



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y  
ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD

TESIS

**CAPACIDAD DE PAGO Y LA MOROSIDAD DE LOS  
SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
SAN ROMÁN ANDINA JULIACA, PERIODO 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
CULTURA Y ORGANIZACIÓN

PRESENTADO POR:  
ARNOLD ELIAS FIGUEROA CHURA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

DOCENTE ASESOR:  
DR. MIGUEL GERARDO MENDOZA VARGAS  
CÓDIGO ORCID N° 0000-0 002-9812-6714

CHINCHA, 2023

## Constancia de Aprobación de Investigación



### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 24 de julio de 2023

**Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino**  
**DECANA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN**  
**Presente. -**

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que, en mi condición de asesor, doy mi **CONFORMIDAD A LA TESIS** titulada: **“CAPACIDAD DE PAGO Y LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ROMÁN ANDINA JULIACA, PERIODO 2022”**.

**PARA OPTAR**, el título profesional de **Contador Público**, presentado por el bachiller:

**ARNOLD ELIAS FIGUEROA CHURA**

de la Facultad Ingeniería, Ciencias y Administración del Programa Académico de **CONTABILIDAD**, quien ha cumplido con presentar su TESIS según las exigencias de la Universidad y que luego de revisada y pasado por el Software Anti plagio TURNITIN tienen un 19% de nivel de similitud, por lo que queda:

**APROBADA**

Por tanto, queda expedito para pasar por la revisión correspondiente por parte de los Jurados calificadores que la UAI designe.

Agradezco la atención a la presente y aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Dr. Miguel G. Mendoza Vargas  
CODIGO ORCID: 0000-0002-9812-6714

## Declaración de Autenticidad de la Investigación

### DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

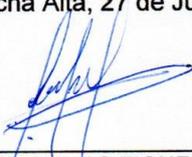
Yo, Arnold Elias Figueroa Chura, identificado(a) con DNI N° 76607524, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Contabilidad de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Capacidad de Pago y la Morosidad de los Socios de La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca, Periodo 2022", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

19%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, auto plagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 27 de Julio del 2023

  
\_\_\_\_\_  
ARNOLD ELIAS FIGUEROA CHURA  
76607524

## **Dedicatoria**

A mi madre Luzmila, mi padre Yonny Jesús  
porque me brindaron su apoyo incondicional  
para concluir mis estudios.

Arnold Elias Figueroa Chura

## **Agradecimiento**

A Dios por guiarme día a día  
A la Universidad Autónoma de Ica  
Al Dr. Miguel Gerardo Mendoza Vargas por su  
ayuda y colaboración en cada momento de  
consulta en este trabajo.

Arnold Elias Figueroa Chura

## Resumen

El principal objetivo fue establecer la relación entre la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022.

La metodología que se empleó para esta investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo - correlacional y también de un diseño no experimental, la población y muestra fue conformada por 13 analistas de la COOPAC el muestreo fue el no probabilístico; también podemos decir que, para recoger los datos se hizo uso del instrumento al que llamamos "cuestionario" con una escala Likert.

Los resultados encontrados fueron en función a tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones en cada una de ellas; en donde se pudo apreciar la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.009, siendo inferior al valor teórico de  $\alpha=0.05$  y una correlación positiva considerable de Rho de Spearman = 0.756, entre la morosidad y la capacidad de pago. Sin embargo, para el objetivo específico 1 se mostró una correlación positiva considerable de Rho de Spearman = 0.624, entre la morosidad y los ingresos. Pero para el objetivo específico 2 se demuestra una correlación positiva considerable de Rho de Spearman = 0.619, entre la morosidad y los egresos.

Conclusión, la morosidad genera un incremento de créditos vencidos en la cartera de los analistas.

**Palabras clave:** Capacidad de pago, egreso, ingreso, historial creditico. Morosidad.

## Abstract

The main objective was to establish the relationship between the ability to pay and the delinquency of the members of the San Román Andina Juliaca Savings and Credit Cooperative in 2022.

The methodology used for this research was applied with a quantitative approach, descriptive-correlational level and also a non-experimental design, the population and sample was made up of 13 COOPAC analysts, the sampling was non-probabilistic; We can also say that, to collect the data, the instrument that we call "questionnaire" with a Likert scale was used.

The results found were based on tables and figures with their respective interpretations in each of them; where it was possible to appreciate the existence of a significant correlation with  $p$  value = 0.009, being less than the theoretical value of  $\alpha=0.05$  and a considerable positive correlation of Spearman's Rho = 0.756, between delinquency and payment capacity. However, for specific objective 1, a considerable positive correlation of Spearman's Rho = 0.624 was shown between delinquency and income. But for the specific objective 2, a considerable positive correlation of Spearman's Rho = 0.619 is demonstrated, between delinquency and expenses.

Conclusion, delinquency generates an increase in overdue loans in the analysts' portfolio.

**Keywords:** Ability to pay, exit, income, credit history. delinquency

## Índice General

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Portada.....  | ¡Error! Marcador no definido. |
| Constancia de Aprobación de Investigación .....       | ii                            |
| Declaración de Autenticidad de la Investigación ..... | iii                           |
| Dedicatoria.....                                      | iv                            |
| Agradecimiento .....                                  | v                             |
| Resumen .....   | vi                            |
| Abstract.....   | vii                           |
| Índice General.....                                   | viii                          |
| Índice de Tablas .....                                | x                             |
| Índice de Figuras.....                                | xii                           |
| Índice de Anexos.....                                 | xiv                           |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                 | 15                            |
| II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                  | 17                            |
| 2.1. Descripción del problema .....                   | 17                            |
| 2.2. Pregunta de investigación general.....           | 18                            |
| 2.3. Preguntas de investigación específicas .....     | 18                            |
| 2.4. Objetivo general .....                           | 18                            |
| 2.5. Objetivos específicos .....                      | 18                            |
| 2.6. Justificación e importancia.....                 | 19                            |
| III. MARCO TEÓRICO .....                              | 20                            |
| 3.1. Antecedentes.....                                | 20                            |
| 3.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....        | 20                            |
| 3.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....             | 22                            |
| 3.1.3. Antecedentes a nivel local.....                | 24                            |
| 3.2. Bases teóricas.....                              | 25                            |
| 3.2.1. Capacidad de pago.....                         | 25                            |
| 3.2.2. Morosidad .....                                | 27                            |
| 3.3. Marco conceptual.....                            | 30                            |
| IV. METODOLOGÍA .....                                 | 32                            |
| 4.1. Tipo y nivel de la investigación .....           | 32                            |
| 4.1.1. Tipo de investigación .....                    | 32                            |
| 4.1.2. Nivel de investigación .....                   | 32                            |
| 4.2. Diseño de la investigación .....                 | 32                            |
| 4.3. Hipótesis general y específicas .....            | 32                            |
| 4.3.1. Hipótesis general.....                         | 32                            |

|  |    |
|--|----|
| 4.3.2. Hipótesis específicas .....                           | 33 |
| 4.4. Identificación de las variables .....                   | 33 |
| 4.5. Matriz de operacionalización de variables .....         | 33 |
| 4.6. Población y muestra .....                               | 34 |
| 4.6.1. Población .....                                       | 34 |
| 4.6.2. Muestra .....   | 34 |
| 4.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....    | 34 |
| 4.7.1. Técnicas .....  | 34 |
| 4.7.2. Instrumentos .....                                    | 34 |
| 4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos .....     | 36 |
| V. RESULTADOS .....  | 37 |
| 5.1. Presentación de resultados .....                        | 37 |
| VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....                         | 61 |
| 6.1. Análisis inferencial.....                               | 61 |
| VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....                       | 68 |
| 7.1. Comparación de los resultados .....                     | 68 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                         | 70 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                             | 72 |
| ANEXOS .....   | 76 |
| Anexo 1 Matriz de Consistencia .....                         | 77 |
| Anexo 2 Instrumento de recolección de datos .....            | 79 |
| Anexo 3 Ficha de validación de instrumentos de medición..... | 81 |
| Anexo 4 Base de datos .....                                  | 87 |
| Anexo 5 Carta de presentación.....                           | 88 |
| Anexo 6 Consentimiento informado.....                        | 89 |
| Anexo 7 Evidencias fotográficas .....                        | 90 |
| Anexo 8 Informe turnitin al 28% de similitud.....            | 91 |

## Índice de Tablas

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> | Operacionalización de variables .....   | 33 |
| <b>Tabla 2</b>  | Estadística de fiabilidad de la variable 1 Capacidad de pago .....  | 35 |
| <b>Tabla 3</b>  | Estadística de fiabilidad de la variable 2 Morosidad .....  | 35 |
| <b>Tabla 4</b>  | Validez del instrumento.....  | 36 |
| <b>Tabla 5</b>  | Al otorgarle el crédito a un cliente Ud. Como analista realiza la verificación correspondiente para el desembolso.....  | 37 |
| <b>Tabla 6</b>  | Cree usted que es importante determinar la capacidad de pago del cliente para su otorgamiento de crédito .....  | 38 |
| <b>Tabla 7</b>  | Conocer el destino del crédito es importante para su otorgamiento de crédito .....  | 39 |
| <b>Tabla 8</b>  | Las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas para cumplir con sus pagos en la fecha determinada .....  | 40 |
| <b>Tabla 9</b>  | Antes de otorgar un crédito Ud. Como analista evalúa el tipo de ingreso que tiene cada cliente, para ver su capacidad de pago .....   | 40 |
| <b>Tabla 10</b> | Para medir la capacidad de pago cree Ud. Que es importante conocer el nivel de ingreso que percibe el cónyuge .....   | 42 |
| <b>Tabla 11</b> | Los clientes de alguna manera logran reservar un ahorro para cubrir sus deudas de pago de sus créditos .....  | 43 |
| <b>Tabla 12</b> | Los ingresos que perciben por medio de su profesión u oficio que ejerce de manera independiente logra cubrir el pago de sus créditos .....  | 44 |
| <b>Tabla 13</b> | Conocer los gastos del cliente que solicitan algún crédito es muy importante para el desembolso .....   | 45 |
| <b>Tabla 14</b> | Al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el préstamo que se va a otorgar según el giro del negocio del socio .....  | 46 |
| <b>Tabla 15</b> | Los altos gastos que generan los clientes por servicios básicos afecta el pago de sus cuotas de alguna manera.....  | 47 |
| <b>Tabla 16</b> | Al otorgarle un crédito a los socios ustedes como analistas verifican que ese dinero sea destinado para obtener rentabilidad en sus negocios y así cumplir con sus pagos de sus cuotas..... | 48 |
| <b>Tabla 17</b> | Actualmente por la coyuntura que se está viviendo en la Región de Puno existe un gran índice de créditos vencidos .....   | 49 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 18</b> A los clientes que están en 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante .....  | 50 |
| <b>Tabla 19</b> A los clientes que están en 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial.....   | 51 |
| <b>Tabla 20</b> Los créditos mayores a 90 días están a cargo de asesores o gestores de cobranza para recuperar ese crédito en perdida.....                                    | 52 |
| <b>Tabla 21</b> Se ha visto que hay un gran número de clientes o socios en cobranzas-vencidas o en procesos judiciales .....  | 53 |
| <b>Tabla 22</b> La cooperativa brinda algún apoyo a los clientes que están en morosidad para que puedan cumplir con el pago.....  | 54 |
| <b>Tabla 23</b> Reciben apoyo por parte del área de riesgos o asesores legales para recuperar los créditos vencidos.....  | 55 |
| <b>Tabla 24</b> Actualmente la cooperativa utiliza alguna estrategia para recuperar el crédito vencido .....  | 56 |
| <b>Tabla 25</b> Al brindarle un crédito al cliente Ud. Consulta a la central de riesgo acerca de la situación actual con la que cuenta el cliente .....                       | 57 |
| <b>Tabla 26</b> Al momento de aprobar el crédito; usted como su analista del socio le informa acerca de los procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa..... | 58 |
| <b>Tabla 27</b> Los socios saben que ponen en riesgo el capital de la cooperativa al momento que ellos no cumplan con sus pagos.....  | 59 |
| <b>Tabla 28</b> Usted como analista de crédito verifica los pagos realizados por los socios antes que sean reportados los créditos vencidos .....                             | 60 |
| <b>Tabla 29</b> Pruebas de normalidad para la distribución de datos .....   | 61 |
| <b>Tabla 30</b> La relación de la capacidad de pago y la morosidad es positivo y significativo.....   | 62 |
| <b>Tabla 31</b> La relación de los ingresos y la morosidad es significativo .....   | 63 |
| <b>Tabla 32</b> La relación de los egresos y la morosidad es significativo.....   | 64 |
| <b>Tabla 33</b> La relación entre la capacidad de pago y la morosidad .....   | 65 |
| <b>Tabla 34</b> Relación entre los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad .....  | 66 |
| <b>Tabla 35</b> Relación entre los egresos de la capacidad de pago y la morosidad .....   | 67 |

