nacional de Cajamarca para optar el grado académico de maestro en ciencias tiene como principal objetivo que para disminuir el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, 2016 es necesario determinar la incidencia de la comunicación 360° como estrategia.

**Llega a su conclusión más resaltante:**

Como estrategia la comunicación repercute directamente en la recaudación del índice de morosidad y como herramienta es válida para disminuir los montos por morosidad que generan los estudiantes, pues la prueba del valor del chi-cuadrado es 9,772 con su P valor igual a 0.02 es menor que el nivel de significancia igual a 0.05, por lo tanto, sí existe incidencia como estrategia la comunicación para disminuir el índice de morosidad.

Según Céspedes, (2015) en su trabajo de investigación que lleva por título: Factores determinantes de la morosidad en la financiera edyficar en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla, ejecutada en la universidad nacional de Cajamarca para optar el título profesional de Licenciado en Administracion, tiene como principal objetivo: Proponer políticas y mecanismos para su disminución para determinar y analizar los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco- Cajamarca.

### **Llega a su conclusión más resaltante:**

En la financiera EDYFICAR de la ciudad de Sorochuco se muestra altos índices de morosidad donde son específicamente son factores relevantes, tales como: económicos, sociales, culturales y sobre todo la falta de experiencia del personal, así como también la alta rotación y el escaso valor ético de algunos colaboradores asignados a la zona.

## **1.3 Teorías Relacionadas al tema**

### **Moroso**

Para Brachfield, (2007) se denomina jurídicamente mora a la demora de hacer efectiva la obligación, y por lo siguiente el usuario demora en su obligación de pago se considera moroso. Cabe señalar que el cliente se considera moroso cuando su obligación esta vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

### **Crédito**

“Se le denomina crédito a la cantidad de dinero que presta una institución financiera, caja de ahorro y/o persona que debe de ser devuelta en un tiempo determinado bajo las condiciones pactadas se le denomina crédito,” (Significados.com, 2019)

### **Tipos de créditos en la COOPAC NSR agencia Chota**

Los tipos de crédito que ofrece la COOPAC NSR agencia Chota son los siguientes:

- a) **A sola firma:** Orientado a cubrir diversas necesidades del socio y trabajadores como: gastos de viajes, salud, entre otros.
- b) **Rapi cash:** Orientado a cubrir diversas necesidades del socio, como: gastos de viajes, salud, entre otros.
- c) **Crece más:** Capital de trabajo para actividades de micro negocios (productivas, comerciales o de servicios), cuyo origen de pago sea el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.
- d) **Hipotecario libre disponibilidad:** Orientado para construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia.
- e) **Ordinario consumo:** Orientado a cubrir diversas necesidades del socio, como: gastos de viajes, salud, vacaciones, entre otros.
- f) **Ordinario mes:** Orientado para incremento de capital de trabajo o activo fijo del negocio.

- g) **Mi casa:** Orientado para la adquisición de vivienda.
- h) **Credicadenas productivo:** Capital de trabajo para la producción agrícola (siembras), adquisición de insumos y gastos de cosecha de productos agrícolas de ciclo corto.
- i) **Credicadenas acopio:** Capital de trabajo para acopio y comercialización de productos agrícolas de ciclo corto no perecibles.
- j) **Credicadenas activo fijo:** Capital para adquisición de maquinarias o herramientas de trabajo para la producción agrícola (de ciclo corto no perecibles), pecuarios y construcción o mejoramiento de locales de producción.

### **Cooperativas**

Las Cooperativas son Asociaciones privadas constituidas por personas naturales y jurídicas, las cuales forman empresas, sin perseguir fines de lucro, como objetivo primordial planifican y realizan actividades de trabajo o de servicio de beneficio socioeconómico enfocados a la producción, distribución y consumo cooperativo de bienes y servicios con la aportación económica, intelectual y moral de sus asociados. Garcia, (2006)

### **La COOPAC NSR agencia Chota**

La COOPAC “Nuestra Señora del Rosario” agencia Chota, se constituyó en la ciudad de Cajabamba el 21 de Diciembre de 1962, reconocida por Resolución N° 466-95, e inscrita en el tomo 2, Asiento 1 y 2, Folios 321, 322, 374 de los Registros Públicos de Cajamarca el 16 de noviembre de 1963.

