



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

TESIS

**LA MOROSIDAD Y SU EFECTO EN LOS INGRESOS
FINANCIEROS DE LA COOPAC NUESTRA SEÑORA
DEL ROSARIO – AGENCIA CAJABAMBA 2018**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PUBLICO**

Autor:

Bach. Córdova López Luis Jhonatan

ORCID: 0000-0001-8433-2819

Asesora

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

ORCID:0000-0003-2721-2698

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel-Perú

2020

Aprobación de la Tesis

Asesor metodológico

Presidente del Jurado de Tesis

Secretario del Jurado de Tesis

Vocal del Jurado de Tesis

Dedicatoria

A Jehová, por brindarme la gran dicha de existir y estar guiándome siempre día tras día, así como también por fortalecer mi alma y alumbrar mi pensamiento, llenarme de energías para seguir adelante y por haber encontrado en mi vida a personas maravillosas que son mi sostén y compañía durante toda esta etapa de investigación.

Para mi madre, esposa por ser la columna vertebral en todo lo que quiero llegar a ser, en el ámbito académico, como de la vida, por su valioso apoyo desinteresadamente que siempre me brindan en todo momento.

A mí adorada hija por ser mi principal razón de superación para poder esforzarme cada día más y así luchar constantemente y no desmayar, para ofrecerle en la vida un futuro prometedor .

Estas cuantas líneas descritas es lo poco que se puede mencionar ya que todo esto es gracias a estas personas significativamente encantadoras.

Agradecimiento

Primeramente agradezco infinitamente a Dios, por mantenerme siempre bien de salud y así poder luchar con perseverancia para poder lograr el objetivo que es alcanzar terminar lo que aun inicio empecé en mi vida estudiantil.

Es un agradecimiento enorme a mi familia y a todas las personas que me brindaron su apoyo incondicional para no desmayar en el trajín del tiempo que se nos tomó para terminar este trabajo.

Gracias también a esta casa de estudios que me albergó durante todo este tiempo y ayudarme a lograr ser un profesional en lo que tanto admiro; muy agradecido a cada docente que compartió sus conocimientos en el transcurso de todo este periodo y fueron fuente de inspiración y superación para mi vida profesional y así llegar a alcanzar la meta final.

Finalmente doy las gracias a las personas que leen este trabajo de tesis, que les pueda servir de información posteriormente.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada la Morosidad y su Efecto en los Ingresos Financieros de la Coopac Nuestra Señora del Rosario – Agencia Cajabamba 2018, ha tenido como objetivo general determinar el efecto de la Morosidad en los ingresos financieros de la agencia de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Cajabamba 2018, el tipo de investigación ha sido descriptiva, el diseño de la investigación es No Experimental porque a las variables de morosidad y los ingresos financieros no se les realizó ninguna modificación, la población y la muestra está constituida por todos los documentos como el balance general, estado de resultados, reporte de los créditos vigentes y morosos; se utilizó la técnica de análisis documental y el instrumento la ficha de análisis documental; para el análisis de datos se utilizó el Excel para hacer las tablas de los ingresos financieros y los créditos morosos. Se ha concluido que la morosidad ha sido S/. 2, 695,841.00 que equivale a un índice de morosidad de 7.15%, los ingresos financieros fueron S/ 8, 463,420.00, y el efecto de la Morosidad de la agencia de la cooperativa ha sido que los créditos morosos disminuyen los ingresos financieros repercutiendo en la baja liquidez del disponible para los depósitos y la baja liquidez del disponible en relación del total activo; asimismo ha influenciado en el bajo índice de protección de riesgo de créditos; y finalmente ha originado que no se tenga rentabilidad del capital, rentabilidad de patrimonio, rentabilidad del activo por que se ha obtenido un resultado negativo.

Palabras clave: Morosidad, ingresos financieros, índice de morosidad

Abstract

The present research work titled the Defaulter and its Effect on the Financial Income of the Coopac Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba Agency 2018, has had as general objective to determine the effect of the Defaults on the financial income of the agency of the COOPAC Our Lady of the Rosario of the city of Cajabamba 2018, the type of research has been descriptive, the design of the research is Non-Experimental because the variables of delinquency and financial income have not been modified, the population and sample is constituted by all documents such as the balance sheet, income statement, report of current and delinquent loans; the documentary analysis technique was used and the instrument the documentary analysis file; for the analysis of data, Excel was used to make the tables of financial income and delinquent loans. It has been concluded that the delinquency has been S / . 2, 695,841.00 which is equivalent to a delinquency rate of 7.15%, the financial income was S / 8, 463,420.00, and the effect of the delinquency of the agency of the cooperative has been that the delinquent credits decrease the financial income reverberating in the low liquidity of the available for deposits and the low liquidity of the available in relation to the total assets; it has also influenced the low credit risk protection index; and finally it has caused that there is no return on capital, return on equity, return on assets because a negative result has been obtained.

Keywords:

Delinquency, financial income, delinquency rate

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
INTRODUCCION	9
CAPÍTULO I: <u>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</u>	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.1.1. A Nivel Internacional:	9
1.1.2. A Nivel Nacional	10
1.1.3. A Nivel Local	11
1.2 Trabajos Previos.....	12
1.2.1. A nivel Internacional.....	12
1.2.2. Nacionales	13
1.2.3. A nivel local	16
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	18
1.3.1 La Morosidad.....	18
1.3.2 Ingreso Financiero.....	21
1.4 Formulación del Problema.....	23
1.5 Justificación e Importancia del Estudio	23
1.6 Hipótesis	24
1.7 Objetivos	24
1.7.1. Objetivo General	24
1.7.2. Objetivos Específicos.....	24
CAPITULO II: <u>MATERIAL Y METODO</u>	25
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	25

2.1.2	Tipo de investigación.....	25
2.1.3	Diseño de investigación.....	25
2.2	Población y Muestra	26
2.2.1	Población	26
2.2.2	Muestra	26
2.3	Variables, Operacionalización	26
2.3.1	Variables.....	26
2.3.2.	Operacionalización.....	27
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1	Técnicas e instrumentos.....	28
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos	28
2.5	Procedimiento de análisis de datos	28
2.6	Aspectos éticos.....	29
2.7	Criterio de Rigor Científico.	29
CAPITULO III: RESULTADOS		32
3.1	Generalidades de la empresa o institucion.....	32
3.2.	Nivel de Morosidad.....	33
3.2	Nivel de ingresos financieros de la Agencia.....	35
3.4	Plan de Accion para disminuir la morosidad y mejorar los ingresos	36
3.5	DISCUSION DE RESULTADOS.....	45
CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOEMNDACIONES		47
RECOMENDACIONES:		48
REFERENCIAS		49
ANEXOS		51

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, “revela como la información del **Sector Financiero Popular y Solidario**, la microempresa es el sector que tenido la cartera de morosidad la más alta en relación a otros créditos.”(Banco Central del Ecuador, 2015, p.19.), asimismo “La alta morosidad en el sector microcrédito permite deducir que elementos macroeconómicos y microeconómicos estarían perjudicando a las Microempresas de la Provincia”(p.19), lo que se “manifiestan en los porcentajes de Morosidad, estos inciden en el rendimiento financiero de las Instituciones crediticias en la Provincia de Cotopaxi”. (p.19).

A nivel internacional, “En los años actuales, por la crisis internacional, la morosidad empresarial la demora en el pago de los créditos está en aumento en España” (González & Gómez, p.91), Así mismo “en los meses últimos abundancia de escritos publicados en la prensa económica, principalmente la información brindados por el Banco de España, demuestran el crecimiento de la morosidad el año pasado” (p.91), motivo por la cual “vaticinan un incremento leve para el presente. Según con el Banco de España, los créditos con morosidad pasado 31 de enero era de 72.048 millones de euros en comparación con los 18.385 millones del mes del año anterior.” (p.91).

A nivel internacional en los últimos años “Los deudores morosos concerniente al primer trimestre el informe llego a **3 millones 68 mil la cantidad de chilenos correspondiendo a deudas personales.**” (Escuela Ingeniería comercial, p.22), así mismo “En un año creció en 800 mil las cantidades, y en dos años el crecimiento llega a 1,8 millones de personas.” (p.22).

A nivel internacional “ La morosidad como influencia medido en porcentaje de la cartera no productiva en comparacion con la cartera total es evaluada por la Superintendencia de Banca y Seguro.” (Guillen,2015, p.21) y también “Indicadores de morosidad que realizan cálculos por cartera total bruta y rubro de negocio. El crecimiento de morosidad crediticia influye en los resultados sobre la rentabilidad, en la separación la rotación de los fondos.” (p.21) “que hace que la institución financiera acreciente sus provisiones por los préstamos morosos, afectando sus utilidades.” (p.21).

A nivel nacional, “ el intendente general de Microfinanzas de la SBS, Martín Auqui, confirmo que pequeñas y microempresas vienen creciendo sus morosidades en la cancelación de su prestamos, coloca en alarma a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP”(Diario el Comercio,2017) , y también ; “manifestó que la SBS sostiene reuniones con las instituciones financieras con el afán de controlar y evaluar el desempeño de las carteras de préstamos y persuadir a que el desarrollo sea con calidad y prudencia.”(p.3).

A nivel nacional, “Al gerente Dongo de Caja Arequipa en una entrevista, revelo la caída de la inversión privada y pública se debe al incremento de la morosidad”, (Diario el Comercio, 2017, p.2), **el cual**, “en las medianas, pequeñas y microempresas se vienen incrementando el desempleo y de la misma forma las ventas se vienen deteriorando, También impacto del fenómeno de El Niño costero.”(p.2), y asi mismo “manifestó que las carteras morosas de las entidades más pequeñas incluso están pretendiendo de vender en plazas, donde no tienen presencia.” (p.2).

A nivel nacional manifiesta “el economista Marthans aconseja para fortalecer el patrimonio de las microfinancieras impulsar un plan nacional, porque la morosidad sube en la mitad de las microfinancieras, según datos de la SBS” (Diario Gestión,2016), las últimas cifras disponibles de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , elevaron su índice de morosidad en el año 2016, 28 de las 44 microfinancieras que funcionan en el país (Bancos, Financieras, Cajas municipales, Cajas rurales, y Edpymes), en comparación al año anterior. Las provisiones de incobrabilidad de préstamos subieron al 14% de estas instituciones por riesgo de incobrabilidad. La pujante disputa en las zonas urbanas del país y el fuerte apetito de riesgo de algunas financieras han originado el incremento de problemas sobreendeudamiento de sus clientes, el sector de la microempresa y pequeña empresa, que han arruinado sus carteras de préstamos (p.5).

Revista Fenacrep (2015),En el informe del progreso de los indicadores más importantes, la Gerencia de Asistencia Técnica de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), en el que manifiesta que la morosidad en la cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC) se ha incrementado en el primer trimestre (Marzo) del año 2011 siendo el indicador de morosidad de 4.74%, en marzo de 2012 fue 4.76%, a marzo de 2013 fue de 5.29%, y 5.19% en el primer trimestre del año 2014.

El incremento de la morosidad, en los últimos años la Cooperativas de nuestra región ha sido generado como resultado del decrecimiento de la economía, suscitando el interés a los gerentes, funcionarios y empleados de disminuir la problemática de morosidad realizando una adecuada administración de riesgo del cálculo. (p.6).