## Índice de Figuras

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| <b>Figura 1</b>  | Al otorgarle el crédito a un cliente Ud. Como analista realiza la verificación correspondiente para el desembolso.....  | 37 |
| <b>Figura 2</b>  | Cree usted que es importante determinar la capacidad de pago del cliente para su otorgamiento de crédito .....  | 38 |
| <b>Figura 3</b>  | Conocer el destino del crédito es importante para su otorgamiento de crédito .....  | 39 |
| <b>Figura 4</b>  | Las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas para cumplir con sus pagos en la fecha determinada .....  | 40 |
| <b>Figura 5</b>  | Antes de otorgar un crédito Ud. Como analista evalúa el tipo de ingreso que tiene cada cliente, para ver su capacidad de pago .....   | 41 |
| <b>Figura 6</b>  | Para medir la capacidad de pago cree Ud. Que es importante conocer el nivel de ingreso que percibe el cónyuge .....   | 42 |
| <b>Figura 7</b>  | Los clientes de alguna manera logran reservar un ahorro para cubrir sus deudas de pago de sus créditos .....  | 43 |
| <b>Figura 8</b>  | Los ingresos que perciben por medio de su profesión u oficio que ejerce de manera independiente logra cubrir el pago de sus créditos .....  | 44 |
| <b>Figura 9</b>  | Conocer los gastos del cliente que solicitan algún crédito es muy importante para el desembolso .....   | 45 |
| <b>Figura 10</b> | Al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el préstamo que se va a otorgar según el giro del negocio del socio .....  | 46 |
| <b>Figura 11</b> | Los altos gastos que generan los clientes por servicios básicos afecta el pago de sus cuotas de alguna manera.....  | 47 |
| <b>Figura 12</b> | Al otorgarle un crédito a los socios ustedes como analistas verifican que ese dinero sea destinado para obtener rentabilidad en sus negocios y así cumplir con sus pagos de sus cuotas..... | 48 |
| <b>Figura 13</b> | Actualmente por la coyuntura que se está viviendo en la Región de Puno existe un gran índice de créditos vencidos .....   | 49 |
| <b>Figura 14</b> | A los clientes que están en 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante .....  | 50 |
| <b>Figura 15</b> | A los clientes que están en 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial.....   | 51 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 16</b> Los créditos mayores a 90 días están a cargo de asesores o gestores de cobranza para recuperar ese crédito en perdida.....                                    | 52 |
| <b>Figura 17</b> Se ha visto que hay un gran número de clientes o socios en cobranzas-vencidas o en procesos judiciales .....  | 53 |
| <b>Figura 18</b> La cooperativa brinda algún apoyo a los clientes que están en morosidad para que puedan cumplir con el pago.....  | 54 |
| <b>Figura 19</b> Reciben apoyo por parte del área de riesgos o asesores legales para recuperar los créditos vencidos.....  | 55 |
| <b>Figura 20</b> Actualmente la cooperativa utiliza alguna estrategia para recuperar el crédito vencido .....  | 56 |
| <b>Figura 21</b> Al brindarle un crédito al cliente Ud. Consulta a la central de riesgo acerca de la situación actual con la que cuenta el cliente .....                       | 57 |
| <b>Figura 22</b> Al momento de aprobar el crédito; usted como su analista del socio le informa acerca de los procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa..... | 58 |
| <b>Figura 23</b> Los socios saben que ponen en riesgo el capital de la cooperativa al momento que ellos no cumplan con sus pagos.....  | 59 |
| <b>Figura 24</b> Usted como analista de crédito verifica los pagos realizados por los socios antes que sean reportados los créditos vencidos .....                             | 60 |
| <b>Figura 25</b> La relación de la capacidad de pago y la morosidad es positivo y significativo.....   | 62 |
| <b>Figura 26</b> La relación de los ingresos y la morosidad es significativo .....   | 63 |
| <b>Figura 27</b> La relación de los egresos y la morosidad es significativo .....  | 65 |

## Índice de Anexos

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Anexo 1 Matriz de Consistencia.....</b>                          | <b>77</b> |
| <b>Anexo 2 Instrumento de recolección de datos .....</b>            | <b>79</b> |
| <b>Anexo 3 Ficha de validación de instrumentos de medición.....</b> | <b>81</b> |
| <b>Anexo 4 Base de datos .....</b>                                  | <b>87</b> |
| <b>Anexo 5 Carta de presentación.....</b>                           | <b>88</b> |
| <b>Anexo 6 Consentimiento informado .....</b>                       | <b>89</b> |
| <b>Anexo 7 Evidencias fotográficas .....</b>                        | <b>90</b> |
| <b>Anexo 8 Informe turnitin al 28% de similitud .....</b>           | <b>91</b> |

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, ante el continuo crecimiento de muchas empresas y de la competencia del mercado, para poder disponer su demanda necesitan principalmente liquidez para la adquisición de mercadería que no cuentan en un determinado momento, por eso las personas en este caso los socios eligen tener acceso a un crédito que les ayude abastecerse y poder emprender un negocio, generalmente diferentes entidades financieras cuentan con políticas de crédito que ayuda a evaluar a quienes accedan a un crédito, esto con la finalidad de no afectar de alguna manera la cartera de los analistas.

Una entidad financiera firme es fundamental para respaldar el desarrollo económico. Los problemas o situaciones que suceden en las entidades bancarias pueden disminuir el desempeño de la política monetaria, aumentar o continuar la crisis de la economía.

Es muy importante llevar a cabo una apropiada evaluación crediticia reduciendo el nivel de riesgo en la recuperación de los créditos, y se debe brindar una información apropiada sobre el crédito para que esto genere una buena rentabilidad para la misma institución, también los analistas deben aplicar buenas estrategias que permitan controlar la morosidad y esto no afecte a la cartera de ellos.

Este estudio está conformado por 7 capítulos:

**En el capítulo I:** Indicamos una breve introducción al tema de estudio que se está desarrollando en base a las 2 variables capacidad de pago y morosidad.

**En el capítulo II:** Señalamos el planteamiento del problema; problema general y a su vez los específicos, de igual forma los objetivos del presente estudio y la justificación respecto a la capacidad de pago y la morosidad.

**En el capítulo III:** Indicamos el marco teórico de las 2 variables con sus respectivas dimensiones, en este capítulo, además, podemos encontrar los antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

**En el capítulo IV:** Definimos los métodos de la investigación, por medio de la cual, mostramos, población, muestra y la metodología que, es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo que consta en explicar y aprender una y otra vez un grupo de situaciones en relación con otras variables, de igual modo el diseño

de esta investigación corresponde a un diseño no experimental, asimismo, se dio a conocer las técnicas que se aplicaron junto a ello los instrumentos en esta investigación.

**En el capítulo IV:** Presentamos los resultados, en este capítulo se elaboró el estudio e interpretación de resultados, discusiones y para el acopio de información se tuvo como instrumento el cuestionario.

**En el capítulo V:** Presentamos los resultados, en este capítulo se elaboró el estudio e interpretación de los resultados, en función al uso del instrumento cuestionario.

**En el capítulo VI:** Presentamos el análisis de los resultados para las 2 variables.

**En el capítulo VII:** Mostramos la comparación de los resultados, en función a estudios ya desarrollados.

Al final se muestran las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos que corresponden a la investigación.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

A nivel mundial, se ve que existe incumplimiento en el pago de créditos en muchas entidades financieras generando un incremento del índice de morosidad; según se ha podido ver que, a fines de abril del año 2022, las entidades crediticias en Colombia, como bancos, financieras; conservan una cartera de préstamos vigentes. El índice promedio respecto a la morosidad entre los bancos de Colombia llegó a un 4,0% a fines del mes de abril, pero para aquellos bancos comerciales extranjeros llegó a 4,8%, según información brindada por Superfinanciera (Córdova, 2022).

La crisis sanitaria y económica causada por la pandemia del COVID-19 afectó considerablemente las utilidades principalmente a la morosidad del sector financiero durante el 2020 y a causa de ello muchos créditos fueron castigados e incluso llegaron a cobranzas judiciales (Banco Internacional del Perú, 2022).

Si bien es cierto las entidades del sistema financiero han disminuido sus fragilidades para el periodo 2022, por una baja revelación a los créditos reprogramados a causa de la pandemia que generó a nivel mundial una mayor cartera en mora de los créditos, es razonable que ciertas entidades que quizás recién se están uniendo al ámbito financiero requieran ciertos aportes de capital para mejorar su patrimonio a fin de enfrentar con buenos resultados (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

Actualmente la SBS ha dictaminado como normativa de forma cautelar reprogramar por un determinado tiempo las deudas de las carteras de crédito del ámbito financiero esto con la finalidad de disminuir su caída, que esencialmente busca el resguardo de las carteras de créditos causado por la impuntualidad del pago que podrían verse reflejados por los socios generando pérdidas e incluso las moras con los créditos.

La labor principal del sistema financiero es cuidar los ahorros de todas las familias y entidades que ponen a resguardo, es decir depositan sus ahorros en las entidades financieras de manera que estos puedan generar interés y rentabilidad.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca, actualmente el problema que se presenta, es que; los socios no cumplen con el pago oportuno de sus créditos vigentes, a causa de ello la COOPAC corre el

riesgo de entrar en desbalance por la falta de compromiso de los socios, este problema perjudica en gran medida a la entidad, generando escasas de liquidez y si en caso este problema continúa, su condición irá empeorando mucho más.

Los analistas y el personal encargado de cobrar los créditos, manifiestan que los socios, les indican no poder cancelar sus créditos, por motivos de salud de un familiar, otro de los problemas es porque no generan los ingresos suficientes que esperaban, en vista por la coyuntura actual por la que estamos atravesando, se vieron afectados en sus ingresos.

Asimismo, podemos decir que la cobranza de los créditos en mora suelen ser complicadas, porque los socios llegan alterarse; es decir se molestan cuando se les exige; es por eso que muchas veces los créditos llegan a judicializarse, por lo que se ven obligados a pagar al menos el capital. Habitualmente la morosidad genera una gran pérdida para toda entidad, la COOPAC San Román Andina no es ajena, puesto que si el socio deja de cumplir con los pagos afectaría negativamente los ingresos y la rentabilidad de la COOPAC.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cómo se relaciona la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca, periodo 2022?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

- a. ¿Cómo se relaciona los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca, periodo 2022?
- b. ¿Cómo se relaciona los egresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca, periodo 2022?

## **2.4. Objetivo general**

Establecer la relación entre la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022.

## **2.5. Objetivos específicos**

- a. Identificar la relación entre los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022.
- b. Identificar la relación entre los egresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022

## **2.6. Justificación e importancia**

### **Justificación práctica**

Este estudio se justifica de forma práctica, porque se necesita tener mayor conciencia sobre la capacidad de pago, para poder cubrir cualquier gasto inoportuno y acerca de la morosidad que conllevan los analistas, ayudará a mejorar los resultados de la institución.

### **Justificación social**

En lo social se necesita que mantengan eficiente, la labor de los analistas en la gestión que desarrollan respecto a los créditos, y de esa manera ayudar a que puedan brindar mejores condiciones a la sociedad, especialmente para dar mejores oportunidades a aquellos socios, que necesariamente requieren un capital para construir un negocio. Asimismo, recurrimos a necesarios conceptos teóricos que formaran parte de la base doctrinaria para el desarrollo de esta investigación, en donde nos permitirá enriquecer la investigación efectuada.

### **Justificación científica**

Se adaptó una metodología aplicable y razonable, a fin de dictaminar el acontecimiento del problema que se está viendo en la COOPAC. Debido a lo cual también, se empleará métodos de evaluación ideal a fin de poder determinar la capacidad de pago y la morosidad de los socios, por el cual se enfatizará por su confiabilidad y validez a fin de poder determinar la relación que se da entre 2 variables.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### 3.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Robles & Pineda (2020) realizaron un estudio que tuvo por objetivo general medir el nivel de morosidad de los socios, para la determinación del grado de afectación económica que presentan las personas. El método empleado para este estudio fue cuantitativo de tipo explicativo, asimismo el instrumento fue una encuesta y cuestionario. Los resultados definieron que, las personas presentaron grandes cambios que afectaron los índices de morosidad, una de las posibles causas es el Covid-19 que afectó a muchos países, es un impacto notable, y una nueva intensificación de la crisis que afectó principalmente a la estabilidad financiera mundial. Conclusión-según los datos que presentaron las personas la morosidad ha ido aumentando dado a que muchos de ellos no contaban con los ingresos suficientes para cancelar las deudas que presentaban en las distintas COOPACs.