La Cooperativa se rige por la Ley General de Cooperativas, las normas reglamentarias vigentes de los organismos competentes, las disposiciones de los Órganos Supervisores (FENACREP y Superintendencia de Banca y Seguros – S.B.S) y el presente Estatuto.

La COOPAC “Nuestra Señora del Rosario” agencia Chota, se constituye como una persona jurídica de derecho privado, sin fines de obtener ganancia, su modalidad es de usuarios y de calidad abierta, basada en un acuerdo social de ayuda mutua, solidaria y democrática de sus socios que la componen, con el fin de satisfacer las necesidades de créditos mediante el uso del fondo económico común.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuáles son las causas del incremento de morosidad en la COOPAC NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO -Agencia Chota – 2018?

#### **1.5 Justificación del Estudio**

El presente trabajo de investigación se justifica porque en la actualidad las instituciones financieras y cooperativas que se encuentran en el distrito de Chota operan de manera competitiva, lo cual genera colocaciones de créditos a clientes y socios sin ser bien analizados y no referenciados; es por tal motivo que se generan la morosidad.

Para que la que la COOPAC NSR (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario) agencia Chota siga siendo una cooperativa de competitividad en el ambiente financiero en el distrito de Chota, el presente trabajo de investigación establecerá estrategias, técnicas y mecanismos para disminuir el índice de morosidad en la cooperativa, así de esta manera mantener el liderazgo en la localidad.

#### **1.6 Hipótesis**

H1: Las causas ayudan a reducir la morosidad en la COOPAC NSR Agencia Chota – 2018

H0: Las causas no ayudan a reducir la morosidad en la COOPAC NSR Agencia Chota – 2018

#### **1.7 Objetivos de la investigación**

##### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar las causas del incremento de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosa Agencia Chota – 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- a) Identificar las causas del incremento de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota 2018.
- b) Describir las causas que provocan morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota 2018.
- c) Evaluar el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota durante el período 2018.

### **1.8 Limitación de la investigación**

El presente Trabajo de investigación tuvo como centro de investigación la COOPAC nuestra señora del rosario agencia Chota, ubicada en el Jr. Inca Garcilazo de la Vega N°113 provincia de Chota departamento de Cajamarca, la presente investigación se realizó en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptiva-cuantitativa causal, ya que está enfocada en el procesamiento y análisis de cada uno de los planteamientos estadísticos para describir los datos reales del incremento del índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosa Agencia Chota – 2018.

El diseño del presente trabajo de investigación que se aplicó es no experimental, ya que se llevó a cabo teniendo en cuenta la técnica de recojo, revisión, observación, y procesamiento de datos que se realizara en un solo momento de tiempo y espacio.

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1. Población**

La población del presente trabajo de investigación está conformada por 13 trabajadores de la COOPAC NSR - Agencia Chota, distrito de Chota, provincia de Chota – departamento de Cajamarca.

#### **2.2.2. Muestra**

La muestra que se tomó en cuenta para el trabajo de investigación es la misma cantidad indicada en la población ya que presenta un bajo número de trabajadores, es decir no es relevante.

### 2.3. Variables, Operacionalización.

Variable	Dimensiones	Indicadores	INSTRUMENTOS (Items)	Técnica e instrumento de recolección de datos
<b>Incremento de morosidad</b>	Ratios financieros	% de morosidad de los socios	¿Cree usted que los clientes se vuelven morosos solo por falta de medios económicos?	
	Morosidad		¿Opina usted que los clientes son morosos por falta de medidas exigentes de cobranza?	
		Control de morosidad	¿Cree usted que hay eficiencia en el control de morosidad?	
			¿Cree usted que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza?	
	Monto	Cantidad de los créditos, deudas o saldos.	¿Piensa usted que se debe otorgar un crédito a un socio con deuda en más de dos financieras?	
			¿Piensa usted que se debe otorgar un crédito a un socio con una deuda mayor a S/. 50,000.00?	
		Capacidad de pago	¿Piensa usted que un crédito se debe otorgar de acuerdo a la capacidad de pago?	
			¿Cree usted que la capacidad de pago influye directamente en la disminución del índice de morosidad?	
	Hipotecar los créditos de montos elevados.	Disminución de riesgo	¿Cree usted que hipotecar un crédito disminuirá el índice de morosidad?	
			¿Cree usted que un crédito hipotecario se debe otorgar de acuerdo a la valorización del predio?	