A nivel local.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Cajabamba brinda servicios de ahorro y crédito de sus socios. El inconveniente principal que afronta la baja de sus ingresos financieros y es la elevada morosidad, así declaro que al mes de Diciembre 2018 la morosidad es elevada con un índice de mora de 7.15%, generando que los ingresos financieros por intereses bajen y generando una rentabilidad negativa en el periodo. Al analizar los préstamos incidido en morosidad, ve origen por diversos factores y entre ellos: Préstamos a microempresas con hipotecario los cuales no cuenta con hipoteca inscrita por lo consiguiente no es una garantía y no tienen garantía inejecutable, inexistencia de los comités de créditos mayor control a la concesión de los préstamos; inexistencia de comités de mora en la oficina principal para establecer los motivos de no cancelar sus pagos nuestros asociados; falta de capacitación del personal, inexistencia de políticas de trato personalizado de la jefatura inmediata a los asesores de negocios con cartera de mayor morosidad, inexistencia de programas de contingencias para aplicarlos en casos externos como el del niño costero y la afectación a la minería, inexistencia de coordinación efectiva de las jefaturas y asesores de negocios en la concesión de préstamos; Los asesores de negocios desconocen de las políticas de créditos, no se mide el sobre endeudamiento en las Centrales de Riesgo.

1.2.Trabajos previos

1.2.1. Internacional.

Cabezas (2017), en su investigación: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015”; el objetivo general fue Analizar la evolución histórica de la cartera vencida, el índice de morosidad y la rentabilidad en las COA segmento 1. Quinquenio 2010-2015; se utilizó la investigación analítica de libros, revistas y publicaciones relacionadas (p.11), el diseño es No Experimental; la población y la muestra está conformada por 21 cooperativas del segmento 1; la técnica se utilizó el análisis documental y la entrevista; el instrumento fue ficha de análisis documental y guía de entrevista. La información de fuente primaria se la obtuvo mediante entrevistas bajo el método de selección de casos aun grupo de cooperativas”; concluye: En 21 instituciones en investigación con cartera de morosos, se incrementó a una mayor aceleración que la cartera bruta en el periodo que se investiga. Tenemos que la cartera bruta creció multiplicándose por 2.6 veces en valores absolutos, la cartera de morosidad se creció mucho más rápido multiplicándose por 5.1 veces entre 2010 y 2015. Es alarmante este desarrollo de los créditos, demuestra el daño de la cartera de créditos por incumplimiento de pago de los prestatarios, lo que golpea destructivamente en la salud financiera y rentabilidad de instituciones financieras (p.88).

Masapanta (2016), en su investigación “La morosidad de la cartera de microcrédito y su incidencia en los ingresos financieros de la cooperativa de ahorro y crédito cacpeco cia. Ltda.”; el objetivo general fue Determinar la incidencia de la morosidad en los ingresos financieros de la cooperativa de ahorro y crédito; en la metodología se utilizó el método cuantitativo para hacer un análisis de los datos recolectados (p.62); de tipo exploratoria y descriptivo; la población y muestra está constituido 12 trabajadores de la cooperativa; la técnica que utilizó la entrevista y la encuesta; el instrumento fue la guía de entrevista y el cuestionario; concluye: El índice de morosidad consolidado al 30 de Noviembre de 2015 subió a 6,93%, en relación con el sistema cooperativista de 8,15% se encuentra por debajo del sistema, sin embargo, la Cooperativa Cacpeco se ha caracterizado por manejar buenos indicadores financieros, estableciendo en sus políticas internas límites máximos de morosidad, razón por la cual es motivo de análisis al no cumplir con lo establecido por el Manual de Administración Integral de Riesgos, especialmente en la Agencia Latacunga en donde la mayor concentración de cartera improductiva se encuentra en dicha Agencia, representando el 8,80% de morosidad.

La mayoría de socios indican que las causas del incumplimiento al pago de los dividendos de los préstamos, es por la disminución de ventas, sobreendeudamiento y dificultad de cobros a los clientes.

- Los sectores económicos que tienen alta concentración de cartera problemática son: el sector Terciario-Servicios y el sector primario.

- Las etapas del proceso de crédito que la Administración de la Cooperativa debe dar mayor atención es: Verificación e Inspección, Seguimiento y recuperación de cartera y Análisis-Evaluación y Resolución. (p.129).

Gamboa (2016) en su tesis “La administración del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, en el año 2015”; el objetivo fue Evaluar la administración del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5; Se reunió información aplicando técnicas estadísticas que admiten establecer cifras afectadas con la variable de estudio a través del análisis y tratamiento de datos llegar a los resultados que favorezcan a comprender y solucionar el problema”(p.33); aplicó la investigación exploratoria, descriptiva, correlacional; la población y la muestra lo componen 82 cooperativas del segmento 5; la técnica utilizada es la Observación y la Encuesta; el instrumento fue la guía de observación y el cuestionario; concluye: inexistencia de lineamientos o política al aprobar un préstamo, debemos tener en cuenta la falta de personal y su incapacidad, inexistencia de herramientas tecnológicas en la recopilación de datos, el análisis del riesgo y su respectiva evaluación, empeorando aún más el problema.

Recomienda implementar una guía de aplicación para la gestión del riesgo de crédito, procesada en formatos pre establecidos y precisos para guiar de forma eficiente y eficaz cada detalle sobre la colocación del crédito en las cooperativas. (p.65).

1.2.2. Nacional.

Gómez (2017), en su tesis “La Evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A. Huánuco – 2017”, el objetivo general es Evaluar la morosidad y los créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A. Huánuco-2017; investigación con enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, diseño no experimental

transversal, la población de 20 trabajadores y la muestra 9 analistas de créditos. (p.44,45); técnica aplicada la encuesta y análisis documental; el instrumento el cuestionario y ficha de análisis documental; concluye: Comprobó que los analistas de crédito no tienen en cuenta la información de las centrales de riesgos por no ser concluyentes para aceptar o rechazar un crédito, este proceso es influyente en la morosidad que depende de la institución financiera, sus políticas de riesgos crediticios establecen que deudores serán informados como morosos en las centrales de riesgos, teniendo en cuenta la normatividad de la SBS.

Se comprobó que el destino de crédito contribuye en la en la morosidad de créditos comerciales, a través de respuestas que pudimos recolectar al aplicar la encuesta, y también tomando en cuenta el marco teórico de la investigación, una de las interrogantes principal fue si los analistas de crédito realiza el seguimiento del crédito otorgado, ellos dijeron que No, están realizando el seguimiento del dinero desembolsado al cliente, este procedimiento es importante en la evaluación crediticia.(p.74).

Pereda (2015), en su tesis titulada “La evaluación Crediticia y su incidencia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 Del distrito de Trujillo, 2015”; objetivo general demostrar que la evaluación crediticia contribuye significativamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, distrito de Trujillo 2015; donde “Nos ayudará la ejecución del presente estudio para la recopilación de información, dar recomendaciones a posibles soluciones que favorezcan la prosperidad económica y financiera de la Cooperativa.”(p.13); el diseño de investigación es de tipo no experimental, transversal y descriptivo; la población y la muestra lo conforma el jefe de crédito y los documentos de créditos y morosidad de la cooperativa; la técnica aplicada la entrevista y análisis documental; el instrumento el cuestionario y la ficha documental para el análisis y observación de los procesos desarrollados en la Cooperativa en el otorgamiento de créditos, describir los hechos ocurridos; concluye: la investigación se ejecutó a través la técnica de análisis documentario y guía de entrevista, que admitió analizar los datos y procesos que aplican para otorgar un créditos y el índice de morosidad que muestran la Cooperativa de 92.74% mes de diciembre del 2015. También establecer los procesos de evaluación que aplicar en el otorgamiento de créditos, como consecuencia el reporte de una cartera morosa, con saldo de morosidad de cartera de S/. 670,284.69. (p.6).

Zevallos, Merino y Zevallos (2015), en su tesis “Nivel de endeudamiento y morosidad del cliente en el Scotiabank Perú S.A. agencia Huánuco – 2015” ; el objetivo general es Analizar el nivel de endeudamiento y morosidad del cliente en el Scotiabank Perú S.A. agencia Huánuco; el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, se usaron información real para aplicarlas en nuestro análisis de préstamos por montos” (p.25), investigación descriptiva permitirá buscar la influencia de valores en una y más variables y su vez longitudinal, se utiliza la misma población a través del tiempo.” (p.25); la población y la muestra está conformada por los documentos de créditos de morosidad y sectoristas de créditos; la técnica que se aplica es análisis documental y entrevista; el instrumento aplicado es guía de entrevista y ficha de análisis documental; concluye: Se pretende dar a saber la importancia de un estudio al detalle sobre el grado de endeudamiento de los clientes pymes, para establecer en el futuro cuál será su conducta en el pago teniendo en cuenta las diferentes variables y los resultados de estas variables que genera el incumplimiento del pago de sus pasivos de los clientes pyme. El nivel de endeudamiento de los clientes pyme, por situaciones sus negocios requieren de dinero para el incremento de su capital para cubrir sus necesidades, y buscan la diversidad de productos y servicios de las instituciones financieras y al determinarse la cantidad de demanda se tiene que tener también la capacidad de oferta. También el nivel de endeudamiento se da para inversiones no solo en capital de trabajo sino también en adquisición de activos (vehículos, maquinarias, equipos, locales comerciales, etc.) para mejorar la producción tanto operativa y comercial de cada uno de ellos.

Ticse (2015), en su investigación “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial-el Tambo”; objetivo Analizar la incidencia de Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera edyficar oficina especial-el Tambo; donde “En este trabajo de investigación se usó el método científico que busca explicar la situación del problema, estableciendo relaciones entre los variables para a futuro presentar solución al problema” (p.9) y además “la investigación experimental por lo que se manipula la variable independiente para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre la variable dependiente.”(p.10); la población estuvo conformada por todos los asistentes y asesores de créditos; la muestra lo conforman 01 asistente y 15 asesores de negocios; la técnica utilizada es entrevista, encuesta, análisis documental; el instrumentos es guía de entrevista,

cuestionario, guía de análisis documental y guía de observación; concluye: Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la cartera atrasada. De ahí, la importancia de una buena gestión de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de objetivos propuestos. Con el único objetivo de maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables. (p.125)

1.2.3. Local

Polo (2016) en su tesis “La morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Ag. Cajabamba- 2017”; el objetivo fue Evaluar la incidencia de la morosidad en la Rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Ag. Cajabamba; en la investigación se utilizó el diseño no experimental, transeccional, transversal, causal- explicativo, la población estuvo conformado por 20 empleados y la muestra por 10 empleados que tiene que ver con el otorgamiento y recuperación de los prestamos (p. 40-42); la técnica empelada encuesta y análisis de documentos; el instrumento fue cuestionario y ficha de análisis de documentos; concluye: Los factores que ocasionan la morosidad es porque casi nunca aplica las políticas de cobranzas, no efectúa el seguimiento de post-inversión de los clientes MYPES, los procedimientos de cobranza no son los adecuados, la mayoría de los asesores no realiza eficientemente la evaluación de los créditos y realizan visitas “INSITU” al cliente para constatar físicamente los datos del cliente, no reciben capacitación y no cuenta con personal permanentemente en el área de cobranza.