Fajardo (2016) en su estudio presenta su objetivo general, analizar el impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia. Metodológicamente se empleó el estudio de tipo explicativo-descriptivo y a su vez cuantitativo, para el acopio de datos se usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para ambas variables. Los resultados dicen que por medio de las colocaciones de los créditos crece, la recuperación de los mismos se hace difícil porque al ver el incumplimiento en los pagos por parte de los deudores, originan gastos y pérdidas para la entidad financiera. Conclusión gran parte de las personas que está en mora no cuentan con conciencia moral con sus obligaciones esto se da mayormente por falta de conocimiento es decir en que lo va a invertir el dinero que solicitan; muchos de ellos generan pérdidas dejando sin liquidez de poder pagar sus deudas.

Silva (2021) desarrolló un estudio cuya finalidad fue analizar la morosidad crediticia y su influencia en la liquidez en bancos pequeños del Ecuador. Asimismo, el método empleado en este estudio fue analítica, cuantitativa y a su vez descriptiva; el instrumento fue un cuestionario. Cuyos resultados de este estudio fue un resultado positivo, estadísticamente significativo, pero con poca incidencia en la liquidez, sin embargo, durante el

año 2020 la morosidad alcanzó niveles nunca antes vistos esto por el tema del coronavirus que afectó a nivel mundial, es decir, afectó negativamente a los resultados de los bancos. Este estudio concluyó que, si efectivamente la morosidad si afecta la liquidez de los bancos pequeños, que también las morosidades en los microcréditos afectan de manera negativa a la liquidez.

Paucar (2022) en el artículo da a conocer sobre los factores que influyen en una cooperativa de Ahorro y Crédito. Generalmente el hizo uso de una investigación cuantitativa, descriptiva y a su vez un diseño no experimental. Se empleó el instrumento al denominamos cuestionario para recoger los datos de este estudio. Resultados, los datos que consideran principalmente los analistas es la capacidad de pago, patrimonio que mantienen los socios; y según a ello se le brinda lo que es el crédito, pero muchos de los socios a pesar de tener la capacidad de pago ellos solicitan la renovación de sus créditos, ampliación en su crédito es uno de los casos que se ha visto dentro de este estudio perjudicando a la cartera de los analistas y generando una mora para ellos. Conclusión, los factores del riesgo crediticio son la restricción de movilidad, pérdida de empleo, reducción de ingresos en los socios y desconocimiento de las políticas de crédito relacionadas con los socios y directivos de la institución.

Trujillo et al. (2022) en su artículo presentado describen conocer el riesgo crediticio frente a la morosidad en la COOPAC Juan Pío de Mora. El método empleado fue descriptivo-cuantitativo y no experimental, el instrumento fue un cuestionario. Los resultados fueron que un 85% de encuestados señalan que casi nunca por ocasiones no tienen la capacidad de pagar cuotas de sus créditos y un 15% describen que si tienen la capacidad de pagar sus créditos que se le han otorgado para dicha actividad. Llegando así a la conclusión, que uno de los problemas que muchos de los socios es que no llegan a cumplir con el compromiso de pago, así como también los asesores de crédito no cuentan con un presupuesto mensual para la recuperación de su cartera.

### **3.1.2. Antecedentes a nivel nacional**

Cardenas (2022) define como principal objetivo definir la relación que se tiene entre el riesgo crediticio y la morosidad en la entidad Compartamos Financiera. La metodología utilizada fue de tipo aplicada con el nivel correlacional y a su vez un diseño no experimental; el instrumento que nos ayudó a recoger los datos fue un cuestionario. Los resultados definieron que realmente si existe una relación positiva alta y significativa de Rho de Spearman = 0.821. La conclusión a la que se pudo llegar fue que un 50% definen que generalmente siempre los analistas al observar que un cliente no cumple con sus pagos, ellos proceden a realizar las llamadas telefónicas con mora temprana y asimismo visitas a los clientes para saber cuál es el problema del de porque no están realizando el pago de sus cuotas, pero el otro 50% dan a conocer que generalmente siempre al ver que un cliente no llega a cumplir con sus pagos, ni realizando las llamadas telefónicas ni con las visitas para conocer el problema optan por recurrir a los asesores legales para la visita correspondiente de los socios.

Fructuoso (2022) describe su principal objetivo conocer la relación entre el proceso crediticio y la morosidad. El método empleado en el estudio fue de tipo básica y a su vez correlacional, no experimental, cuyo instrumento en este estudio fue un cuestionario. Los resultados demostraron que, si existe una relación las dos variables obteniendo un valor de Rho de Spearman = 0.835 aceptando la hipótesis de su estudio. Conclusión, según los datos las personas respondieron un alto nivel evaluación en los créditos, esto nos da a conocer, que cuando se realiza el procedimiento para el crédito también tiene sus consecuencias es decir refleja un alto nivel en la mora afectando la cartera crediticia de los analistas, entonces podemos decir que la gestión de mora debería de llevarse a cabo desde los primeros días que dan los créditos; si en caso esto no se dé la mora ira incrementándose.

Quispe (2019) nos dice que el principal objetivo de su estudio fue estudiar la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios. Asimismo, se recurrió al método de estudio de tipo básico con enfoque cuantitativo, descriptivo y a su vez de diseño no experimental. Resultados, se vio que un 46.70% de expedientes frente a los créditos cuentan con observaciones ya sea faltantes de algún documento ya sea DNI, o

garantías, pero un 40% resalta que al revisar los expedientes de crédito no se han podido encontrar algún recibo de cancelaciones de los créditos con las que cuenta un socio en otras entidades ya que eso es un factor clave para dar un crédito y un 13.30% de expedientes frente a los créditos presentan documentos completos. Conclusión, vemos que la evaluación crediticia presenta deficiencias es decir no se está cumpliendo con las políticas de créditos para poder reflejar una eficiente evaluación; es decir no tenemos la información necesaria del total de ingresos y gastos más al contrario el balance y estado de resultado muestran datos que no son los actuales.

Huayta et al. (2020) indagaron un estudio cuyo objetivo fue conocer y describir las causas de la morosidad durante el COVID-19. En el estudio que ellos desarrollaron emplearon el método tipo cualitativo exploratorio y descriptivo, el diseño que adopta es no experimental, para el acopio de datos recurrimos a usar un instrumento denominado como cuestionario. El resultado que han podido obtener fue que la mayoría no cuenta con un giro de negocio de primera necesidad causando así la reducción de sus ingresos y conllevando a la imposibilidad de los pagos quedando así afectadas. Las conclusiones de este estudio fueron principalmente a causa del Covid-19, los afectados fueron los socios porque ya no contaban suficientes ingresos y a consecuencia la cooperativa también fue afectada debido a que los socios no cumplían con sus pagos de manera puntal.

Ordoñez (2022) en su tesis presenta como principal objetivo establecer la relación que se da entre evaluación crediticia y morosidad frente a los colaboradores de las Cooperativas de Lima. Por otro lado, vemos que el método empleado en dicho estudio fue cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental. Los resultados que se pudieron encontrar fue una correlación de  $Rho = -0.201$  entre las 2 variables; podemos decir que entonces no existe una correlación positiva en las 2 variables de estudio. Se concluye que la evaluación crediticia generalmente está en un nivel moderado, y a su vez la morosidad también; esto quiere decir que los analistas de alguna manera si están evaluando a los socios antes de otorgarle un crédito.

### **3.1.3. Antecedentes a nivel local**

Quispe (2018) en su tesis su propósito principal fue determinar la influencia de la gestión de riesgo crediticio frente al nivel de morosidad de la Caja Arequipa; el método empleado fue un diseño no experimental de corte transversal y a su vez fue descriptivo; también podemos decir que el instrumento usado fue un cuestionario para el acopio de los datos que se necesitaran en el estudio. Los resultados reflejaron que la evaluación crediticia se encuentra en un nivel alto con un 53% es decir que la entidad financiera si controla y evalúa antes de otorgar un crédito; asimismo, cuentan con analistas con amplia experiencia en el ámbito crediticio y esto genera realizar una buena gestión de créditos esto en función a la información que se recoge de las personas; mientras que un 43% se encuentra en un nivel regular. Conclusión; según los resultados recabados decimos que la adecuada gestión de riesgos índice significativamente en el nivel de morosidad.

Quilla et al. (2021) en su artículo presentado sobre los factores socioeconómicos que influyen en la morosidad de una Cooperativa; cuyo objetivo fue explicar sobre los factores que estarían influyendo en la morosidad de dicha entidad; siendo así un estudio cuantitativo y también correlacional; para la recolección de datos se usó una encuesta dirigida a los socios. Los resultados obtenidos mostraron una correlación de Pearson igual a 0.519 el cual dice que es una correlación positiva media entre las 2 variables. Llegando a la conclusión que a causa de esta crisis que afectó a nivel internacional muchos de los socios no cumplieron con sus pagos es decir con las obligaciones que ellos tenían con la entidad; muchos de sus negocios han tenido que ser cerrados y de la cual no tuvieron ingresos para solventar sus obligaciones.

Chipana (2018) mostro que su principal objetivo en el estudio que presentó fue analizar la incidencia de la gestión crediticia durante el proceso del otorgamiento de créditos y el impacto en la cartera financiera; el método utilizado fue deductivo y a su vez descriptivo; también decimos que se ha recurrido a un instrumento denominado una encuesta para la recolección de datos. Los resultados nos demostraron que, los trabajadores de la entidad incumplen con el manual de operaciones es decir el proceso al otorgarle un crédito esto con la finalidad de no cerrar el mes negativamente; la mayoría

captan créditos sin realizar la verificación del negocio ni mucho menos de los domicilios siendo un 67% quienes no cumplen con el manual y el 33% llegan a cumplir lo que indica el manual; y a causa de ello lo mejor era hacer cancelar los créditos antes que llegue a pérdida o estar en un calificativo CPP. Conclusión, a causa de ello muchas veces vemos la incapacidad de pago es decir muchos de los socios realizan un inadecuado uso del crédito.

Mendoza (2022) presenta como objetivo general determinar si la cobranza influye en la morosidad de la COOPAC, decimos también que el método aplicado fue explicativo, no experimental y a su vez cuantitativo; el instrumento recurrido fue un cuestionario. Resultados, un 80% de los analistas dicen que si realizan llamadas telefónicas a los socios para hacerles el recuerdo de sus cuotas vencidas; pero un 20% no lo hace; también se vio que según el monitoreo de los analistas un 55% de los socios tienen la capacidad de pagar sus deudas mientras que un 45% no lo tiene. Conclusión, según los datos recogidos la tasa que fijan a los créditos y según el manual de la COOPAC es un poco alto; en donde muchos de los socios recomendaron a sus analistas a poder reducir la tasa de morosidad.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Capacidad de pago**

Gutierrez & Tapia (2016) indican que “es una fuente que permite medir la probabilidad con la que cuenta una persona o una entidad por la cual incumple con sus obligaciones financieras con un acreedor”.

La capacidad de pago o endeudamiento nos ayuda a conocer la probabilidad de poder cumplir adecuadamente y sin sobresaltos con las obligaciones financieras. Generalmente permite a cada persona cubrir las obligaciones y gastos o compromisos financieros ya sea préstamos, hipotecas, crédito, entre otros (BBVA, 2017).

Vela & Caro (2015) aclaran que en el ámbito bancario, se le denomina capacidad a persona que cuenta con los recursos suficientes de cubrir sus deudas y si esto es verdad entonces con el apoyo del score crediticio se le otorga un crédito”.

La capacidad de endeudamiento se enfoca básicamente a la capacidad con la que cuenta una persona para endeudarse en base a su historial de crédito.

Por otro lado, la capacidad de pago se refiere al monto máximo de dinero que puede otorgar al pago de deudas, el endeudamiento no hace otra cosa que indicarnos cuánto podemos endeudarnos y se trata de uno de los más importantes factores que toman en cuenta las instituciones financieras al momento de otorgar un crédito (Periche & Ramos, 2016).

### **¿Cuáles son las razones para medir la capacidad de pago?**

Una de las razones para calcular la capacidad de pago es medir la capacidad que tienes para pagar un crédito que ellos mismos solicitaron, con la finalidad de no tener atrasos. Tener una buena capacidad de pago te permite contar un margen de dinero para obtener un crédito.

Podemos decir que, si estamos pensando en solicitar un préstamo personal, debemos saber que las entidades financieras miran no solo la capacidad de pago, sino que también el historial crediticio; ya que es un dato muy importante de ver antes de otorgarle el crédito, datos referentes a la estabilidad laboral y nivel de ingresos que obtienen cada persona Aguirre et al. (2020).

### **Beneficios de conocer la capacidad de pago**

Aguirre et al. (2020) Describen que medir reiteradamente su capacidad de pago le generara beneficios como, por ejemplo:

- Solicitar crédito acorde a su presupuesto.
- Prevenir el riesgo respecto a su tranquilidad financiera.
- Planificar el tiempo en que podrá obtener una nueva obligación para poder continuar con los objetivos.
- Prevenir tener atrasos en el pago de las cuotas de un crédito, y principalmente no entrar en mora ya que muchas personas al estar en esta situación ellos se ven obligados a solicitar refinanciamientos.