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

En el presente Trabajo de investigación se aplicó técnicas de recolección de datos que son las siguientes:

#### **a) Encuesta**

La encuesta es una técnica muy utilizada en los trabajos de investigación porque permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Por tal motivo este trabajo de investigación aplicó la encuesta. Esta técnica se aplicó a todo el personal de la COOPAC NSR agencia Chota.

#### **b) Observación**

Mediante esta técnica me permitió obtener datos de comportamiento del personal de crédito hacia los socios y el Sistema de Control Interno de la COOPAC NSR agencia Chota.

#### **c) Cuestionario**

Esta técnica está conformado por un conjunto de preguntas que serán aplicados al personal de la COOPAC NRS agencia Chota.

### **2.4.2. Procedimiento de análisis de datos**

La encuesta aplicada al personal de la COOPAC NSR agencia Chota, los resultados obtenidos se procesó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel. De la Guía de Entrevista, se aplicó los pasos siguientes:

Se solicitó la cita con una semana de anticipación luego, nos presentamos como alumnos de la Universidad Señor de Sipán – Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela de Contabilidad, portando nuestro Carnet Universitario, luego saludo con cortesía y aplicaremos las preguntas planteadas en la guía de entrevista.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis E Interpretación De Los Resultados

Tabla 1

1. ¿Cree usted que los clientes se vuelven morosos solo por falta de medios económicos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	10	77%
NO	3	23%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Según la Tabla N° 01 nos muestra que el 77% de los encuestados respondieron Que por falta de medios económicos los clientes se vuelven morosos consecuentemente el 23% respondieron que no

Tabla 1

2. ¿Opina usted que los clientes son morosos por falta de medidas exigentes de cobranza?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	8	62%
NO	5	38%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Según la tabla N° 02 nos muestra que el 62% de los encuestados respondieron que por falta de mediadas exigentes de cobranza los clientes se convierten en morosos. Mientras que el 38% respondieron que no.

Tabla 2

03. ¿Cree usted que hay eficiencia en el control de morosidad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	2	15%
NO	11	85%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Según la tabla N° 03 nos muestra que el 69% de los encuestados respondieron que hay eficiencia en el control de morosidad, Mientras que el 31% respondieron que no.

Tabla 3

04. ¿Cree usted que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	11	85%
NO	2	15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Según la tabla N° 04 nos muestra que el 85% de los encuestados respondieron que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza, Mientras que el 15% respondieron que no.

Tabla 4

05 ¿Piensa usted que se debe otorgar un crédito a un socio con deuda en más de dos financieras?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	0	0%
NO	13	100%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Según la figura N° 05 nos muestra que el 100% de los encuestados respondieron que no se debe otorgar un crédito a un socio con deuda en más de dos financieras.

Tabla 5

06. ¿Piensa usted que se debe otorgar un crédito a un socio con una deuda mayor a S/. 50,000.00?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	3	23%
NO	10	77%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Según la tabla N° 06 nos muestra que el 23% de los encuestados respondieron que se debe otorgar un crédito a un socio con una deuda mayor a S/. 50,000.00, Mientras que el 77% respondieron que no.

Tabla 6

07. ¿Piensa usted que un crédito se debe otorgar de acuerdo a la capacidad de pago?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	12	92%
NO	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Según la tabla N° 07 nos muestra que el 92% de los encuestados respondieron que un crédito se debe otorgar de acuerdo a la capacidad de pago, Mientras que el 8% respondieron que no.