Las características de la Rentabilidad en la Caja Municipal de Trujillo de la ciudad de Cajabamba no es la adecuada porque se ha determinado que La Rentabilidad de las colocaciones del año 2014 y 2015 antes de los impuestos representan el 4.50% y 5.85% respectivamente. (p.69).

Colunche (2017) en su tesis “El proceso de evaluación de crédito y su incidencia en la cartera morosa de Mi Banco S.A. Chota – 2016”; el objetivo general fue Analizar el proceso de evaluación de créditos y su incidencia en la cartera morosa de “Mi Banco” S.A. Chota; la

investigación fue descriptivo explicativo, diseño no experimental, transversal y Correlacional causal, la población y la muestra conformado por 52 clientes morosos y 8 trabajadores que tienen la función de analista de créditos (p. 42); la técnica es encuesta y análisis documental: el instrumento es el cuestionario y la guía de análisis documentario; concluye: El procedimiento de evaluación no se efectúa con el correcto filtro al otorgamiento de un préstamo es el motivo aumento de la cartera morosa.,la mala evaluación del personal del área de créditos, ha incrementado el indicador de morosidad, debido a que no apliquen de las normas y procesos crediticios de Mi banco S.A. Chota en el periodo 2016. (p.78).

Cruz (2016), en su investigación “Análisis Económico y Financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario para Mejorar la rentabilidad”; el objetivo general fue Analizar económicamente y financieramente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario para Mejorar la rentabilidad; “El diseño de tipo descriptiva se describen o reseñan características o situaciones de los sucesos, además es explicativa debido a que se plantea como objetivo estudiar el porqué de los acontecimientos suscitados en la Gestión económico y financiero de la cooperativa; asimismo es cuantitativo porque se va analizar el Balance y Estado de Resultados en términos de unidades monetarias.” (p.35) también nos muestra una recolección de datos a través de “Análisis Documental: que comprende Memorias de la Cooperativa 2014- 2015, Estados Financieros 2014-2015, Sitio Online de la FENACREP, Internet, Manuales de Gestión e Informes Financieros, Libros y Revistas Cooperativistas y Fuentes de consultas diversas.”(p.38); la población y la muestra ha sido el Balance General y Estado de Resultados, manuales de gestión, memorias, 16 directivos, 05 funcionarios y 18 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.; concluye: Las razones financieras del año 2015, se ha verificado que la protección de la cartera vencida es 100.79%, por lo que no se debe proteger la cartera vencida. Lo aceptable \geq 130%

El activo no está generando la rentabilidad deseada verificando un indicador de 1.04%, siendo lo recomendable \geq 3%

Los ingresos financieros tienen una rentabilidad del general de 6.02 %, siendo lo recomendable \geq 7% (p.66).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. La morosidad., acontecimiento generado por la presencia de diversos factores, que interactuando entre sí, suscitan el grado de morosidad real en la economía en un periodo específico de un país o sector. (Brachfield, 2006, p124).

Estos factores son: oportunidad económica, régimen financiero, política de pagos de las administraciones públicas, mercado y la competencia, segmento económico y el subsegmentor, experiencia empresarial y las costumbres de pago, falta experiencia en los procedimientos de cobro de los acreedores y condescendencia frente los retrasos de la cancelación de cuotas, organización empresarial y el marco legal existente. La disciplina aplicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una frente global que admite concebir el acontecimiento del punto de vista de las múltiples interacciones que lo generan y que facilita una discernimiento contextual del desarrollo de la morosidad, de sus participantes y de su contenido, adquiriendo soluciones este problema empresarial se llama morosología. (Brachfield, 2006, p.127)

1.3.1.1. Principales causas de la morosidad en microfinanzas.

En ciertas oportunidades, la morosidad es causada por nuestras instituciones al determinar políticas (normas y procedimientos) que no toman en cuenta requerimientos de nuestros prestatarios (CIES, 2006, p.79)

Los orígenes atribuibles a la institución son:: Metodología usada para la colocación de los préstamos, Fraudes y Cultura Institucional

1.3.1.1.1. Metodología utilizada para la colocación de los préstamos.

Sánchez (2008). Los procedimientos para solicitar un crédito trámite de crédito instaurada por la institución, la cual involucra varios factores como:

Requerimiento de la cantidad a solicitar de crédito: el importe que se apruebe y otorgue de crédito al cliente debe y tener estrecha relación con su capacidad de pago y esta se establece como el importe neto disponible después de haber utilizado todos sus ingresos y pagado sus gastos del cliente.

Flujo de caja: el saldo neto utilizable (libre) debe determinarse teniendo en relación el flujo de caja familiar y no precisamente el del negocio. En las microempresas intervienen la

familia del empresario. Así , el pago parcial se obtiene del flujo familiar y no precisamente es producto directo de la inversión. Por ejemplo, el caso de un préstamo para la compra de ganado de engorde, el pago mensual lo obtiene el empresario de otras actividades del flujo familiar y no de la inversión en el ganado.

La fecha del desembolso del préstamo es un factor vital para garantizar que los destinos del préstamo sean efectivamente para la actividad productiva empresarial.

Debe coordinar con el empresario la fecha del desembolso del préstamo coincida con realización de la inversión y/o aquella cuando el giro del negocio le permite contar con disponibilidad para cancelar la cuota del préstamo. (p.57)

1.3.1.1.2. Fraudes.

El fraude es otro de los orígenes de morosidad atribuibles a la institución. Se puede aseverar en la mayoría de los problemas de mora siempre hay de tras un fraude.

El fraude pueden ser las siguientes:

Pactos entre el ejecutivo de crédito y el cliente, rompiendo el método y las políticas de operación- Préstamos falsos- Desviación de los recursos a otros destinos de variadas maneras, el ejecutivo de crédito está obligado a manejar dinero- ocultando la mora

Medidas para prevenir el fraude son: Contratar personal con formación ética - profesional, con valores y la responsabilidad de un analista de crédito; determinar procedimientos de control en un sistema de informático fundamentado en cruce de datos y que admita el seguimiento permanente y la ejecución de medidas de control; determinando salarios acorde al cargo por encima del mercado, generar programas de incentivos adecuado para el personal de crédito; y contar con un buen soporte informático con reportes gerenciales y operativos. A tiempo real (CIES, 2006, p.98).

1.3.1.1.3. Cultura institucional.

La tercera origen atribuible a la institución es el mensaje que se presenta al cliente por a través la relación que el trabajador implantan con él y de la manera de actuación. Se ejecuta a través de los siguientes elementos:

La comprensión de las condiciones del cliente. La manera de consideración que aplique la institución financiera al cliente debe iniciar con una comprensión clara y correcta

del buen funcionamiento de la micro y pequeña empresa y de sus necesidades de inversión sin garantías tradicionales. La institución debe conservar una relación amplia con el cliente, reconociendo sus necesidades y respondiendo a las mismas.

Intermitencia y nivel de los préstamos, el empresario debe tener clara que si cancela con puntualidad un crédito, tendrá con de manera inmediata un nuevo préstamo y el cual puede ser mayor, teniendo en cuenta siempre de su excelente historial de crédito y del saldo líquido del flujo de caja estándar.

Constancia en el largo plazo, la institución debe revelar un mensaje perenne de su condición y compromiso de estabilidad en el mercado, de tal forma que el empresario cuente con un servicio seguro y perenne. El mensaje que brinda la institución financiera debe estar comprometida con el desarrollo y crecimiento de la micro y pequeña empresa a través de los servicios financieros y que su objetivo es perennizarse en el mercado”. Esto origina un compromiso recíproco la institución, por el servicio permanente y el empresario, por el pago puntual.

Prontitud en la aprobación y entrega del préstamo, para la micro y pequeña empresa, el costo de oportunidad en un factor que le permiten desarrollarse, crecer y, el costo de la transacción debe ser mínima Ambos dependen de un servicio premura, a la solicitud del préstamo. Esta es una tarea y un reto para el ejecutivo de créditos.

Formalidad y puntualidad. Esto debe ser recíproco, no se puede exigir puntualidad en los pagos de un crédito cuando en la aprobación y entrega del mismo no se actuado con responsabilidad y premura. Dan autoridad moral la rectitud y la prontitud para exigir el pago de préstamos

Respeto al cliente. Todo servicio debe estar siempre fundado en un respeto disciplinado al cliente. Son esenciales que el analista tenga un buen trato, buen vestuario, buena apariencia y una buena comunicación con mucha empatía. Así mismo, se debe respetar los proyectos de negocio que presenta el cliente. Recordando siempre que el sueño económico de una familia está materializado en ese proyecto de negocio y que el micro crédito puede contribuir a realizarlo (CIES, 2006, p.95).

Índice de Morosidad.

Morosidad = (créditos vencidos / créditos totales) * 100

1.3.2. Ingreso financiero. son Ingresos que, pudiendo proceder de depósitos retribuidos, Provenir de depósitos retribuidos, del rendimiento de cartera de valores, de cuentas financieras, etc., los beneficios ordinarios suponen un incremento en la empresa. Estos ingresos se generan mediante la administración de tesorería o cash. (Santandreu, 2002, p.96).

Mejía (2015) la conceptualización de ingresos comprende a los ingresos ordinarios como las ganancias.: los ingresos ordinarios se originan con el desarrollo de las actividades ordinarias de la institución y que responden a una diversidad de nombres, como venta, honorarios, intereses, dividendos, alquileres y regalías.

Las ganancias son otras partidas, ciñéndose a la definición de ingresos, no surgen de las actividades ordinarias realizadas por él ente, presumen un aumento de los beneficios económicos y, por lo tanto, no son diferentes en su naturaleza de los ingresos ordinarios. (p.10).

La autora se revela, que la definición de ingresos, a valores que permite lograr una renta por la inversión ejecutada por una persona natural o jurídica en un periodo tiempo, existen dos tipos de ingresos:

Ingresos Ordinarios entre los del giro del negocio, la colocación prestamos de cartera, que generará intereses devengados en cada cuota o dividendo, los excedentes de liquidez que conserva la cooperativa invierte en otras instituciones financieras con tasas de interés pasivas acordes al mercado financiero, venta de títulos valores a través de la titularización de la cartera, generando rentas por dicha cartera.

Ingresos No Ordinarios, cuando se realizan ventas de activos no corriente por ejemplo por la revalorización de los títulos cotizados o el incremento del valor en libros de los activos a largo plazo, revalorización de los inmuebles que dispone las entidades, otra manera de ingresos no ordinarios, las pagos anticipados de las obligaciones financieras, no se reflejan contablemente al analizar el costo beneficio, significa un ahorro para la entidad.