#### **3.2.1.1. Ingresos**

Son todos los ingresos antes de impuestos, es decir, el sueldo, comisiones y otros ingresos comprobables.

Se denomina ingresos a las ganancias de dinero proveniente de una familia. Los más considerables generalmente se ven reflejados por el pago de su salario producto de sus labores; sin embargo, muchas personas

generan ganancias e ingresos como arriendos-alquileres, bonos, entre otras actividades.

Cuando se solicita un préstamo para vivienda, para automóviles o cualquier otro tipo de préstamo, los bancos y otros prestamistas usan la proporción como ayuda para determinar qué cantidad de su ingreso está destinada a sus obligaciones de deuda actuales, y cuánto más puede adquirir.

Los ingresos se dan de dos formas:

- **Ingresos fijos:** Dinero que se obtiene periódicamente ya sean sueldos, cesantía; estos ingresos no cambian durante el corto plazo y también la fecha en el cual se obtiene fácilmente de poder obtenerlo.
- **Ingresos variables:** Generalmente estos no se obtienen de forma continua ya sea horas extras, comisiones.

#### **3.2.1.2. Egresos**

Los gastos generalmente se dan para diferentes usos que se le da al dinero. Generalmente suelen ser responsabilidades, deberes u obligaciones. Los gastos son dados de dos formas:

- **Gastos fijos:** Dinero que cumple el arriendo de una vivienda, mensualidad de colegios de sus niños o algún pago para educación, alimentación, servicios de salud, entre otros gastos que se podrían dar.
- **Gastos variables:** Dinero que son difíciles de mantener (vestimenta, emergencia respecto a la salud de cada persona, viajes, entretenimiento, imprevistos, entre otros.

Es muy importante determinar claramente cuáles son los gastos o también llamados egresos; ya que se debe incluir el monto que se considerará para el ahorro a futuro.

#### **3.2.2. Morosidad**

Chavarín (2016) da a conocer que la morosidad respecto a un crédito se conoce como “un estado en la que el deudor haya tenido retrasos de cierto tiempo en su pago de los intereses generados de sus créditos o deuda con la que cuentan”.

Se trata de una condición de alto riesgo pero que todavía no ha caído en la etapa de crédito fallido es decir (irrecuperable).

Las consecuencias de la morosidad son vistas empíricamente las que determinan que las entidades hacen uso a financiamientos bancarios por falta de liquidez, elevando sus costos, pierden competitividad en el mercado y asimismo, baja su rentabilidad, sobre todo de perder el valor e incluso el interés que generaron los créditos (Chavarín, 2016).

### **Efectos de la morosidad**

Paleo (2021) describe que una persona en mora debe enfrentar ciertas sanciones esto debido a su incumplimiento o falta incurrida. Estas sanciones pueden surgir directamente del contrato o del mismo ordenamiento jurídico.

Por otro lado, es muy frecuente que el deudor que no cumple a tiempo sus obligaciones de pago termine este integrado dentro de la lista de morosos.

### **Tipos de morosos**

Dentro de ello vemos distintas razones que pueden generar el incumplimiento de sus pagos, suscitando de esa manera distintos tipos de morosos:

- **Morosos fortuitos:** son personas que suelen tener intención de realizar el pago, sin embargo, no cuentan con la liquidez en el instante de proceder con el pago. Podemos decir que para este tipo de morosos una eficiente opción sería la refinanciación de la deuda con la entidad financiera (Paleo, 2021).
- **Morosos circunstanciales:** son personas que tienen intención de realizar pagar, pero a su vez no lo pueden realizar esto sería por algunos problemas presentados. También podemos decir que si este problema se solucionaría a tiempo muchos de las personas estarían realizando la cancelación de la deuda (Paleo, 2021).
- **Morosos intencionales:** a diferencia de las demás personas, ellos cuentan con la capacidad de pagar sus créditos, mas no cuentan con la intención. De esa manera retrasan el pago de sus créditos lo más que puedan pretendiendo no cumplir en para nada con la obligación que ellos tienen (Paleo, 2021).

- **Morosos desorganizados:** tienen intención de dar cumplimiento con sus responsabilidades, pero en muchas ocasiones ignoran los pagos que tienen a la fecha a consecuencia de su vencimiento. Asimismo, no llevan una adecuada gestión financiera y no pagan por el simple hecho de su desconocimiento (Paleo, 2021).
- **Morosos negligentes:** a diferencia del caso anterior, estas personas son las que no tienen un control en sus compromisos de pago, pero que si tienen las ganas e incluso interés en pagar (Paleo, 2021).

### **3.2.2.1. Índice de morosidad**

El índice o también denominado ratio de morosidad viene a ser un indicador aplicado en el mundo de la banca. Generalmente este índice frente a la morosidad mide el volumen de operaciones que han podido ser determinadas morosas, esto en función al volumen de créditos otorgados por la entidad bancaria.

### **3.2.2.2. Gestión de riesgos**

Está enfocada a la determinación, medición, análisis y supervisión de los propios riesgos en función a las operaciones crediticias del Banco.

Para poder desarrollarla, se hacen uso de ciertas metodologías de evaluación en función a los tipos y sobre todo al perfil del cliente (Weidenslaufer & Wilkins, 2020).

Para llevar a cabo una gestión de riesgos crediticios se comienzan con realizar evaluaciones a las operaciones crediticias que se encuentran dentro de la cartera no minorista del Banco, entre las que se encuentran son entidades del mismo Estado, es decir; entidades públicas y gobiernos; evaluando el cumplimiento de límites, ratios financieras. En función a la cartera minorista, la gestión de riesgos crediticios abarca la evaluación de las propuestas de cambios, modificación e incluso creación de nuevos productos crediticios (Martínez, 2021).

Una actividad constante es la gestión del seguimiento de la cartera que resulta de suma importancia. Estos se elaboran de manera periódica los reportes de seguimiento que se realizan y su vez señales de alerta temprana a las moras, evaluando las posibles razones de morosidad e identificando a los clientes con un alto riesgo de incumplimiento.

De este modo, gracias a la buena gestión de riesgo crediticio, se ha permitido a mantener niveles bajos respecto a la morosidad en la cartera, contribuyendo a un buen crecimiento (Aranguiz & Gallegos, 2018).

### 3.3. Marco conceptual

**Capacidad de pago:** Es un indicador que trata básicamente de establecer cuál es la liquidez; dinero disponible, que permitirá a cada persona cubrir las obligaciones y gastos cotidianos u otros compromisos financieros (préstamos, hipotecas, crédito, etc.) (Erhardt, 2017).

**Ingresos:** Es una de las medidas económicas más importantes, ya que determina el nivel de vida y el poder adquisitivo de tu familia. En términos simples, se refiere a la cantidad total de ingresos que recibes durante un período determinado (Abanto, 2015).

**Egresos:** Es la salida de recursos financieros con el fin de cumplir un pago, también puede considerarse a la salida de dinero provocada por otros motivos, como realizar una inversión (Abanto, 2015).

**Morosidad:** Es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber, que conlleva el pago de intereses cuando la obligación consista en el pago de una cantidad de dinero (Paleo, 2021).

**Índice de morosidad:** Es un indicador utilizado en el mundo de la banca. Este mide el volumen de operaciones que han sido consideradas morosas, con relación al volumen de préstamos y créditos concedidos por dicha entidad (Paleo, 2021).

**Gestión de riesgo:** Está orientada a la identificación, medición, evaluación y monitoreo de los riesgos propios de las operaciones crediticias del Banco.

**Riesgo crediticio:** Se denomina a la probabilidad de pérdida generada por el incumplimiento en los pagos.

**Sobreendeudamiento:** Es el estado financiero caracterizado por la insuficiencia de ingresos del individuo para cumplir con los pagos de las diferentes deudas.

**Monitoreo:** Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento a un individuo.

**Ratio:** Son uno de los indicadores clave para valorar la situación financiera de una compañía y gestionarla acorde con los resultados.

**Préstamo:** Es una operación financiera por la cual una persona (prestamista) otorga mediante un contrato o acuerdo.

**Cartera financiera:** Representan productos compuestos por diferentes valores y títulos que determinan su rentabilidad y riesgo.

## IV. METODOLOGÍA

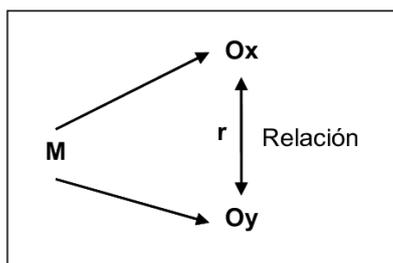
### 4.1. Tipo y nivel de la investigación

#### 4.1.1. Tipo de investigación

La **investigación** fue de **tipo aplicada**. Carrasco (2018) afirma que este estudio “se encarga en cambiar o hacer cambios en un determinado ámbito. También este tipo de estudio se encarga de poder encontrar posibles problemas con el uso de alguna herramienta científica y poder dar la solución requerida” (p. 43).

#### 4.1.2. Nivel de investigación

Fue de **nivel descriptivo-correlacional**. Pino (2018) menciona que este nivel de estudio “se usa principalmente para comprobar el porcentaje de las variables. Este nivel de investigación se usa para poder evaluar entre 2 variables e incluso hasta más, y observar hasta qué punto se relacionan estas 2 variables en una misma investigación” (pp.193-194).



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la Variable 1: Capacidad de pago

O2= Observación de la Variable 2: Morosidad

R = Correlación entre ambas variables

### 4.2. Diseño de la investigación

Según Hernández y Mendoza (2018) el **diseño** fue **no experimental-transversal** “porque no se aplicaron cambios ni maniobras deliberadas en cuanto a las variables de este estudio, donde también los datos se recogieron en un solo tiempo a fin de indagar y encontrar el nivel de correlación que presentan ambas variables de este estudio” (p. 174).

### 4.3. Hipótesis general y específicas

#### 4.3.1. Hipótesis general

La relación de la capacidad de pago la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022, es positivo y significativo.

#### 4.3.2. Hipótesis específicas

- a. La relación de los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022, es significativo.
- b. La relación de los egresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022, es significativo.

#### 4.4. Identificación de las variables

**Variable 1:** Capacidad de pago

**Variable 2:** Morosidad

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

| Variable                               | Dimensiones         | Indicadores  | Escala Likert   |
|--|---------------------|--|---|
| <b>Variable 1</b><br>Capacidad de pago | Ingresos            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso bruto</li> <li>• Ingreso neto</li> <li>• Ahorro</li> <li>• Ganancias</li> </ul>   | Nunca=1<br>Casi nunca=2<br>A veces=3<br>Casi siempre=4<br>Siempre=5 |
|  | Egresos             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alimentación</li> <li>• Educación</li> <li>• Servicios</li> <li>• Vivienda</li> <li>• Desempleo</li> </ul>  |   |
| <b>Variable 2</b><br>Morosidad         | Índice de morosidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Morosidad a 30 días</li> <li>• Morosidad a 60 días</li> <li>• Morosidad a 90 días</li> <li>• Morosidad a más de 120 días</li> </ul>                                   | Nunca=1<br>Casi nunca=2<br>A veces=3<br>Casi siempre=4<br>Siempre=5 |
|  | Gestión de riesgo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación crediticia</li> <li>• Recuperación del crédito</li> <li>• Apoyo de asesores legales</li> <li>• Créditos vencidos</li> <li>• Gestión de cobranza</li> </ul> |   |

*Nota:* Elaboración propia

## **4.6. Población y muestra**

### **4.6.1. Población**

Carrasco (2018) comenta que la población es “un conjunto finito y a su vez infinito conformado por elementos o datos, el cual llega a contar con características o cualidades confidenciales o comunes que puedan ser observados”.

La población para esta investigación fue de 13 analistas.

### **4.6.2. Muestra**

Hernández & Mendoza (2018) señala que la muestra “es una parte al que nosotros definimos como población o universo por el cual se reunirán datos e informaciones”.

La muestra de estudio fue el total de la población 13 analistas.

## **4.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

### **4.7.1. Técnicas**

Hernández & Mendoza (2018) señalan que “es el grupo de métodos y técnicas que el investigador usó para recolectar datos de acuerdo a sus necesidades”.

Para el acopio de datos se usó como **técnica la encuesta:**

Hernández & Mendoza (2018) mencionan que “son ciertos criterios, modalidades, técnicas más usados en distintos estudios, esta técnica se fundamenta en las afirmaciones expresados o ratificadas por una parte del universo para recolectar datos”.

### **4.7.2. Instrumentos**

Para el acopio de datos se usó como **instrumento el cuestionario:**

Pino (2018) detalla que el instrumentico “consiste en obtener datos, debido a que los cuestionarios se apoyan en un grupo de preguntas con más variables a una”.