Tabla 7

08. ¿Cree usted que la capacidad de pago influye directamente en la disminución del índice de morosidad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	10	77%
NO	3	23%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Según la tabla N° 08 nos muestra que el 77% de los encuestados respondieron que la capacidad de pago influye directamente en la disminución del índice de morosidad, Mientras que el 23% respondieron que no.

Tabla 8

09. ¿Cree usted que hipotecar un crédito disminuirá el índice de morosidad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	13	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Según la tabla N° 09 nos muestra que el 100% de los encuestados respondieron que hipotecar un crédito disminuirá el índice de morosidad.

Tabla 9

10. ¿Cree usted que un crédito hipotecario se debe otorgar de acuerdo a la valorización del predio?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	10	77%
NO	3	23%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Según la figura N° 10 nos muestra que el 77% de los encuestados respondieron que un crédito hipotecario se debe conceder de acuerdo a la valorización del predio, mientras que el 23% respondieron que no.

## IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Análisis de la encuesta dirigida a los arrendadores de locales comerciales.

El análisis e interpretación de la encuesta la cual fue aplicada a los trabajadores de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota.

En razón y fundamento de lo obtenido de las encuestas cuyo resultado se evaluaron a través de preguntas, tomando en cuenta los motivos que causaron su formulación, los resultados esperados y la interpretación a algunos aspectos propios de la investigación planteada. Nos hace reflexionar que la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota faltan políticas y estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad en la COOPAC.

Teniendo en cuenta los antecedentes y algunas referencias bibliográficas, coinciden en la falta de estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la COOPAC NSR agencia Chota, relacionando las variables podemos mencionar que en un 80% de las respuestas no existen estrategias administrativas suficientes para poder disminuir el índice de morosidad.

Así como también identificar políticas que nos permitan ayudar a identificar estrategias para la disminución del índice de morosidad, de esta manera contribuir con el desarrollo y crecimiento de la entidad.

Los resultados obtenidos de la encuesta también nos permiten ayudar a los trabajadores a formular estrategias de cobranza, atención al socio y manejo de políticas administrativas de esta manera mantener al personal informado y capacitado; también nos ayuda a incrementar las garantías de pago para que los créditos colocados no generen mora ni perdida.

En comparación con la información encontrada en los trabajos previos con el presente informe de investigación se menciona según Gomes (2016) donde establece su objetivo principal disminuir la morosidad es necesario proponer estrategias de cobranza, lo que nos da hincapié en esta investigación identificar las causas de morosidad en la COOPAC NRS agencia Chota; también en los trabajos previos se puede identificar causas y factores que originaron la morosidad

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Se determinaron estrategias administrativas que ayudaron a describir las causas que provocan morosidad así de esta manera poder disminuir el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario agencia chota en el año 2018.

Se propusieron estrategias que ayudaron a identificar las causas de mora que existía en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota, así de esta manera poder disminuir el índice de morosidad ayudando a concientizar a los trabajadores poder utilizarlos al momento de bridar un crédito.

Se concluyó también que para que un crédito no genere perdida es necesario referenciarle en más de un oportunidad de esta manera un crédito no generara perdida de mora, lo cual el personal de la cooperativa se encuentra capacitado para realizar tipos de referencias al momento de otorgar un crédito.

### **5.2. Recomendaciones**

Al personal de la cooperativa, que al momento de realizar un crédito se tiene que referenciar en más de una oportunidad.

A la COOPAC NSR agencia Chota, realizar capacitaciones constante a su personal y de esta manera el personal estará dispuesto para afrontar todo tipo de obstáculos al momento de realizar un crédito.

Analizar el índice de morosidad que presentan la agencia, los cuales a la cartera de créditos perjudica directamente, asiendo gestión de seguimiento y cumpliendo con los procesos de créditos.