Las Cooperativas de ahorro y crédito, mediante la aplicación del catálogo único de cuentas, el mayor ingreso es producto de la cartera, se genera los ingresos por el devengado diario de la cartera, sin tomar en cuenta la fecha y forma de recepción del efectivo, el registro contable es con débito a la cuenta 1603 “Intereses por cobrar cartera de crédito” y crédito a la cuenta 5104 “Intereses y descuentos de cartera de crédito”, de igual forma se produce en el caso de las inversiones que realiza la cooperativa en otras instituciones financieras, con

débito a la cuenta No. 1602 “Intereses por cobrar de inversiones” y crédito a la cuenta 5103 “Intereses y descuentos de inversión en títulos valores”, la dinámica contable de la cartera se cumple siempre y cuando no exista morosidad, en caso de generarse, el tratamiento contables es diferente, dispone que las cuotas de las operaciones en el caso de microcrédito se transferirán a las cuentas 1452 “Cartera de microcrédito vencida”, 1460 “Cartera de microcrédito refinanciada vencida”, 1468 “Cartera de microcrédito reestructurada vencida” a los 15 días posteriores a la fecha de su vencimiento, los intereses no cobrados luego de 15 días de ser exigible se reversarán de las correspondientes cuentas del grupo 5103 y 1603, dentro del mismo ejercicio financiero, en el caso que los intereses hubieran sido devengadas en dos ejercicios, la parte que corresponde al ejercicio inmediato anterior se cargará a la cuenta 4703 “Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores” y del ejercicio corriente se aplicará normalmente y si la recuperación se realizaba en un ejercicio posterior a la recesión, se registrará en la cuenta 560420 “Intereses y comisiones de ejercicios anteriores” , los intereses que han sido reversados por el no pago de las cuotas para efectos de control se registran en cuentas de orden 7109 “Intereses, comisiones, e ingresos en suspenso” a los 15 días del reverso, cuando se trate de créditos que deban ser cancelados mediante cuotas o amortización de capital que forme parte de los dividendos, y una cuota o porción de capital haya sido transferida a cartera vencida o para el caso de los créditos otorgados con períodos de gracias cuyos dividendos estén incluidos por intereses y dos dividendos estuvieren en impagos, el saldo de capital por vencer y lo que estuviere vencido por menos de 15 días, serán transferidos a las cuentas 1428 “cartera de crédito para la microempresa que no devenga interés” 1436 “cartera de crédito para la microempresa refinanciada que no devenga interés”, 1444 “cartera de crédito para la microempresa reestructurada que no devenga interés”. . (Manual de Contabilidad Para Cooperativas de Ahorro y Crédito No autorizadas a operar con Recursos del Público, Fenacrep, 2010).

Los ingresos financieros según el plan contable de cooperativas de ahorro y crédito, es el siguiente:

51 Ingresos financieros que comprende: 5101 Intereses por disponibles, 5102 Intereses por fondos interbancarios, 5103 Ingresos por inversiones negociables y a vencimiento, 5104 Intereses por créditos, 5105 Ingresos de cuentas por cobrar, 5106 Participaciones ganadas, 5107 Comisiones por créditos y otras operaciones financieras, 5108 Diferencia de

cambio, y 5109 Ingresos financieros diversos. (Manual de Contabilidad Para Cooperativas de Ahorro y Crédito No autorizadas a operar con Recursos del Público, Fenacrep, 2010).

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es el efecto de la Morosidad en los ingresos financieros de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario –Agencia Cajabamba 2018?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio

Conveniencia

El presente trabajo es provechoso para la cooperativa porque va permitir a tener mejor control e los créditos morosos

Social

En lo social; la investigación se justifica porque con ello va permitir que socios de la cooperativa tengan un mejor servicio, y porque contribuir mejorar los ingresos financieros que beneficiara a los directivos, empleados y socios en general.

Practica

El presente trabajo ayudara a identificar los errores que se vienen cometiendo en la evaluación de los créditos y el seguimiento de los créditos afín de corregirlos y que servirá para mejorar los ingresos financieros de la cooperativa que van repercutir en el aumento de la liquidez y la rentabilidad.

Teórico

La investigación se justificará teóricamente porque va servir como bibliografía y servirá como trabajo de investigación para estudiantes y funcionarios de cooperativas ahorro y crédito relacionado a la morosidad e ingresos financieros.

Metodológico

Se elaborarán instrumentos como la ficha documental tanto para la morosidad como para los ingresos financieros, los mismos que van hacer validados por juicio de expertos y que servirá como modelo de trabajos de investigación posteriores.

1.6. Hipótesis.

Existe un efecto negativo de la morosidad en los ingresos financieros de la agencia de la Coopac Nuestra Señora del Rosario de Cajabamba 2018.

1.7. Objetivos.

1.7.1 Objetivo General.

Determinar el efecto de la Morosidad en los ingresos financieros de la agencia de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Cajabamba 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos.

Analizar el índice de morosidad de la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba 2018.

Evaluar el nivel de ingresos financieros de la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba 2018

Proponer un plan de acción para disminuir la morosidad y mejorar los ingresos financieros en la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba 2018.

.II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

La investigación es descriptiva

Hernández, Fernández y Baptista (2010) este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad Es Descriptiva porque se descrito la situación actual de la morosidad en la cooperativa.

2.1.2. Diseño de Investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) se basa fundamentalmente en la observación. En ella las diversas variables que integran parte de un escenario o suceso concluyentes no son controladas.

La investigación tiene un diseño No Experimental; porque a las variables de morosidad y los ingresos financieros no se les realizado ninguna modificación; solo se ha descrito y proyectado los hechos relacionados a las variables del tema investigado.

Es transversal porque los datos de la morosidad y los ingresos financieros en la agencia de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba han sido medidos en un periodo determinado.

2.2 Población y Muestra

Población

La población está constituida por los socios que tienen crédito clasificado en la categoría con problema potencial, deficiente, dudoso, perdida que están relacionados con los créditos de la Agencia de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba.

Así mismo va estar constituida por todos los documentos como el balance general, estado de resultados, reporte de los créditos vigentes y morosos.

Muestra

La muestra va estar constituida por todos los documentos como el balance general, estado de resultados, reporte de los créditos vigentes y morosos.

2.3 Variables, Operacionalización.

Variable Independiente: Morosidad.

Recarte, (2009) es la demora de una obligación económica el cual no es cancelado en la fecha, establecido por ambas partes, (p.120).

Variable Dependiente: Ingresos Financieros

(Mejía, 2015) son ingresos que, pudiendo proceder de depósitos retribuidos, del rendimiento de cartera de valores, de cuentas financieras, etc., suponen a la empresa un incremento de sus beneficios ordinarios. Estos ingresos se originan mediante la gestión de tesorería (p.10)

Tabla 2.1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores
<p>Variable independiente</p> <p>Morosidad</p>	<p>La morosidad no es un anómalo incitado por una única origen, sino se tiene que estimar la existencia de varios condicionantes que interaccionando entre sí generan el grado de morosidad existente en un periodo dado en la economía de un país o en un sector determinado. (Brachfield, 2006,p124).</p>	<p>La variable fue medida mediante Análisis documentario</p>	<p>Índice de morosidad de crédito a pequeñas empresas</p> <hr/> <p>Índice de morosidad de crédito microempresas</p> <hr/> <p>Índice de morosidad de crédito, de consumo no revolvente libre disponibilidad</p> <hr/> <p>Índice de morosidad de crédito, hipotecarios para vivienda con hipoteca inscrita</p> <hr/> <p>Índice de morosidad de crédito hipotecario para vivienda sin hipoteca inscrita.</p>
<p>Variable dependiente</p> <p>Ingresos Financieros</p>	<p>Ingreso financiero son Ingresos que, pudiendo proceder de depósitos retribuidos, del rendimiento de cartera de valores, de cuentas financieras, etc., suponen a la empresa un incremento de sus beneficios ordinarios. Estos ingresos se originan mediante la gestión de tesorería o cash. (Santandreu 2002,p.96).</p>	<p>Análisis documental/ Ficha de análisis documental</p>	<p>Intereses y comisiones por fondos interbancarios</p> <hr/> <p>Ingresos por valorización de inversiones negociables y a vencimiento</p> <hr/> <p>Ingresos de cuentas por cobrar</p>

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

2.4.1. Técnicas.

Análisis Documental

Se ha seleccionado información relevante de los estados financieros relacionado a la morosidad y los ingresos financieros de la agencia en Cajabamba de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Ficha de análisis documental

Se aplicó para recopilar y clasificar los datos de importancia para afinar de analizar los documentos relacionados con la morosidad y los ingresos financieros.

2.4.3. Validez

Los instrumentos han sido validados por dos expertos en las variables de morosidad e ingresos financieros, estos jueces se encargaron de revisar el instrumento, dando su indicación de conformidad mediante firma y sello.

2.5 Procedimiento de análisis de datos.

Los datos de la investigación se analizaron a través del programa de Excel el mismo que ha permitido graficar y tabular los cuadros en cantidades y porcentajes a fin de interpretarlos.

La recopilación de información fue a través del siguiente procedimiento que se detalla:

- a) Se seleccionaron el instrumento que en este caso es la guía de observación y la ficha de análisis de documentos como los reportes de morosidad y de los ingresos, así como los datos del balance general y estado de resultados de la cooperativa.

2.6 Aspectos éticos.

Aspectos éticos de la investigación.

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	“Los colaboradores estarán de acuerdo con ser informantes”.
Confidencialidad	“Se informará la seguridad y protección de su identidad”.
Observación participante	“El investigador actuara con prudencia durante el desarrollo de recopilación de información”.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, .; Alcaraz-Moreno, .; Rojas, .; y Rebolledo-Malpica, .

2.7. Criterios de rigor científico

Criterios	Características del criterio	Procedimientos
Credibilidad a través del valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados conseguidos serán registrados como verdaderos por los colaboradores. 2. Se realizará la observación de las variables en su propio espacio. 3. Se procederá a pormenorizar la discusión a través del proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional será a través de la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizará la descripción pormenorizada del contenido y de los colaboradores en la investigación. 2. La recopilación de información se determinará a través del muestreo teórico, ya que se codificarán y analizarán de manera inmediata los datos proporcionados. 3. Se procederá a la reunión íntegra de información a través la recopilación de datos, relevantes y apropiada a través del cuestionario, la observación y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos a través de la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 1. La triangulación de datos, investigadores y teorías, permitirá el fortalecimiento de la información de la discusión. 2. El cuestionario aplicado para la recopilación de datos será certificado por evaluadores externos para certificar la conveniencia e importancia de la

		<p>investigación por ser información de fuentes primarias.</p> <p>3. Se detallará con conexión el desarrollo de la recopilación de información, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.</p>
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación será veraz en la descripción	<p>1. Los resultados serán verificados con la literatura existente.</p> <p>2. Las averiguaciones de la investigación serán comprobados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que hubieran semejanzas con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad.</p> <p>3. Declarará la identificación y descripción de las limitaciones y alcance hallados por el investigador.</p>
Relevancia	Permitirá el alcance de los objetivos trazados logrando un alto estudio de las variables	<p>1. Llegará a la conocimiento amplio de las variables estudiadas.</p> <p>2. Los resultados logrados tendrá relación con la justificación.</p>

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, .; Alcaraz-Moreno, .; Rojas, .; y Rebolledo-Malpica,

III. RESULTADOS

3.1.Generalidades de la empresa o institución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario fue creada el 21 de diciembre 1,962 para satisfacer los requerimientos de sus socios y se encuentra ubicada en la Provincia de Cajabamba de la Región de Cajamarca; actualmente cuenta con agencias en San Marcos, Huamachuco, Trujillo, Cajamarca y Bambamarca, Quiruvilca, Santiago de Chuco, Chota, Celendín y Chiclayo; a fines del año 2018 cuenta con S/. 135,529,397,00 en activos, en colocaciones de crédito asciende a S/ 103,140,730; créditos vigentes S/. 94,573,166 créditos vencidos S/ 6,559,780.00; créditos refinanciados S/ 437,650.00; créditos en cobranza judicial S/ 1,570,132.00 el índice de morosidad es de 7.88%.