Para determinar la variable 1 capacidad de pago el cual está conformado por 12 ítems y la variable 2 morosidad también está conformado por 12 ítems por esta razón se elaboró un cuestionario. De tal manera siendo un total de 24 preguntas para las 2 variables. Por ende se calificará la variable 1 y 2 por medio de una escala Likert estas son: Nunca al que calificamos con 1, casi nunca con 2, A veces con 3, Casi Siempre con 4 y Siempre al que calificamos con 5.

## Confiabilidad del instrumento

Para ver la fiabilidad del instrumento de esta investigación se ha elegido por la estrategia de Alfa de Cronbach con el objetivo de determinar la veracidad de los (ítems), donde podemos ver que el nivel es definido con los siguientes valores entre 0-1, donde 0 es considerado como una veracidad nula, y 1 que representa como la veracidad total (Valderrama, 2015) califica de la siguiente manera:

- Coeficiente alfa  $>0.9$  es denominado como excelente
- Coeficiente alfa  $>0.8$  es denominado como bueno
- Coeficiente alfa  $>0.7$  es denominado como aceptable
- Coeficiente alfa  $>0.6$  es denominado como cuestionable
- Coeficiente alfa  $>0.5$  es denominado como pobre
- Coeficiente alfa  $<0.5$  es denominado como inaceptable

**Resultados:** Se estudió los datos, utilizando la forma de prueba de fiabilidad del programa SPSS ver. 25, el resultado obtenido para este instrumento fue considerado de la siguiente forma:

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad de la variable 1 Capacidad de pago*

| Alfa de Cronbach | N de ítems |
|------------------|------------|
| 0,786            | 10         |

*Nota:* Análisis SPSS

Estadística de veracidad de la variable capacidad de pago, la veracidad Alfa de Cronbach presenta un valor de 0.786 para 10 Ítems, contrastando con la medición obtenida del cociente alfa es  $>0.786$ , de forma que la evaluación del instrumento considerado como bueno y aceptado para ser aplicado en esta investigación.

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad de la variable 2 Morosidad*

| Alfa de Cronbach | N de ítems |
|------------------|------------|
| 0,794            | 10         |

*Nota:* Análisis SPSS

Estadística de veracidad de la variable morosidad, la veracidad del Alfa de Cronbach destaca un valor de 0.794 para 10 Ítems, contrastando con la medición obtenida del cociente alfa, es  $>0.794$ , de forma que la evaluación del instrumento fue considerado como bueno y aceptado para ser aplicado en esta investigación.

**Tabla 4**

*Validez del instrumento*

| <b>Expertos</b>                     | <b>Especialidad</b> | <b>Opinión</b> |
|-------------------------------------|---------------------|----------------|
| Hugo Walter Larico Marca            | Contador Publico    | Bueno          |
| Winfred Paz Casapia<br>Guisberth    | Contador Publico    | Bueno          |
| Nohelia Jhakelin Choque<br>Zevallos | Contador Publico    | Bueno          |

*Nota:* Elaboración propia

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

- Se recolectaron los datos a través del uso de cuestionario para las dos variables
- Se procesó la información recopilada en el programa SPSS-25
- Luego de ello se presentó los resultados mediante tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Resultados según cada pregunta de acuerdo a la variable 1: Capacidad de pago

**Tabla 5**

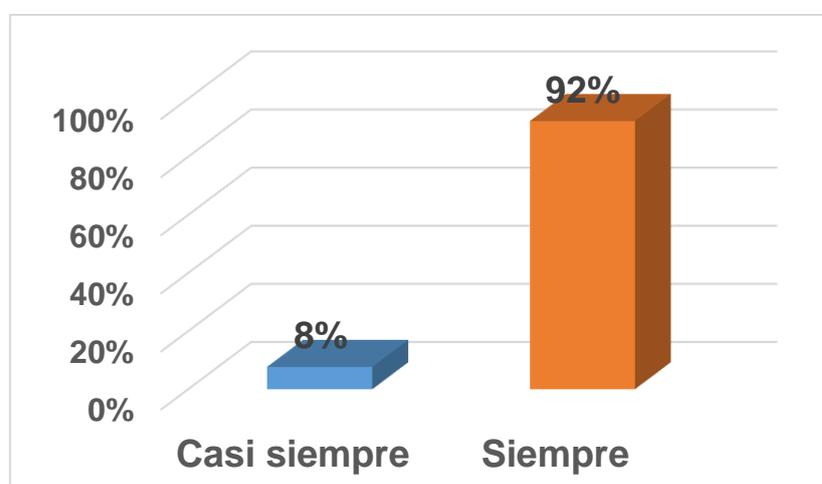
*Al otorgarle el crédito a un cliente Ud. Como analista realiza la verificación correspondiente para el desembolso*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi siempre | 1          | 8%         |
| Siempre      | 12         | 92%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 5 representa la pregunta (N° 1) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Figura 1**

*Al otorgarle el crédito a un cliente Ud. Como analista realiza la verificación correspondiente para el desembolso*



*Nota.* La figura 1 representa la pregunta (N° 1) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 1; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad dicen que casi siempre suelen verificar el expediente para otorgarle un crédito y el 92% de los analistas recalcan que siempre suelen verificar el expediente.

**Tabla 6**

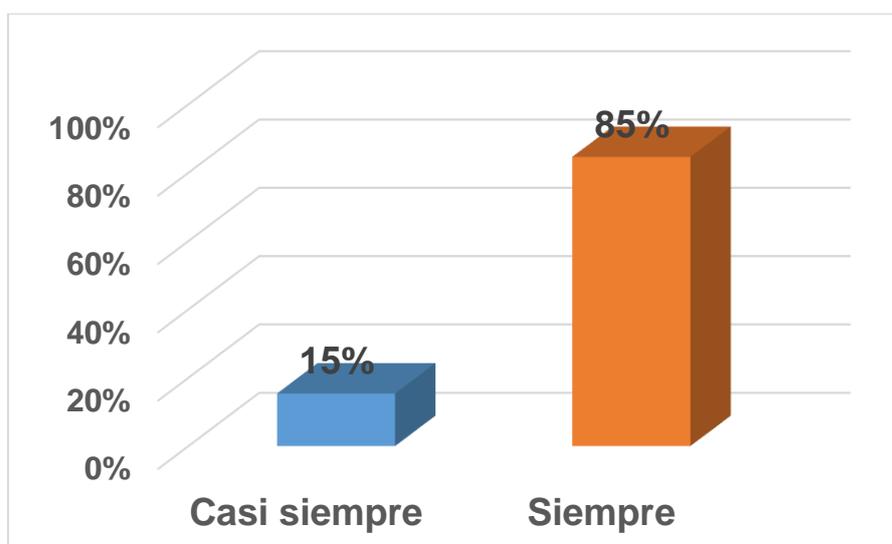
*Cree usted que es importante determinar la capacidad de pago del cliente para su otorgamiento de crédito*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi siempre | 2          | 15%        |
| Siempre      | 11         | 85%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 6 representa la pregunta (N° 2) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Figura 2**

*Cree usted que es importante determinar la capacidad de pago del cliente para su otorgamiento de crédito*



*Nota.* La figura 2 representa la pregunta (N° 2) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 2; vemos que el 15% de los analistas de dicha entidad señalan que casi siempre es importante determinar la capacidad de pago de los socios, pero el 85% mencionan que siempre es importante conocer la capacidad de pago.

**Tabla 7**

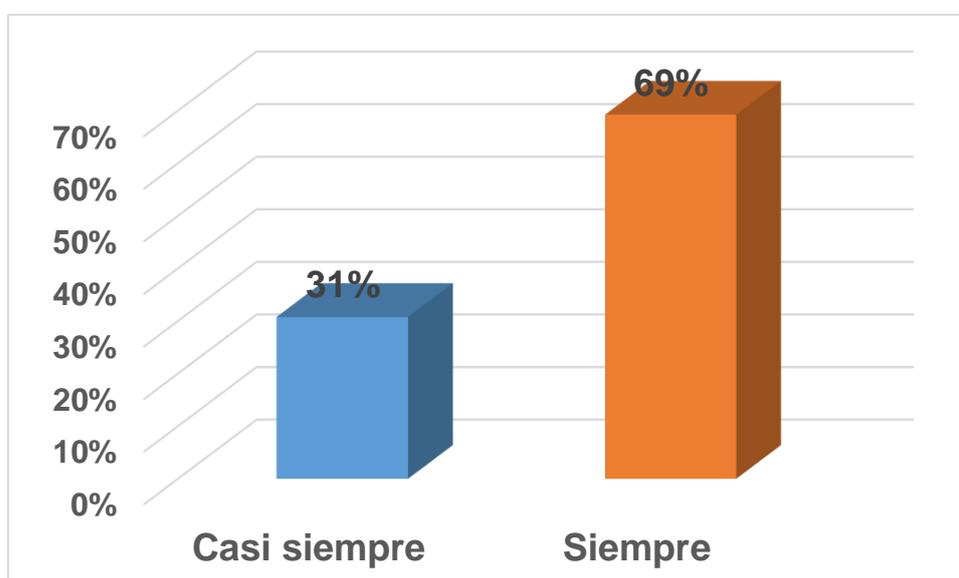
*Conocer el destino del crédito es importante para su otorgamiento de crédito*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi siempre | 4          | 31%        |
| Siempre      | 9          | 69%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 7 representa la pregunta (N° 3) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Figura 3**

*Conocer el destino del crédito es importante para su otorgamiento de crédito*



*Nota.* La figura 3 representa la pregunta (N° 3) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 3; vemos que el 31% de los analistas de dicha entidad dan a conocer que casi siempre se debe conocer el destino del crédito, pero el 69% dicen que siempre es importante conocer el destino del crédito.

**Tabla 8**

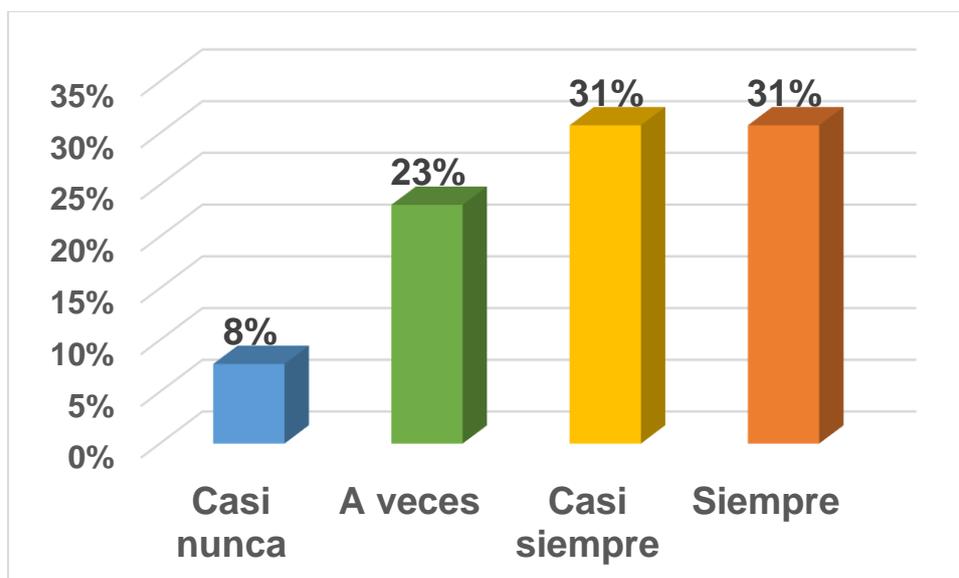
*Las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas para cumplir con sus pagos en la fecha determinada*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi nunca   | 1          | 8%         |
| A veces      | 3          | 23%        |
| Casi siempre | 4          | 31%        |
| Siempre      | 4          | 31%        |
| Total        | 13         | 100%       |

Nota. La tabla 8 representa la pregunta (N° 4) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Figura 4**

*Las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas para cumplir con sus pagos en la fecha determinada*



Nota. La figura 4 representa la pregunta (N° 4) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 4; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad dan a conocer que casi nunca son efectivas las llamadas telefónicas en cuanto al recuerdo de sus fechas de pago, sin embargo, el 23% reafirman que a veces suelen ser efectivas, pero el 31% dicen que casi siempre y a la vez siempre estas llamadas son efectivas para el recuerdo de sus pagos.