Emplear el plan de mejora de las políticas de créditos para la disminución del índice de morosidad.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brachfield, P. J. (27 de Agosto de 2007). *www.finyear.com*. Recuperado el 11 de Febrero de 2018, de [https://www.finyear.com/Que-es-un-moroso\\_a2808.html](https://www.finyear.com/Que-es-un-moroso_a2808.html)
- Carrillo, M. (2016). *Riesgo Crediticio Particular para Creditos Revolventes Administrados por las SOFOMER en Mexico*. 97, INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL, MEXICO. Recuperado el 07 de Julio de 2018, de [https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/21410/1/TESIS%20MDCG\\_RIESGOCRED.pdf](https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/21410/1/TESIS%20MDCG_RIESGOCRED.pdf)
- Castro, L., & Vásquez, R. (2015). "PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPAC VALLE LA LECHE EN LA PROVINCIA DE FERREÑAFE, AÑO 2015". TESIS, FERREÑAFE. Recuperado el 8 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3016/1/TESIS%2027.10.2015%20Final.pdf>
- Céspedes, W. (2015). *FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EDIFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO - CAJAMARCA: UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIRLA*. Tesis, Cajamarca. Recuperado el 2018 de 09 de 03, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, F. (2006). *Administración Cooperativa*. Obtenido de [https://www.coopeduc.com/files/archivos/administracion\\_cooperativa.pdf](https://www.coopeduc.com/files/archivos/administracion_cooperativa.pdf)
- Gestión*. (16 de Octubre de 2015). Recuperado el 1 de abril de 2018, de [gestion.pe: https://gestion.pe/economia/aumenta-nivel-morosidad-creditos-otorgados-cooperativas-102623](https://gestion.pe/economia/aumenta-nivel-morosidad-creditos-otorgados-cooperativas-102623)
- Huamán, A. (2017). *INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN 360° COMO ESTRATEGIA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LOS PAGOS ACADÉMICOS DE LOS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CAJAMARCA, 2016*. Cajamarca. Recuperado el 2018 de 09 de 03, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1037/INCIDENCIA%20DE%20LA%20COMUNICACION%20360%20COMO%20ESTRATEGIA%20PARA%20REDUCIR%20EL%20INDICE%20DE%20MOROSIDAD%20EN%20LOS%20PAGOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Republica.com*. (1 de Noviembre de 2014). Recuperado el 8 de Febrero de 2018, de [La Republica.com: https://www.larepublica.com/finanzas/la-mora-y-las-altas-tasas-de-interes-los-problemas-de-microcredito-2187486](https://www.larepublica.com/finanzas/la-mora-y-las-altas-tasas-de-interes-los-problemas-de-microcredito-2187486)
- LaHora. (25 de abril de 2016). *Lahora.com.ec*. Recuperado el 1 de abril de 2018, de <https://lahora.com.ec/noticia/1101938186/morosidad-aumenta--en-sector-cooperativo->
- Lizarraga, N. (2013). *Gestión de riesgo de Crédito y su incidencia en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas con recursos públicos de la región la libertar - 2012*. tesis, Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 8 de febrero de 2018, de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2363/lizarraga\\_nelson.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2363/lizarraga_nelson.pdf?sequence=1)

- MAMANI, Y. (2015). *ANÁLISIS DE LAS COLOCACIONES E INDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPAC SAN SALVADOR LTDA PERIODO 2012- 2013*. Tesis, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno. Recuperado el 11 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2657/Mamani%20Rosas%2C%20Yeny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Revista Líderes*. (15 de Mayo de 2016). Recuperado el 1 de abril de 2018, de <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Segovia, G., López, W., & Etelvina, M. (2014). *PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS POR LAS ONG'S DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR*. San Salvador, El Salvador, Centro América. Recuperado el 8 de Febrero de 2018, de <http://ri.ues.edu.sv/6679/1/PLAN%20ESTRATEGICO%20PARA%20LA%20GESTION%20Y%20RECUPERACION%20DE%20CREDITOS%20PARA%20LAS%20ONG%20DEL%20DEPARTAMENTO%20DE.pdf>
- Significados.com*. (2019). Obtenido de [www.significados.com](http://www.significados.com/credito/): <https://www.significados.com/credito/>
- Ultimahora. (30 de agosto de 2014). *www.ultimahora.com*. Recuperado el 1 de abril de 2018, de <http://www.ultimahora.com/la-morosidad-las-cooperativas-llega-su-nivel-mas-alto-cinco-anos-81-n825112.html>