Tabla 1

Nivel de morosidad de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba 2018

CREDITOS / MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR E	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
VIGENTE												
Créditos a pequeñas empresas	5,188,868.23	5,662,398.45	6,158,665.00	6,145,893.00	6,080,421.00	6,397,358.00	6,492,423.00	6,550,433.00	6,970,313.00	7,069,858.00	7,251,827.00	7,325,638.00
Créditos a microempresas	8,118,215.25	8,548,642.41	8,466,235.00	8,528,325.00	8,953,520.00	9,577,555.00	9,617,707.00	9,732,371.00	9,450,752.00	9,231,849.00	8,055,035.00	8,207,585.00
Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad	9,511,164.02	9,872,976.96	10,282,506.00	10,571,924.00	10,898,773.00	11,285,068.00	11,339,736.00	11,518,361.00	11,563,240.00	11,596,762.00	11,863,248.00	11,864,886.00
Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	5,353,627.75	4,378,937.28	4,390,684.00	3,746,171.00	3,626,015.00	3,240,013.00	2,993,371.00	2,935,630.00	2,793,644.00	2,720,483.00	2,682,970.00	2,629,063.00
Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	1,926,205.81	2,393,479.01	2,465,773.00	3,179,282.00	4,319,714.00	4,070,573.00	4,373,754.00	4,252,366.00	4,507,269.00	4,981,791.00	4,927,580.00	4,990,031.00
TOTAL VIGENTE	30,098,081.06	30,856,434.11	31,763,863.00	32,171,595.00	33,878,443.00	34,570,567.00	34,816,991.00	34,989,161.00	35,285,218.00	35,600,743.00	34,780,660.00	35,017,203.00
VENCIDO												
Créditos a pequeñas empresas	452,148.29	383,007.51	416,160.00	840,397.00	995,486.00	769,225.00	894,141.00	871,674.00	840,027.00	774,885.00	803,831.00	693,119.00
Créditos a microempresas	708,274.23	729,049.49	735,118.00	797,065.00	889,226.00	801,226.00	789,158.00	750,838.00	881,521.00	1,003,960.00	1,063,729.00	892,832.00
Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad	158,019.73	202,565.56	211,850.00	214,294.00	231,296.00	234,107.00	239,324.00	229,969.00	235,616.00	267,875.00	207,281.00	181,794.00
Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	1,015,637.42	848,703.07	556,297.00	549,404.00	565,237.00	558,193.00	554,733.00	554,217.00	551,624.00	579,673.00	579,514.00	577,951.00
Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	415,198.18	415,252.47	415,684.00	418,844.00	415,356.00	416,444.00	413,260.00	411,761.00	415,614.00	415,676.00	349,658.00	350,145.00
TOTAL VENCIDO	2,749,277.85	2,578,578.10	2,335,109.00	2,820,004.00	3,096,601.00	2,779,195.00	2,890,616.00	2,818,459.00	2,924,402.00	3,042,069.00	3,004,013.00	2,695,841.00
TOTAL CREDITOS	32,847,358.91	33,435,012.21	34,098,972.00	34,991,599.00	36,975,044.00	37,349,762.00	37,707,607.00	37,807,620.00	38,209,620.00	38,642,812.00	37,784,673.00	37,713,044.00
INDICE DE MOROSIDAD	8.37%	7.71%	6.85%	8.06%	8.37%	7.44%	7.67%	7.45%	7.65%	7.87%	7.95%	7.15%

Nota: Elaborado, considerando como fuente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario agencia Cajabamba 2018

Conclusión: De la tabla 1 se puede observar que durante el año 2018 los créditos morosos ascienden un total de S/. 2,695,841.00; que están divididos en la morosidad: Créditos a pequeñas empresas S/ 693,119.00; Créditos a micro empresas S/. 892,832.00; Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad 181,794.00; Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita S/ 577,951 Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita S/. 350,145.00

Tabla 2

Nivel de morosidad de la COOPAC Nuestra señora del Rosario Cajabamba

	Créditos a pequeñas empresas	Créditos a microempresas	Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad	Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	TOTAL
Enero 2018**	8.02%	8.02%	1.63%	15.95%	17.73%	8.37%
Febrero 2018**	6.34%	7.86%	2.01%	16.23%	14.78%	7.71%
Marzo 2018**	6.33%	7.99%	2.02%	11.25%	14.43%	6.85%
Abril 2018**	12.03%	8.55%	1.99%	12.79%	11.64%	8.06%
Mayo 2018**	14.07%	9.03%	2.08%	13.49%	8.77%	8.37%
Junio 2018**	10.73%	7.72%	2.03%	14.70%	9.28%	7.44%
Julio 2018**	12.10%	7.58%	2.07%	15.63%	8.63%	7.67%
Agosto 2018**	11.74%	7.16%	1.96%	15.88%	8.83%	7.45%
Setiembre 2018**	10.76%	8.53%	2.00%	16.49%	8.44%	7.65%
Octubre 2018**	9.88%	9.81%	2.26%	17.57%	7.70%	7.87%
Noviembre 2018**	10.87%	13.76%	2.22%	17.76%	7.78%	8.99%
Diciembre 2018**	8.64%	9.81%	1.53%	18.02%	6.56%	7.15%

Conclusión: De la tabla 2 se puede observar que durante el año 2018 el índice de morosidad es la siguiente: créditos morosos en préstamos a empresas pequeñas es 8.64%; Créditos a micro empresas S/. 9.81%; Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad 1,51%; Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita 18.02% Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita 6.56%; y en promedio anual de todos los créditos morosos, el índice de morosidad es de 7.15%.

3.2. Nivel de ingresos financieros de la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba 2018

Tabla 3

Nivel de ingresos financieros de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Cajabamba

Ingresos financieros 2018 acumulados mensualmente

Meses	Intereses por Disponibles	Ingresos por Valorización de Inversiones Negociables y a Vencimiento	Intereses y comisiones por cartera de creditos	TOTAL INGRESOS FINANCIEROS
Enero	1,959	932	670,844	681,726
Febrero	3,952	932	1,343,347	1,348,231
Marzo	6,988	932	2,064,595	2,077,159
Abril	9,079	1,747	2,750,537	2,761,363
Mayo	11,173	2,485	3,494,806	3,508,464
Junio	12,876	3,167	4,295,580	4,311,624
Julio	14,056	3,839	4,946,681	4,964,576
Agosto	15,476	4,107	5,692,903	5,712,486
Septiembre	16,323	4,863	6,369,853	6,391,039
Octubre	17,121	5,688	7,060,510	7,083,318
Noviembre	17,898	6,572	7,746,744	7,771,215
Diciembre	18,472	7,478	8,437,470	8,463,420

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” de la agencia de Cajabamba.

Elaborado por el autor

Conclusión: Tabla 3 se observa que al 31 de diciembre 2018; los Intereses por Disponibles es S/ 18,472; Ingresos por Valorización de Inversiones Negociables y a Vencimiento S/ 7,478.00, Intereses y comisiones por cartera de créditos S/ 8,437,470.00; haciendo un total recaudado por ingresos financieros es S/ 8,463,420.00

Tabla 4

Ingresos financieros Mensualmente en el año 2018

Meses	Ingresos financieros
Enero	681,726.00
Febrero	666,505.00
Marzo	728,928.00
Abril	684,205.00
Mayo	747,100.00
Junio	803,160.00
Julio	652,952.00
Agosto	747,909.00
Septiembre	678,553.00
Octubre	692,280.00
Noviembre	687,896.00
Diciembre	692,206.00
Total	8,463,420.00

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” de la agencia de Cajabamba.

Elaborado por el autor

Interpretación: El total de los ingresos financieros asciende a S/ 8,463,420, y se observa que la recaudación de ingresos financieros más baja ha sido en el mes de julio con S/ 652,952.00 y la más alta ha sido en el mes de S/. 803,160.00

3.3. Plan de acción para disminuir la morosidad y mejorar los ingresos financieros en la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba 2018.

Plan de acción

Introducción

El presente Plan permitirá reforzar las políticas vigentes y presentadas en los estatutos de la cooperativa, específicamente en las que están orientadas al otorgamiento de créditos y la recuperación de créditos vencidos que vienen afectando los ingresos financieros.

El plan contiene desarrollo de Otorgamiento de Créditos y cobranza de los créditos.

Políticas de Crédito y Cobranza planteadas.

El planteamiento de políticas se establece con el propósito de que el personal directa e indirectamente relacionado con el área de crédito cuente con normas y estrategias uniformes en el otorgamiento y recuperación de cartera vencida.

A). Proceso de otorgamiento de créditos

El proceso se realizará de la forma siguiente:

Solicitud de crédito

Esta fase empieza el procedimiento de otorgamiento del préstamo, que incluye desde que el cliente requiere informes para pedir un préstamo hasta la certificación de la información y la comprobación de los documentos que ha mostrado a la cooperativa.

Entrevistas y registro de datos

La entrevista con el cliente que pide un crédito tiene como meta adquirir información, que facilite la evaluación del crédito y exponer al cliente las diligencias, requisitos y documentos que tiene que mostrar para acceder a un préstamo.

Se registran los siguientes datos (dependiendo del tipo de préstamo) proporcionados por el socio, su cónyuge y sus avales:

- Identificación personal
- Fuentes de ingreso (fijos o variables)
- Finalidad del préstamo (consumo, MES, comercial e hipotecario para vivienda)
- Copia de autoavalúo (HR y PU)
- Copia de RUC del Negocio
- Licencia de Funcionamiento
- Estados Financieros del Negocio

- Flujo de caja del Negocio
- Patrimonio (bienes muebles e inmuebles)
- Requisitos documentarios (DNI, boletas de pago, recibo de luz, etc)
- Información complementaria (si es aval de un crédito, si tiene deudas)

Validación de la información

Se debe verificar la información reunida y conseguir los datos faltantes. Se debe comprobar la autenticidad de los documentos presentados por el socio, cónyuge y avales, posteriormente verificar mediante una visita la información domiciliaria y laboral.

Análisis y evaluación crediticia

Una vez que se han conseguido y comprobado toda la información del socio, cónyuge y avales, se realiza el análisis y evaluación del préstamo. En esta fase se establece y califica la capacidad de pago, referencias laborales, referencias comerciales, referencias financieras y referencias de préstamos anteriores. Las herramientas que ayudarán al analista de crédito a realizar esta actividad son el sistema informático y la central de riesgo.

Análisis y evaluación de garantías

En caso de ser realizable el otorgamiento del préstamo, se evalúa y califica las garantías presentadas por el socio y/o sus avales. Se debe establecer si cumplen con los requisitos legales.

Análisis y evaluación del riesgo

Con toda la información registrada, comprobada, analizada y evaluada, podemos establecer el tipo de riesgo que constituye el préstamo a otorgar.

Si el socio tiene buena capacidad de pago, buenas referencias, garantías satisfactorias y estabilidad domiciliaria y laboral el riesgo es mínimo y se le debe otorgar el crédito. Si por el contrario el socio no tiene capacidad de pago, ostenta malos antecedentes crediticios, tiene fuertes deudas o presenta inestabilidad laboral y/o domiciliaria, en este caso el riesgo es alto y no se le debe otorgar el crédito.

Aprobación y desembolso

La fase final del otorgamiento del crédito, comprende desde la aprobación y formalización hasta el desembolso del préstamo.