**Tabla 9**

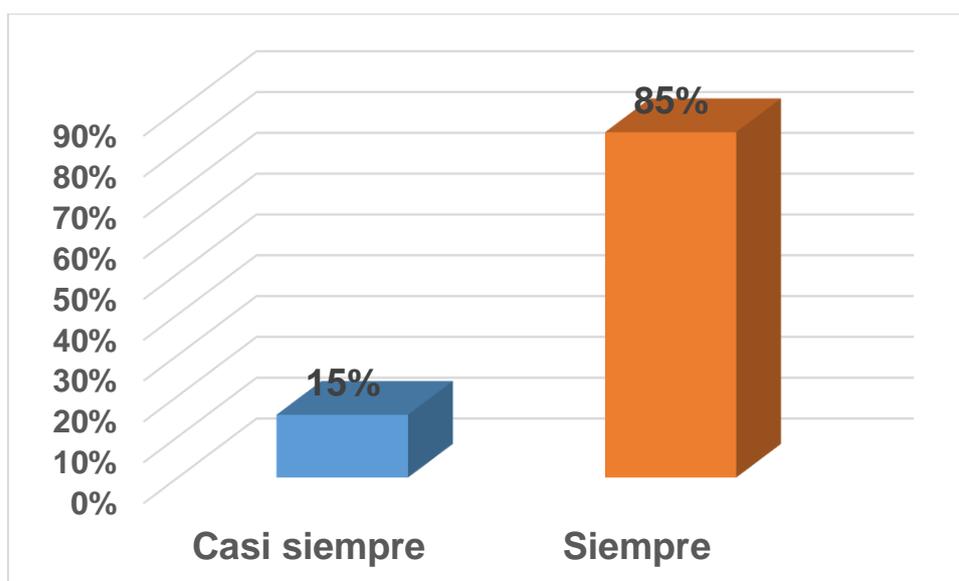
*Antes de otorgar un crédito Ud. Como analista evalúa el tipo de ingreso que tiene cada cliente, para ver su capacidad de pago*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi siempre | 2          | 15%        |
| Siempre      | 11         | 85%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 9 representa la pregunta (N° 5) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Figura 5**

*Antes de otorgar un crédito Ud. Como analista evalúa el tipo de ingreso que tiene cada cliente, para ver su capacidad de pago*



*Nota.* La figura 5 representa la pregunta (N° 5) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 5; vemos que el 15% de los analistas de dicha entidad mencionan que casi siempre evalúan los ingresos de cada socio para darle un crédito, pero el 85% señalan que siempre suelen evaluar sus ingresos.

**Tabla 10**

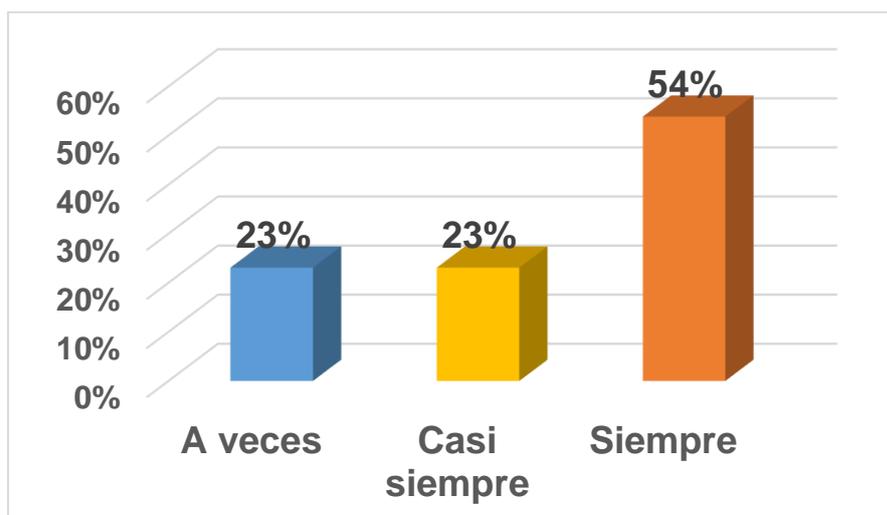
*Para medir la capacidad de pago cree Ud. Que es importante conocer el nivel de ingreso que percibe el cónyuge*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 3          | 23%        |
| Casi siempre | 3          | 23%        |
| Siempre      | 7          | 54%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 10 representa la pregunta (N° 6) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Figura 6**

*Para medir la capacidad de pago cree Ud. Que es importante conocer el nivel de ingreso que percibe el cónyuge*



*Nota.* La figura 6 representa la pregunta (N° 6) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 10 y figura 6; vemos que el 23% de los analistas de dicha entidad mencionan que a veces creen que es importante ver el nivel de ingreso del conyugue, mientras que el 23% recalcan que casi siempre y el 54% dicen que siempre es importante ver el nivel del ingreso del conyugue.

**Tabla 11**

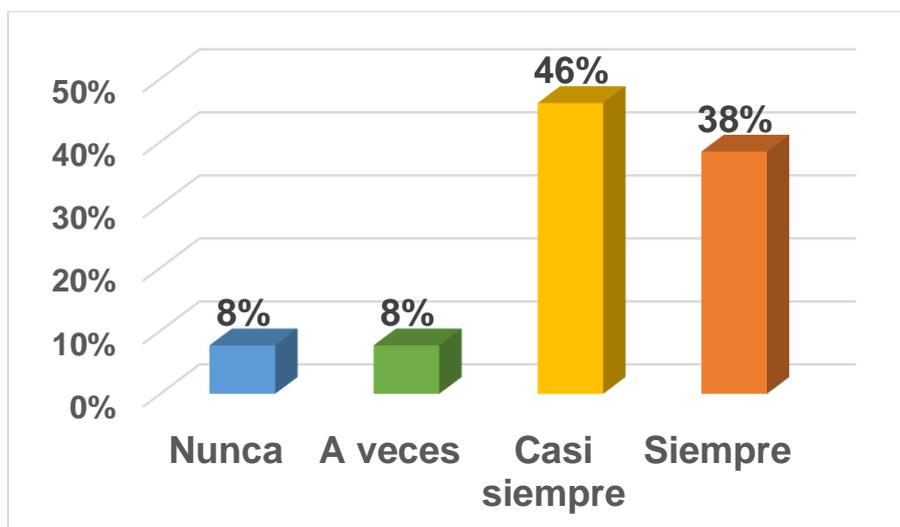
*Los clientes de alguna manera logran reservar un ahorro para cubrir sus deudas de pago de sus créditos*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 1          | 8%         |
| A veces      | 1          | 8%         |
| Casi siempre | 6          | 46%        |
| Siempre      | 5          | 38%        |
| Total        | 13         | 100%       |

Nota. La tabla 11 representa la pregunta (N° 7) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Figura 7**

*Los clientes de alguna manera logran reservar un ahorro para cubrir sus deudas de pago de sus créditos*



Nota. La figura 7 representa la pregunta (N° 7) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 11 y figura 7; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad mencionan que nunca guardan un poco de sus ahorros para cubrir sus deudas de sus créditos, a la vez el 8% dicen que a veces, pero el 46% aclaran que casi siempre guardan un poco de dinero para sus créditos y el 38% dicen que siempre guardan un poco de sus ahorros para pagar sus créditos.

**Tabla 12**

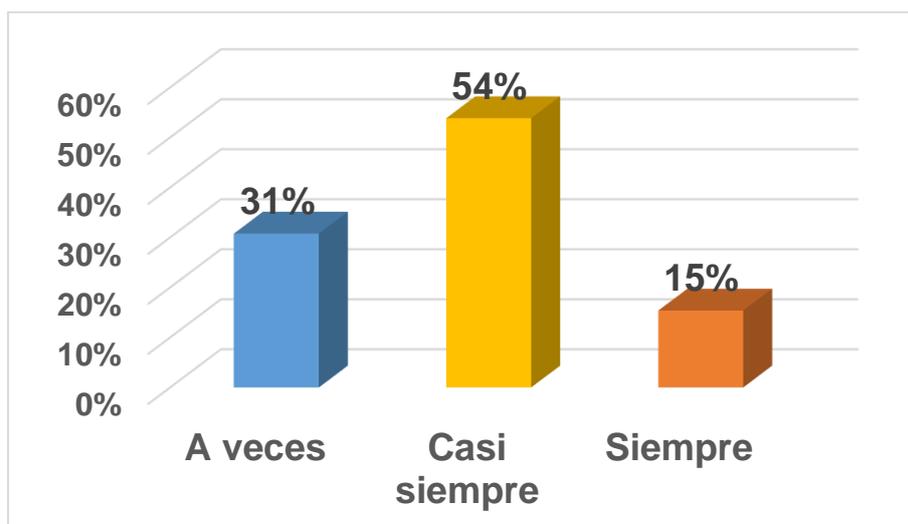
*Los ingresos que perciben por medio de su profesión u oficio que ejerce de manera independiente logra cubrir el pago de sus créditos*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 4          | 31%        |
| Casi siempre | 7          | 54%        |
| Siempre      | 2          | 15%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 12 representa la pregunta (N° 8) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Figura 8**

*Los ingresos que perciben por medio de su profesión u oficio que ejerce de manera independiente logran cubrir el pago de sus créditos*



*Nota.* La figura 8 representa la pregunta (N° 8) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 12 y figura 8; vemos que el 31% de los analistas de dicha entidad dicen que a veces cubren sus créditos por medio de los ingresos gracias a la profesión que tienen hoy en día, mientras que el 54% aclaran que casi siempre y el 15% de ellos señalan que siempre gracias a la profesión que hoy en día tienen cubren el crédito que solicitaron.

**Tabla 13**

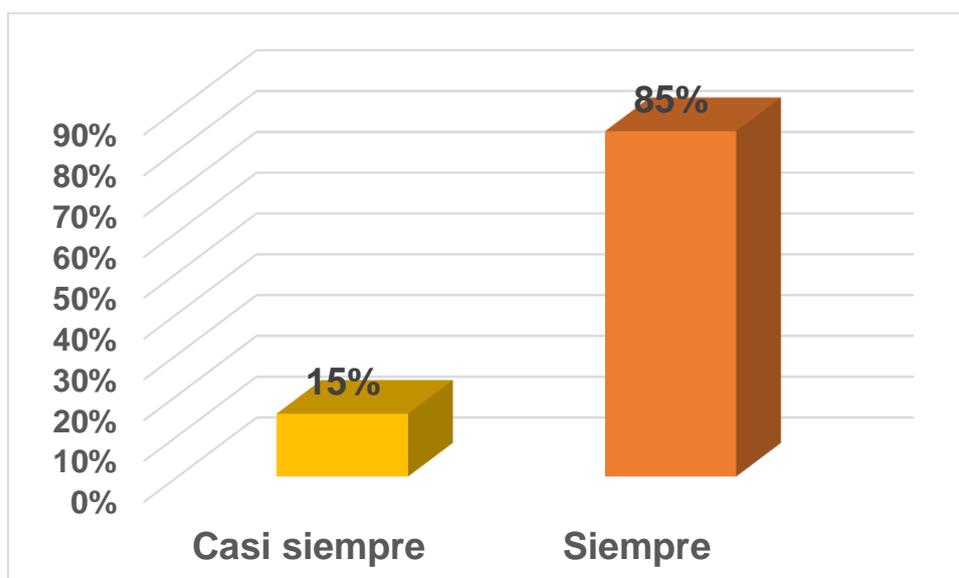
*Conocer los gastos del cliente que solicitan algún crédito es muy importante para el desembolso*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi siempre | 2          | 15%        |
| Siempre      | 11         | 85%        |
| Total        | 13         | 100%       |

Nota. La tabla 13 representa la pregunta (N° 9) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 1

**Figura 9**

*Conocer los gastos del cliente que solicitan algún crédito es muy importante para el desembolso*



Nota. La figura 9 representa la pregunta (N°9) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 13 y figura 9; vemos que el 15% de los analistas de dicha entidad dicen que casi siempre es importante saber/conocer los gastos familiares de los socios y así otorgarle el crédito, pero el 85% definen que siempre es importante conocer sus gastos familiares.