Aprobación del crédito

El Comité Técnico de Crédito, Gerente General, Jefe de Crédito o Analista de Crédito según corresponda y en concordancia con las Políticas de Crédito de la Cooperativa, comprobara que el socio solicitante cumpla con todos los requisitos exigidos.

Después del análisis y evaluación del expediente de crédito del socio, se decidirá si se aprueba, modifica o rechaza el crédito. La decisión debe ser comunicada de forma inmediatamente al socio.

Formalización del crédito

Después de comunicar la aprobación del crédito al socio, se deberá realizar la formalización del pagaré, el contrato de mutuo y a realizar la constitución de las garantías.

Desembolso del crédito

Una vez aprobado el crédito, el Gerente General o el Jefe de Crédito autorizará el desembolso del préstamo, que puede ser entregado en efectivo o cheque, o de lo contrario ser depositado en la cuenta de ahorro del socio para cuando lo requiera.

B). Proceso de cobranza

La gestión de cobranza deberá realizarse de la siguiente manera:

Seguimiento del Préstamo

Es la acción de vital importancia en el desarrollo del procedimiento de cobranza.

Los analistas de créditos en los primeros tramos de morosidad del crédito o los administradores de cobranza cuando ya se ha producido la morosidad, deberán realizar un seguimiento disciplinado y permanente de los créditos.

Para llevar a cabo esta actividad deberán apoyarse en los sistemas informáticos, en los reportes de morosidad y en el registro de compromisos de pago.

Cobranza morosa

Esta acción se realiza cuando el socio incumple con el pago de sus obligaciones crediticias. La recuperación del crédito atrasado la debe realizar el personal de cobranzas.

Una primera herramienta utilizada es las llamadas telefónicas a su domicilio en primera instancia, luego a su centro laboral. Otra herramienta que se utiliza son las cartas o notificaciones, las cuales no deben ser más de tres, en primer lugar, deben ser remitidas al

socio, sino hay resultados se debe enviarlas un poco más drásticas y con copia para los avales. Una tercera herramienta es la visita al domicilio, o a su centro de trabajo, siempre primero al socio, si no da resultados también se efectuará a los avales.

Una última herramienta antes de proceder a una cobranza judicial es el protesto del pagaré.

Es relevante remarcar que una manera de presionar al socio es a través del aval, quien se hará responsable de la deuda en caso persista el incumplimiento por parte del socio.

Refinanciación

Se efectúa cuando el socio moroso no puede cumplir con el pago de su crédito, y solicita un mayor plazo y una menor cuota, con lo cual se cambiaran las condiciones originales del contrato de crédito. Se deberá tener presente que la refinanciación se respalda en un reporte de crédito, debidamente documentado que corresponde al análisis del crédito a refinanciar, la capacidad de pago debe ser considerada de vital importancia, de esta forma que se llegue a determinar que el nuevo crédito será recuperado en las nuevas condiciones y plazo pactados.

Cobranza judicial

Para ejecución una cobranza judicial se solicita autorización al Consejo de Administración, para el estudio el caso y proceda a excluir al socio de la Cooperativa. Seguidamente se presenta el expediente de préstamo del socio al abogado que se encargará del caso, el expediente debe tener el pagaré protestado, el contrato de mutuo, las notificaciones y cartas enviados al socio y avales, garantías constituidas, etc., después se realiza la demanda judicial al socio, se solicita la ejecución de garantías y se procede con el juicio. Iniciado el juicio se debe realizar el seguimiento hasta el término del proceso y se cobre judicial o extrajudicial totalmente el saldo adeudado por el socio.

C) Procedimiento cobranza de la cartera vencida

- 1) El oficial de cobranza en base al reporte de cartera vencida, debe establecer los riesgos de las cuentas en mora y tomar las decisiones oportunas de acuerdo a los parámetros para cartera vencida.
2. Si la cuota vencida no ha sido pagado, a pesar de la insistencia del proceso de cobro de cartera vencida y haber enviado la carta de notificación.

El oficial de cobranza notifica al jefe de crédito y cobranza, para que faculte y solicite al asesor legal la emisión de una carta de notificación pre legal.

3. El asesor legal emite la notificación pre legal solicitada y a través del Notificador recaudador, hará llegar al socio; deberá ser firmada por el socio y dejar la original y la copia deberá ser archivada en la carpeta de crédito del socio.

4. Si la respuesta del socio es desfavorable, y pide un plazo de pago para determinada fecha al jefe de cobranza, se le puede otorgar este plazo mediante un análisis minucioso. El cliente responde favorablemente, con el pago, se continúa la respectiva regularización del cobro.

5. Si la respuesta del socio nuevamente no es favorable el asesor legal procede al embargo de bienes del socio, mediante un modelo de entrega voluntaria de bienes.

D). Estrategias y técnicas de cobranzas de morosidad

1. Definir técnicas y tácticas proactivas para enfrentar la morosidad antes que inicie. Esta estrategia marca a la cobranza como fundamental en el proceso de un crédito, sin embargo, ésta es interpretada como parte post al proceso del crédito, lo más adecuado debe ser como se va a recuperar el préstamo otorgado, es mejor en el momento anterior a la colocación.

2. Impulsar el rendimiento del personal de la Institución.

Incentivar al personal que trabaja en la cooperativa, si bien cada uno tiene un rol importante dentro de la empresa, pero cuando se hayan definido metas y éstas se hayan cumplido a cabalidad, una motivación brindada por parte de los directivos a los trabajadores implica que seguirán trabajando adecuadamente en el logro de los objetivos institucionales. • Capacitar al personal de la cooperativa teniendo en consideración el área de responsabilidad.

3. Certificar la calidad de la información entregada por los clientes socios.

Verificación de la información mediante llamadas telefónicas Actualización periódica de las direcciones domiciliarias de los clientes. Empleo de herramientas informáticas que registren toda la información de los socios plasmada en una base de datos que se pueda monitorear constantemente. Generación de reportes de clientes morosos Esta estrategia pretende ir más allá de recibir documentos y asumir que ellos contienen información verídica, se refiere a la verificación de la información que proporcionan los clientes al momento de solicitar un crédito como una manera de mitigar el riesgo que trae consigo toda operación de crédito.

3.4. Efecto de la Morosidad en los ingresos financieros de la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia Cajabamba 2018.

El incremento continuo de morosidad de los créditos en la cooperativa tiene un efecto negativo en las provisiones de los préstamos, liquidez y en la rentabilidad por baja de los intereses generados por los préstamos.

Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Análisis de Situación Financiera al 31 de diciembre 2018

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO NETO	
		PASIVO	
DISPONIBLE	3,337,602	OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS	42,261,461
Caja	814,945	Obligaciones a la Vista	
Bancos y otras Empresas del Sistema Financiero	2,391,568	Obligaciones por Cuentas de Ahorro	13,724,833
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior		Obligaciones por Cuentas a Plazo	23,883,206
Otras Disponibilidades	131,090	Otras Obligaciones	3,202,250
Rendimientos Devengados del Disponible		Gastos por pagar de Obligaciones con los Asociados	1,451,172
INVERSIONES NEGOCIABLES Y A VENCIMIENTO	484,189	OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	0
Inversiones Financieras a Vencimiento	484,189	Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	
Provisiones para Inversiones Negociables y a Vencimiento		CUENTAS POR PAGAR	557,440
CARTERA DE CREDITOS	42,281,581	Otras Cuentas por Pagar	557,440
Créditos Vigentes	35,017,203	Gastos por Pagar de Cuentas por Pagar	
Créditos Reestructurados		ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PLAZO	
Créditos Refinanciados	408,681	Adeudos y Obligaciones con Empresas	
Créditos Vencidos	1,973,535	Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior	
Créditos en Cobranza Judicial	313,625	Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	
Rendimientos Devengados de Créditos Vigentes	5,107,327	Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones Financ a largo plazo	
Provisiones para Créditos	-538,790	PROVISIONES	150,000
CUENTAS POR COBRAR	5,713,625	Provisiones para Créditos Contingentes	
Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios		Provisiones para Otras Contingencias	150,000
Otras Cuentas por Cobrar	5,713,625	Provisiones Asociativas	
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados		OTROS PASIVOS	11,269
Bienes Fuera de Uso		Otros Pasivos	11,269
INVERSIONES PERMANENTES		TOTAL DEL PASIVO	42,980,170
Inversiones por Participación Patrimonial en Personas Jurídicas del País		PATRIMONIO	
Rendimientos Devengados de Inversiones Permanentes		Capital Social	7,404,230
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	4,043,250	Reservas	8,244,457
Depreciación acumulada	-881,661	Resultados Acumulados	0
OTROS ACTIVOS	3,687,136	Resultado Neto del Ejercicio	-45,753
Amortización acumulada por Gastos Amortizables	-82,619		
TOTAL DEL ACTIVO	58,583,103	TOTAL DEL PATRIMONIO	15,602,933
		TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	58,583,103

Fuente: estados financieros

**Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Estado de
Resultados al 31 de diciembre 2018**

INGRESOS FINANCIEROS	8,463,420
Intereses por Disponibles	18,472
Ingresos por Inversiones Negociables y a Vencimiento	7,478
Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos	8,437,470
Otros Ingresos Financieros	
GASTOS FINANCIEROS	2,849,570
Intereses y Comisiones por Obligaciones con los Asociados	2,330,818
Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios	
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias	48,570
Primas para el Fondo de Contingencias	
Otros Gastos Financieros	470,182
MARGEN FINANCIERO BRUTO	5,613,850
Provisiones para Desvalorización de Inversiones del Ejercicio	
Provisiones para Incobrabilidad de Créditos del Ejercicio	1,814,254
Provisiones para Incobrabilidad de Créditos de Ejercicios Anteriores	
MARGEN FINANCIERO NETO	3,799,596
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	409,102
Ingresos por Operaciones Contingentes	
Ingresos Diversos	409,102
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	18,226
Gastos por Operaciones Contingentes	
Gastos Diversos	18,226
MARGEN OPERACIONAL	4,190,473
GASTOS DE ADMINISTRACION	3,951,232
Gastos de Personal	2,606,238
Gastos de Directivos	73,638
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	1,220,950
Impuestos y Contribuciones	34,850
Gastos de Actividades Asociativas	15,555
MARGEN OPERACIONAL NETO	239,241
PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION	397,753
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	
Provisiones para Contingencias y Otras	160,659
Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo	230,170
Amortización de Gastos	6,924
RESULTADO DE OPERACION	-158,512
OTROS INGRESOS Y GASTOS	112,759
Ingresos Extraordinarios	82,797
Ingresos de Ejercicios Anteriores	188,411
Gastos Extraordinarios	35,640
Gastos de Ejercicios Anteriores	122,809
RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACION	
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE PARTICIPACION E IMPTO.	-45,753
IMPUESTO A LA RENTA	
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	-45,753

Fuente: estados financieros

Elaboración propia.

Liquidez

LIQUIDEZ	DISPONIBLE / DEPOSITOS	3,337,602	7.90%
		42,261,461	
LIQUIDEZ	DISPONIBLE / ACTIVO TOTAL	3,337,602	5.70%
		58,583,103	

Interpretación:

La liquidez del disponible para los depósitos es 7.90 % es bajo por el limite esta entre 15 % a 25%.

La liquidez del disponible en relación del activo total es 5.70 % y es bajo porque el limite esta entre 10 % a 15%.

Rentabilidad

RENTABILIDAD PATRIMONIO	UTILIDAD NETA / PATRIMONIO NETO	-45,753	-0.29%
		15,602,933	
RENTABILIDAD ACTIVO	UTILIDAD NETA / ACTIVO TOTAL	-45,753	-0.08%
		58,583,103	
RENTABILIDAD GENERAL	UTILIDAD NETA / INGRESOS FINANCIEROS	-45,753	-0.54%
		8,463,420	

Interpretación: No existe rentabilidad de patrimonio, activo por que tuvo un resultado negativo.

Riesgo de Crédito

MOROSIDAD	CREDITOS VENCIDOS / TOTAL CREDITOS	2,695,841	7.15%
		37,713,044	
PROTECCION	PROVISION / CREDITOS VENCIDOS	538,790	19.99%
		2,695,841	
PROVISION	PROVISION / TOTAL CREDITO	538,790	1.43%
		37,713,044	

Interpretación:

El índice de morosidad es 7.15% y es alto porque el límite el 5%.

El índice de protección es 19.99% y es bajo porque el límite es mayor a 130%.

Debo indicar que los índices de Liquidez, Rentabilidad y Riesgo de Crédito son los que fueron diseñados por la Federación Nacional de Cooperativas (Fenacrep, 2010) y siguen vigentes a pesar que a partir del año 2019 la Superintendencia de Banca, Seguros y Afp ha tomado el control absoluto en la Regulación y Supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito.

3.5. Discusión de resultados

El Efecto de la Morosidad en los ingresos financieros ha sido en la liquidez del disponible para los depósitos es 7.90 % es bajo porque el límite está entre 15 % a 25%.; la liquidez del disponible en relación de los activos es 5.70 % es bajo porque el límite está entre 10 % a 15%.

El índice de morosidad es 7.15% y es alto porque el límite es el 5%.; el índice de protección es 19.99% y es bajo porque el límite es mayor a 130%.

No existe rentabilidad de patrimonio, activo por que tuvo un resultado negativo. Esta investigación se relaciona con la tesis de **Masapanta (2016)**, “La morosidad de la cartera de microcrédito y su incidencia en los ingresos financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Cacpeco cia. Ltda.”; concluye: El índice de morosidad consolidado al 30 de Noviembre de 2015 subió a 6,93%, en relación con el sistema cooperativista de 8,15% se encuentra por debajo del sistema, sin embargo, la Cooperativa Cacpeco se ha caracterizado por manejar buenos indicadores financieros, estableciendo en sus políticas internas límites máximos de morosidad, razón por la cual es motivo de análisis al no cumplir con lo establecido por el Manual de Administración Integral de Riesgos, especialmente en la Agencia Latacunga en donde la mayor concentración de cartera improductiva se encuentra en dicha Agencia, representando el 8,80% de morosidad.

En el nivel de morosidad en la agencia de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario durante el periodo 2018 se ha encontrado que el índice de morosidad en enero fue 8.31%; febrero 7.71%; marzo 6.85%; abril 8.06%; 8.37%; mayo 8.37%, junio 7.44%; julio 7.67%; agosto 7.45%; septiembre 7.65%; octubre 7.87%; noviembre 7.95%; diciembre 7.15%. En términos de soles se ha determinado que en diciembre 2018 los créditos morosos ascienden un total de S/. 2, 695,841.00; que están divididos en la morosidad: Créditos a pequeñas empresas S/ 693,119.00; Créditos a micro empresas S/. 892,832.00; Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad 181,794.00; Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita S/ 577,951 Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita S/. 350,145.00.

Zevallos, Merino y Zevallos (2015), en su tesis “Nivel de endeudamiento y morosidad del cliente en el Scotiabank Perú S.A. agencia Huánuco – 2015” ; concluye: en la presente investigación, se pretende dar a saber la relevancia de un estudio minucioso sobre el grado de

endeudamiento de los clientes pymes, para establecer en el futuro cuál será su comportamiento de pago teniendo en consideración las diversas variables y los efectos de estas variables que generan el incumplimiento del pago de sus pasivos de los clientes pyme. El grado de endeudamiento de los clientes pyme, se dan por condiciones que sus negocios necesitan de dinero fresco para el incremento de su capital para cubrir sus necesidades, quienes buscan la diversidad de productos y servicios de las entidades financieras y al determinarse la cantidad de demanda se tiene que tener también la capacidad de oferta.

En el nivel de los ingresos al 31 de diciembre 2018 es el siguiente: los Intereses por Disponibles es S/ 18,432; Ingresos por Valorización de Inversiones Negociables y a Vencimiento S/ 7,478.00, Intereses y comisiones por cartera de créditos S/ 8,437,470.00; haciendo un total recaudado por ingresos financieros es S/ 8,463,420.00.

Los ingresos financieros en el año 2018 fueron: enero S/ 681,726; febrero S/ 666,505; marzo S/ 728,928; abril S/ 684,205; mayo S/ 747,100; junio S/ 803,160; julio S/ 652,952; agosto S/ 747,100; septiembre S/ 678,553; octubre S/ 692,280; noviembre S/ 687,896; diciembre S/ 692,206.

Polo (2016) en su tesis “La morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Ag. Cajabamba- 2017”; concluye: Las características de la Rentabilidad en la Caja Municipal de Trujillo de la ciudad de Cajabamba no es la adecuada porque se ha determinado que La Rentabilidad de las colocaciones del año 2014 y 2015 antes de los impuestos representan el 4.50% y 5.85% respectivamente. (p.69).

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

4.1. El Efecto de la Morosidad de la agencia de la cooperativa ha sido que los créditos morosos influyan en la disminución de los ingresos financieros repercutiendo en la baja liquidez del disponible para los depósitos de 7.90% y la baja liquidez del disponible en relación del total activo de 5.70% por debajo de los límites establecidos por el organismo supervisor de las cooperativas; asimismo ha influenciado en el bajo índice de protección de riesgo de créditos, aumento de las provisiones de los créditos en S/. 538,790.00 y finalmente ha originado que no se tenga rentabilidad del capital, rentabilidad de patrimonio, rentabilidad del activo por que se ha obtenido al 31 de diciembre un resultado negativo de S/. 45,753.00

4.2. Al analizar el índice de morosidad de la agencia de la Coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba, se ha encontrado que la morosidad es alta porque se encuentra que los créditos morosos a diciembre 2018 ascienden a S/. 2, 695,841.00 que equivale a un índice de morosidad de 7.15%; estos créditos vencidos se encuentran distribuidos en créditos a pequeñas empresas S/. 693,119.00 que representan el 8.64%; Créditos microempresa S/ 892, 832.00 que equivale a 9.81%, Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad 181,794 igual a 1.53% Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita s/. 577,951.00 es 18.02%; y créditos Hipotecarios para Vivienda Sin Hipoteca Inscrita asciende a S/ 350,145.00 que representa el índice de morosidad el 6.56%. Asimismo, puedo decir que el elevado índice de morosidad se originó porque no hubo una buena evaluación de créditos y control de los créditos.

4.3. Al evaluar el nivel de ingresos financieros se ha encontrado que la recaudación de ingresos financieros más baja ha sido en el mes de julio con S/ 652,952.00 y la más alta ha sido en el mes junio es de S/. 803,160.00.

Los ingresos financieros en diciembre 2018 son de S/ 8, 463,420.00 que esta divididos en recaudación por los Intereses por Disponibles es S/ 18,472; Ingresos por Valorización de Inversiones Negociables y a Vencimiento S/ 7,478.00, Intereses y comisiones por cartera de créditos S/ 8, 437,470.00. Asimismo, se ha encontrado que por el incremento de la morosidad; los ingresos cobrados en intereses por créditos disminuyan, ocasionado que no sea posible que estos cubran los gastos financieros y administrativos de la cooperativa.

4.4. No cuenta con un plan que contenga políticas y procedimientos adecuados para el otorgamiento y cobranzas para disminuir la morosidad afín de mejorar los ingresos financieros en la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba.

RECOMENDACIONES

4.5. Para el objetivo general, la agencia de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario en Cajabamba debe reestructurar el procedimiento de evaluación de créditos y los procedimientos de cobranzas de los préstamos a fin de disminuir la morosidad para que tenga efecto positivo en el incremento de los ingresos financieros y de esta manera tenga rentabilidad adecuada y la liquidez necesaria para atender las obligaciones de los asociados.

4.6. Para el objetivo específico 1, la cooperativa debe analizar diariamente el control de los créditos vencidos y realizar un análisis de causas que provocaron el incremento del índice de morosidad para proponer soluciones utilizando mecanismos de prevención de control para Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita que tienen mayor índice de morosidad y sucesivamente a los créditos, Créditos a micro empresas, Créditos a pequeñas empresas y Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita. También se recomienda que los analistas de créditos evalúen los préstamos en función a la capacidad de pago, al grado de endeudamiento con otras instituciones financieras, garantías sólidas, estabilidad en domicilio estabilidad laboral o del negocio a fin que se obtenga un riesgo mínimo. Actualizar el Reglamento de Prestamos y cobranzas, el manual de Riesgo de Crédito de acorde al riesgo de mercado.

4.7. Para incrementar el nivel de los ingresos financieros, la cooperativa debe implementar una adecuada política de créditos, que conlleve a tener una cartera de calidad a fin de evitar el crecimiento de la morosidad y así evitar realizar provisiones innecesarias, como se presenta en el Balance y Estado de Resultados; evitando la disminución de la utilidad. Asimismo, se recomienda que para incrementar los ingresos financieros se debe aumentar las colocaciones de los créditos, capacitación del personal en créditos y cobranzas; realizar ejecución presupuestal mensual de los ingresos entre los presupuestado y lo ejecutado a fin de corregir oportunamente las desviaciones de los mismos. Se debe reportar mensualmente los indicadores de liquidez y rentabilidad afín de conocer oportunamente la captación de los ingresos financieros para corregirlos, si es que estos son menores a lo presupuestado (objetivo específico 2)

4.8. Se debe implementar un plan de acción que contenga las etapas de evaluación, aprobación y desembolso de los préstamos y cobranza de los créditos a fin de evitar que exista una alta morosidad y lograr resultados con índices positivos en la agencia de Cajabamba de la cooperativa. El Plan de acción debe ser distribuido a todo el personal de la cooperativa que realizan operaciones de créditos y cobranzas como al gerente, administrador, analistas de créditos, personal de cobranzas y asesor legal a fin que se socialicen con los procedimientos propuestos que nos lleve al control de los créditos vencidos y de los ingresos financieros.

REFERENCIAS

- Cabezas, J.** (2017). Análisis de la Morosidad de la cartera de créditos y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015 (Tesis de pregrado). Universidad Politecnica Nacional, Quito, Ecuador.
- Colunche** (2017). El proceso de evaluación de crédito y su incidencia en la cartera morosa de “Mi Banco” S.A. Chota – 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chota, Perú.
- Cruz (2016)**. Análisis Económico y Financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario para Mejorar la rentabilidad (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Cajabamba, Perú.
- Gamboa** (2016). La administración del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, en el año 2015 (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Gómez** (2017). La Evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A. Huánuco – 2017 (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Herrera & Katia (2014)**. El Programa de Riesgo Crediticio dirigido a los Asesores de créditos de la Financiera Edyficar de Atahualpa Cajamarca, actualmente es llamado “MIBANCO” S.A (Tesis de pregrado). Universidad de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Martínez** (2013). Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad (Tesis de Pregrado). Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Masapanta** (2016). La morosidad de la cartera de microcrédito y su incidencia en los ingresos de la cooperativa de ahorro y crédito CACPECO CIA. Ltda (Tesis de Postgrado). Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Pereda** (2015). La evaluación Crediticia y su incidencia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 Del distrito de Trujillo, 2015 (Tesis de pregrado), Trujillo, Perú.