**Tabla 14**

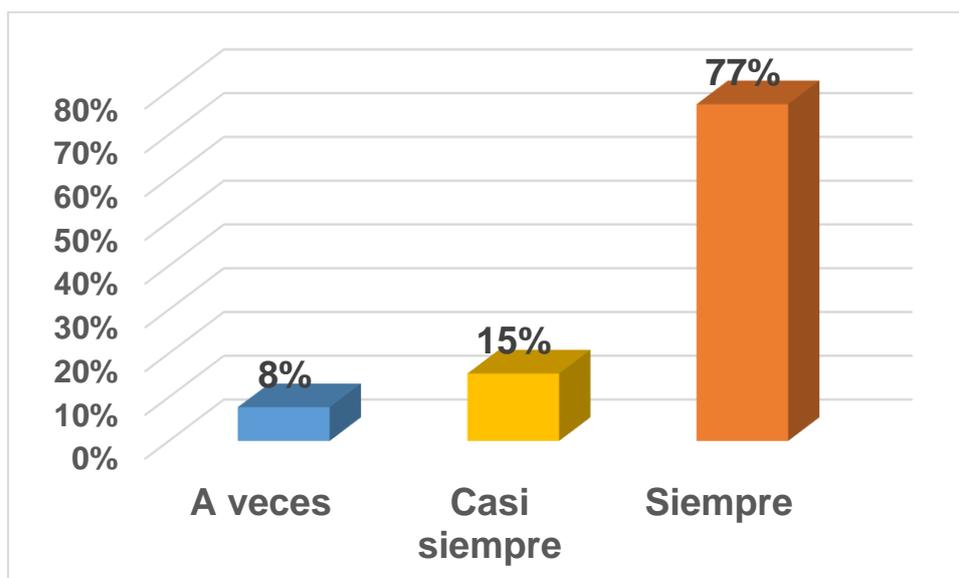
*Al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el préstamo que se va a otorgar según el giro del negocio del socio*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 1          | 8%         |
| Casi siempre | 2          | 15%        |
| Siempre      | 10         | 77%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 14 representa la pregunta (N° 10) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 1

**Figura 10**

*Al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el préstamo que se va a otorgar según el giro del negocio del socio*



*Nota.* La figura 10 representa la pregunta (N° 10) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 14 y figura 10; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad dicen que a veces tiene conocimiento del giro de sus negocios para otorgarle el crédito, pero el 15% dice que casi siempre y el 77% aclaran que siempre tienen conocimiento del giro de sus negocios de los socios.

**Tabla 15**

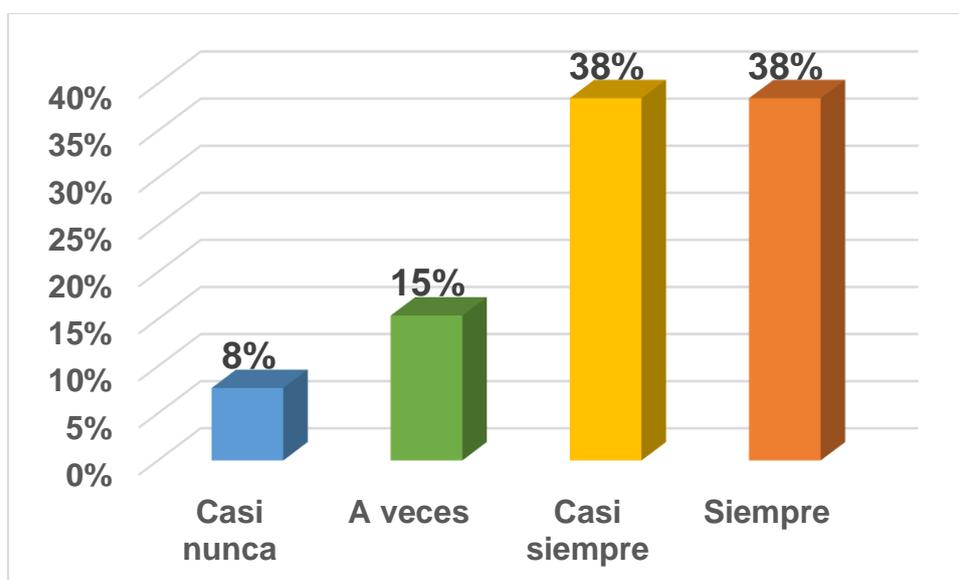
*Los altos gastos que generan los clientes por servicios básicos afecta el pago de sus cuotas de alguna manera*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi nunca   | 1          | 8%         |
| A veces      | 2          | 15%        |
| Casi siempre | 5          | 38%        |
| Siempre      | 5          | 38%        |
| Total        | 13         | 100%       |

Nota. La tabla 15 representa la pregunta (N° 11) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 1

**Figura 11**

*Los altos gastos que generan los clientes por servicios básicos afecta el pago de sus cuotas de alguna manera*



Nota. La figura 11 representa la pregunta (N° 11) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 15 y figura 11; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad dicen que casi nunca, pero el 15% aclaran que a veces afectan al pago de sus cuotas los altos gastos que realizan los socios, mientras que el 38% señalan que casi siempre y el 38% mencionan que siempre afectan al pago de sus cuotas estos altos gastos que realizan los socios.

**Tabla 16**

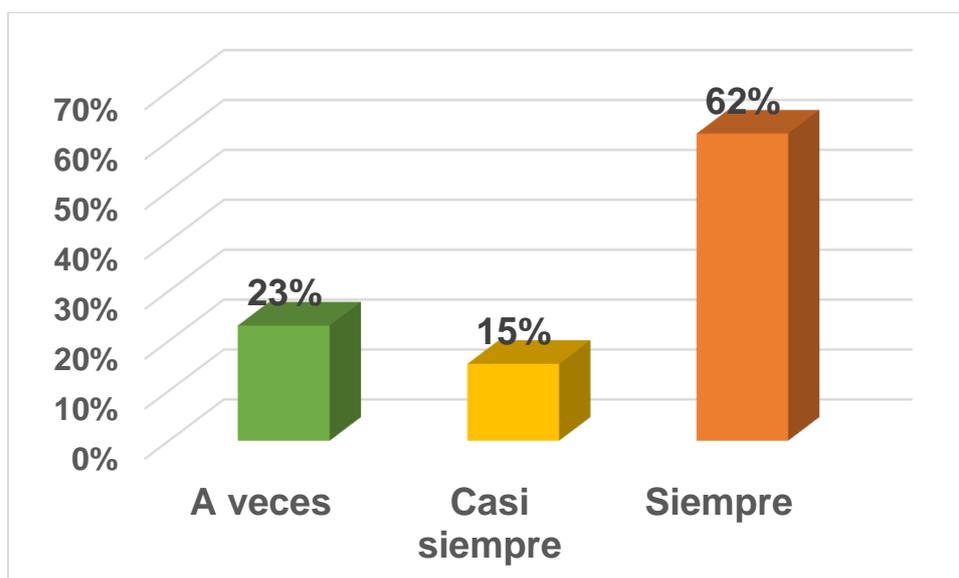
*Al otorgarle un crédito a los socios ustedes como analistas verifican que ese dinero sea destinado para obtener rentabilidad en sus negocios y así cumplir con sus pagos de sus cuotas*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 3          | 23%        |
| Casi siempre | 2          | 15%        |
| Siempre      | 8          | 62%        |
| Total        | 13         | 100%       |

Nota. La tabla 16 representa la pregunta (N° 12) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 1

**Figura 12**

*Al otorgarle un crédito a los socios ustedes como analistas verifican que ese dinero sea destinado para obtener rentabilidad en sus negocios y así cumplir con sus pagos de sus cuotas*



Nota. La figura 12 representa la pregunta (N° 12) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 1

**Interpretación:** En la tabla 16 y figura 12; vemos que el 23% de los analistas de dicha entidad mencionan que a veces verifican que el dinero otorgado genere rentabilidad para cada socio y así cubrir el pago de sus cuotas, pero el 15% argumentan que casi siempre y el 62% dicen que siempre verifican que el dinero otorgado genere rentabilidad.

## Resultados según cada pregunta de acuerdo a la variable 2: Morosidad

**Tabla 17**

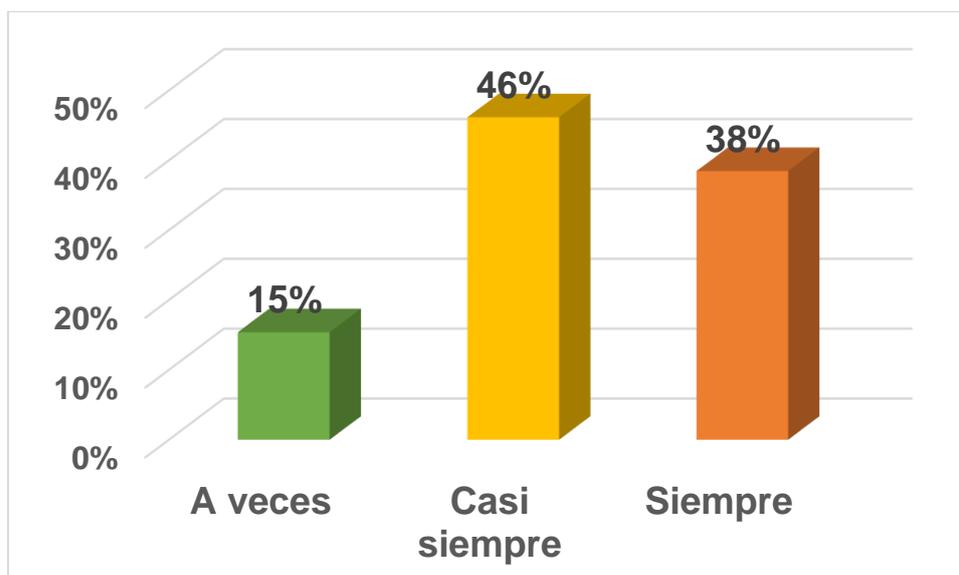
*Actualmente por la coyuntura que se está viviendo en la Región de Puno existe un gran índice de créditos vencidos*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 2          | 15%        |
| Casi siempre | 6          | 46%        |
| Siempre      | 5          | 38%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 17 representa la pregunta (N° 1) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Figura 13**

*Actualmente por la coyuntura que se está viviendo en la Región de Puno existe un gran índice de créditos vencidos*



*Nota.* La figura 13 representa la pregunta (N° 1) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 17 y figura 13; vemos que el 15% de los analistas de dicha entidad aclaran que a veces la coyuntura vivida durante las protestas que se vivió en estos últimos meses generó un índice de créditos en mora-vencidos, pero el 46% señalan que casi siempre y el 38% definen que siempre esta coyuntura generó un alto índice de créditos en mora-vencidos.

**Tabla 18**

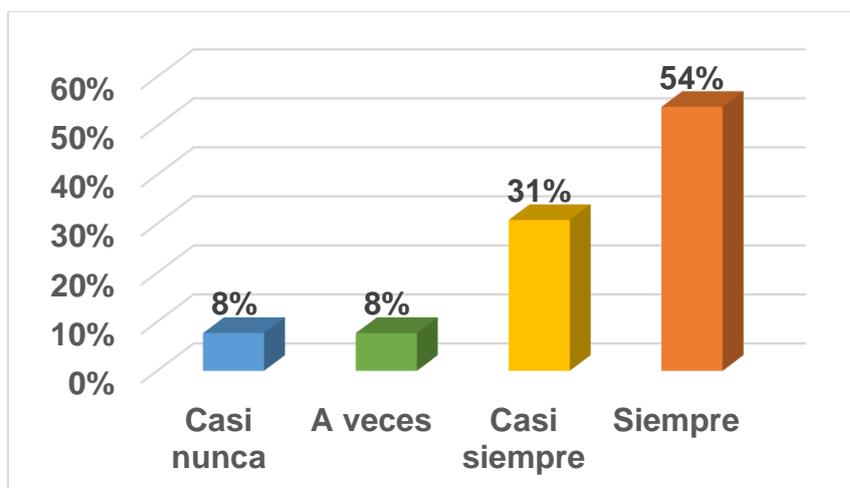
*A los clientes que están en 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi nunca   | 1          | 8%         |
| A veces      | 1          | 8%         |
| Casi siempre | 4          | 31%        |
| Siempre      | 7          | 54%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 18 representa la pregunta (N° 2) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Figura 14**

*A los clientes que están en 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante*



*Nota.* La figura 14 representa la pregunta (N° 2) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 18 y figura 14; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad dicen que casi nunca, mientras que también el 8% mencionan que a veces se les hace seguimiento a los socios con 30 días en mora, pero el 31% señalan que casi siempre hacen seguimiento y el 54% informan que siempre hacen seguimiento a los socios que están con 30 días en mora.

**Tabla 19**

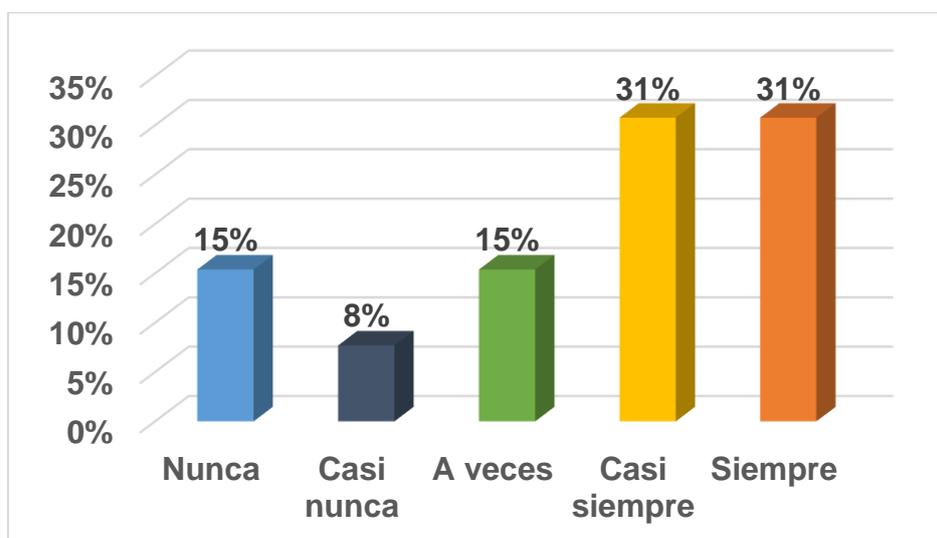
*A los clientes que están en 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 2          | 15%        |
| Casi nunca   | 1          | 8%         |
| A veces      | 2          | 15%        |
| Casi siempre | 4          | 31%        |
| Siempre      | 4          | 31%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 19 representa la pregunta (N° 3) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Figura 15**

*A los clientes que están en 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial*



*Nota.* La figura 15 representa la pregunta (N° 3) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 19 y figura 15; vemos que el 15% de los analistas de dicha entidad indican que nunca mandan una carta notarial a los socios con mora a 60 días, sin embargo, el 8% dicen que casi nunca, pero el 15% mencionan que a veces mandan una carta notarial, mientras que el 31% dice que casi siempre y el 31% también mencionan que siempre mandan una carta notarial a los socios en mora con 60 días.