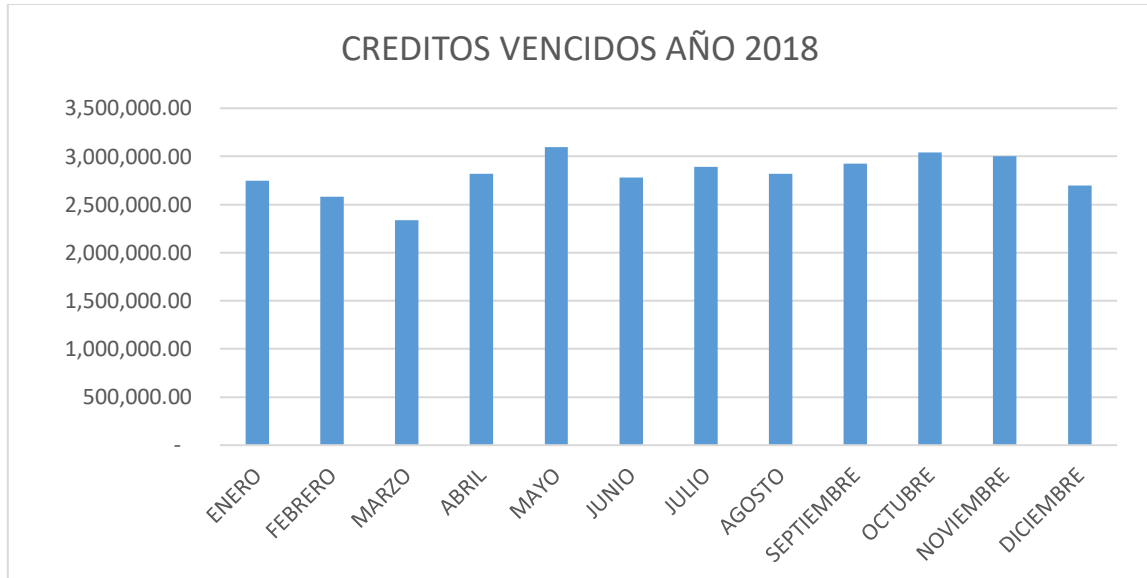
Polo (2016). La morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A Ag. Cajabamba- 2017(Tesis de pregrado).Universidad Cesar Vallejo, Cajabamba, Perú.

Ticse (2015). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera edyficar oficina especial-el Tambo (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Peru, Huancayo, Perú.

Zevallos, Merino & Zevallos (2015). Nivel de endeudamiento y morosidad del cliente en el Scotiabank Perú S.A. agencia Huánuco – 2015 (tesis de pregrado). Universidad Nacional Ermilio Valdizan, Huánuco, Perú.

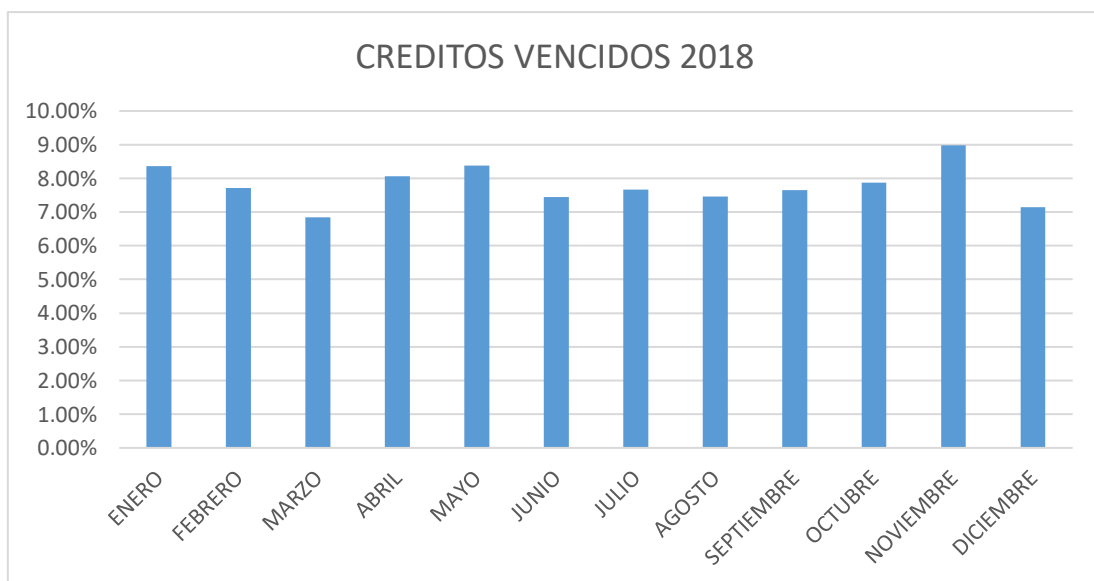
ANEXOS

Figura. 1



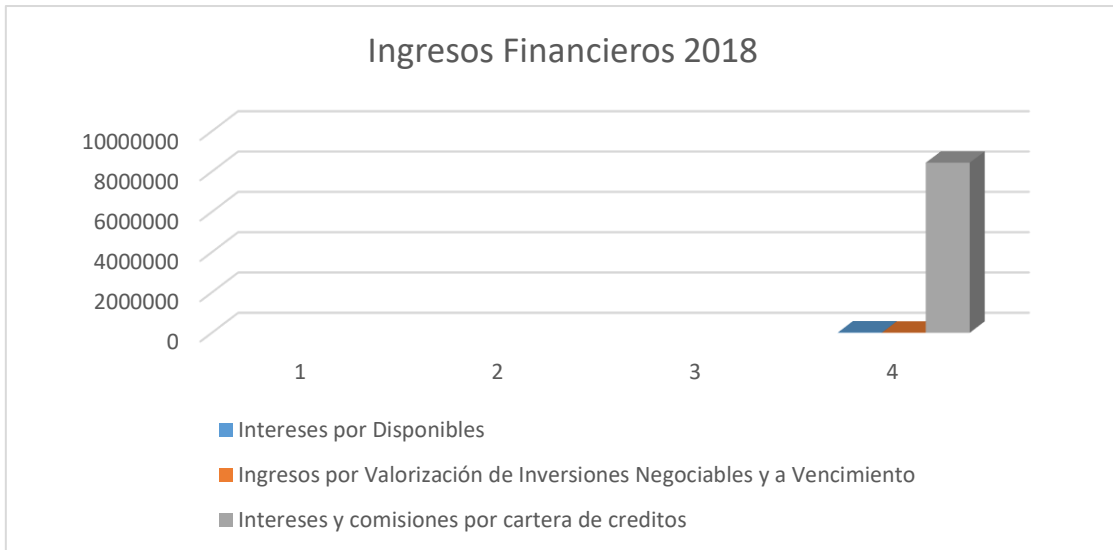
Elaborado por el autor

Figura 2



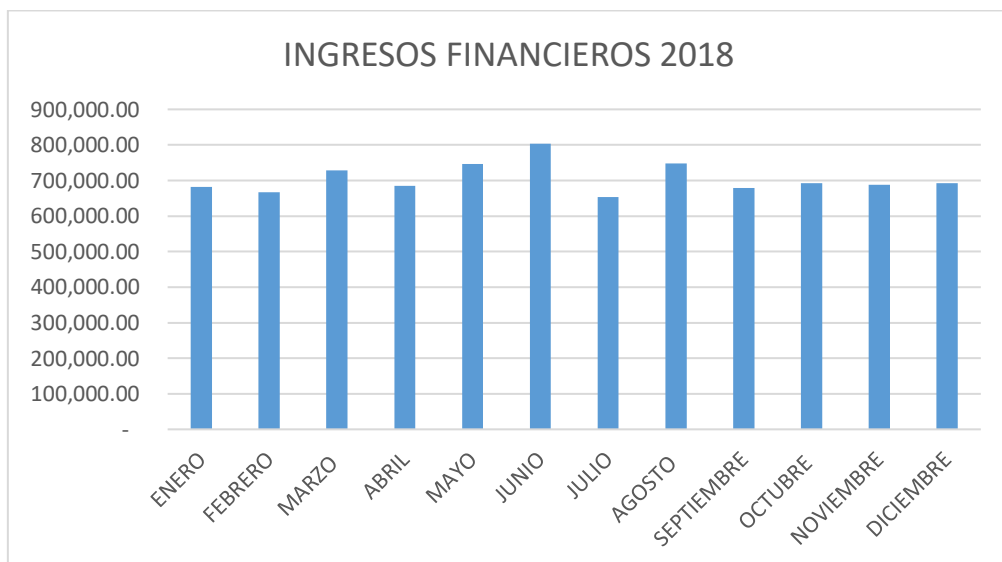
Elaborado por el autor

Figura 3



Elaborado por el autor

Figura 4



Elaborado por el autor

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito "Nuestra Señora del Rosario" de la agencia de Cajabamba.

matriz de consistencia

Título: La Morosidad y su efecto en los Ingresos Financieros de la Coopac Nuestra Señora del Rosario – Agencia Cajabamba 2018

Problema	Objetivos	Trabajos previos	VARIABLES	Metodología
¿Cuál es el efecto de la morosidad en los ingresos financieros de la coopac Nuestra Señora del Rosario – Agencia Cajabamba 2018?	General: Determinar el efecto de la Morosidad en los ingresos financieros de la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la ciudad de Cajabamba 2018.	Cabezas 2017 Masapanta 2016 Cruz 2016 Gomez 2017 Ticse 2015	Morosidad Ingresos financieros	Tipo de investigación Descriptiva correlacional Nivel de investigación Diseño de investigación No experimental
	Específicos		Indicadores	Población – Muestra – Muestreo Técnicas Instrumentos
Hipótesis	Analizar nivel de morosidad de la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba 2018. Evaluar el nivel de ingresos financieros de la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba 2018. Proponer un plan de acción para disminuir la morosidad y mejorar los ingresos financieros en la agencia de la coopac Nuestra Señora del Rosario de la agencia de Cajabamba 2018.	Marco teórico La morosidad no es un fenómeno provocado por una única causa, sino que es necesario considerar la existencia de varios condicionantes que interaccionando entre sí provocan el nivel de morosidad existente en un momento dado en la economía de un país o en un sector determinado. (Brachfield, 2006,p124). Ingreso financiero son Ingresos que, pudiendo proceder de depósitos retribuidos, del rendimiento de cartera de valores, de cuentas financieras, etc., suponen a la empresa un incremento de sus beneficios ordinarios. Estos ingresos se originan mediante la gestión de tesorería o cash. (Santandreu 2002,p.96).	Índice de morosidad de crédito Causas de la Morosidad Proceso de Cobranza Riesgo de Crédito Análisis documental/ Ficha de análisis documental Entrevista/ Guía de entrevista	