**Tabla 20**

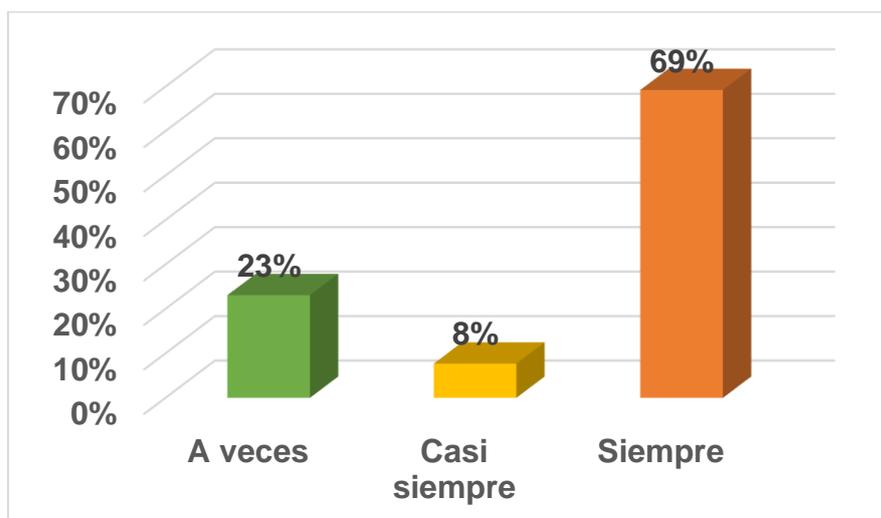
*Los créditos mayores a 90 días están a cargo de asesores o gestores de cobranza para recuperar ese crédito en pérdida*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 3          | 23%        |
| Casi siempre | 1          | 8%         |
| Siempre      | 9          | 69%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 20 representa la pregunta (N° 4) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Figura 16**

*Los créditos mayores a 90 días están a cargo de asesores o gestores de cobranza para recuperar ese crédito en pérdida*



*Nota.* La figura 16 representa la pregunta (N° 4) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 20 y figura 16; vemos que el 23% de los analistas de dicha entidad dicen que a veces pasan los créditos con 90 días pasan a cargo de los gestores de cobranza, pero el 8% indican que casi siempre y el 69% definen que siempre los créditos con 90 días pasan a cargo de los gestores de cobranza.

**Tabla 21**

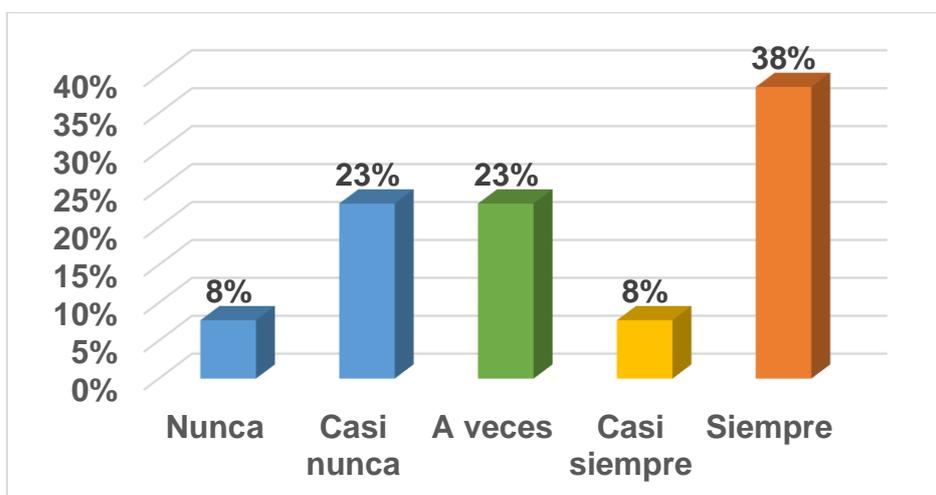
*Se ha visto que hay un gran número de clientes o socios en cobranzas-  
vencidas o en procesos judiciales*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 1          | 8%         |
| Casi nunca   | 3          | 23%        |
| A veces      | 3          | 23%        |
| Casi siempre | 1          | 8%         |
| Siempre      | 5          | 38%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 21 representa la pregunta (N° 5) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Figura 17**

*Se ha visto que hay un gran número de clientes o socios en cobranzas-  
vencidas o en procesos judiciales*



*Nota.* La figura 17 representa la pregunta (N° 5) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 21 y figura 17; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad dicen que nunca, el 23% mencionan que casi nunca, también el 23% dicen que a veces suelen haber créditos en cobranza o ya en procesos judiciales, en cambio el 8% recalcan que casi siempre y el 38% dicen que siempre suelen haber créditos ya con procesos judiciales.

**Tabla 22**

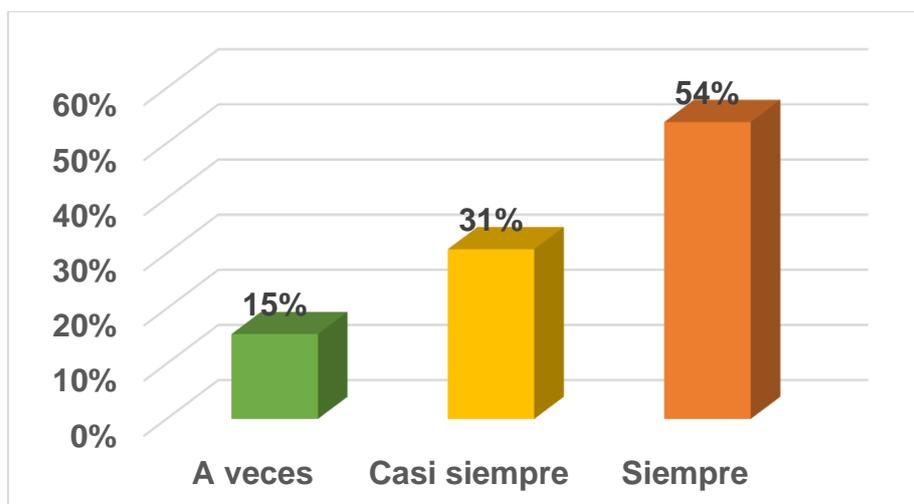
*La cooperativa brinda algún apoyo a los clientes que están en morosidad para que puedan cumplir con el pago*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 2          | 15%        |
| Casi siempre | 4          | 31%        |
| Siempre      | 7          | 54%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 22 representa la pregunta (N° 6) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Figura 18**

*La cooperativa brinda algún apoyo a los clientes que están en morosidad para que puedan cumplir con el pago*



*Nota.* La figura 18 representa la pregunta (N° 6) correspondiente a la dimensión 1 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 22 y figura 18; vemos que el 15% de los analistas de dicha entidad informan que a veces la COOPAC les brinda un apoyo con las reprogramaciones a aquellos socios en mora, pero el 31% mencionan que casi siempre y el 54% dicen que siempre la COOPAC les brinda un apoyo con las reprogramaciones a los socios en mora.

**Tabla 23**

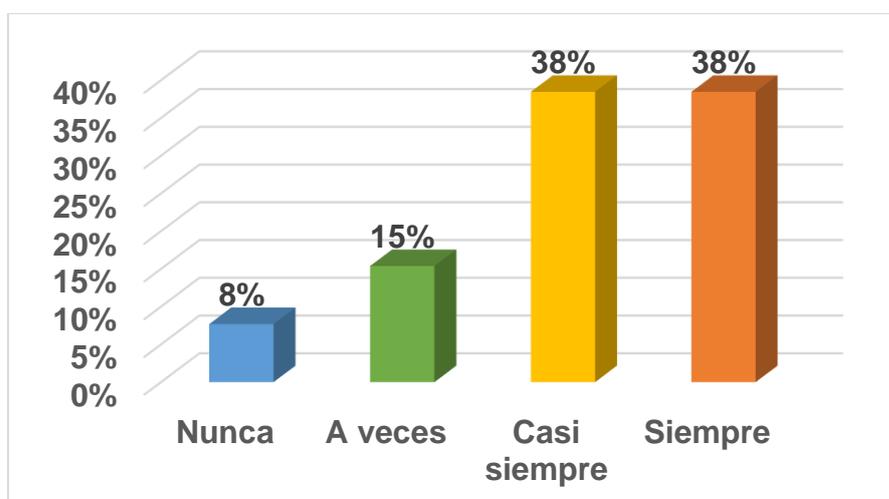
*Reciben apoyo por parte del área de riesgos o asesores legales para recuperar los créditos vencidos*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 1          | 8%         |
| A veces      | 2          | 15%        |
| Casi siempre | 5          | 38%        |
| Siempre      | 5          | 38%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 23 representa la pregunta (N° 7) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Figura 19**

*Reciben apoyo por parte del área de riesgos o asesores legales para recuperar los créditos vencidos*



*Nota.* La figura 19 representa la pregunta (N° 7) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 23 y figura 19; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad mencionan que nunca ven el apoyo por parte de los asesores legales para recuperar aquellos créditos vencidos, el 15% informan que a veces, pero el 38% dicen que casi siempre y el 38% también mencionan que siempre reciben apoyo por parte de los asesores legales para recuperar aquellos créditos vencidos.

**Tabla 24**

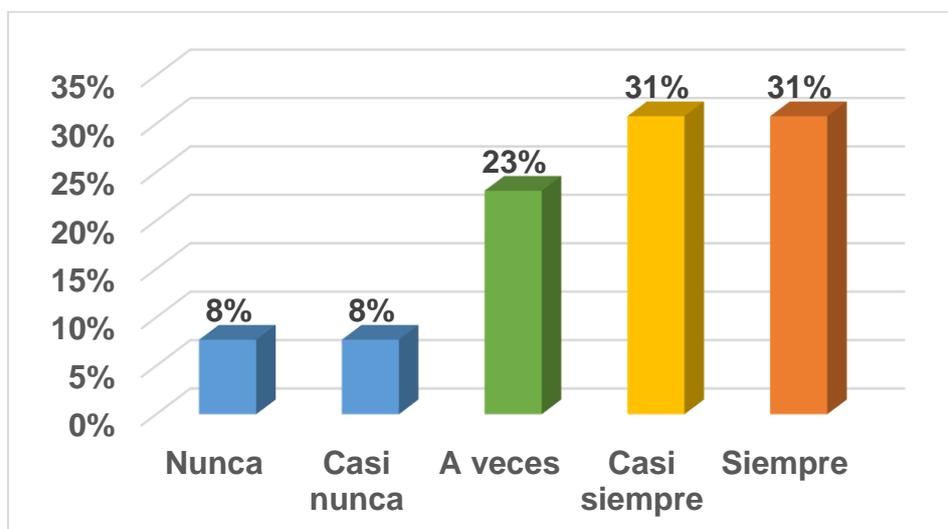
*Actualmente la cooperativa utiliza alguna estrategia para recuperar el crédito vencido*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 1          | 8%         |
| Casi nunca   | 1          | 8%         |
| A veces      | 3          | 23%        |
| Casi siempre | 4          | 31%        |
| Siempre      | 4          | 31%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 24 representa la pregunta (N° 8) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Figura 20**

*Actualmente la cooperativa utiliza alguna estrategia para recuperar el crédito vencido*



*Nota.* La figura 20 representa la pregunta (N° 8) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 24 y figura 20; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad informan que nunca, a la vez el 8% también dicen que casi nunca, pero el 23% indican que a veces la COOPAC utiliza ciertas estrategias para recuperar los créditos vencidos, el 31% dicen que casi siempre y a la vez también el 31% mencionan que siempre la utiliza estrategias para recuperar los créditos vencidos.

**Tabla 25**

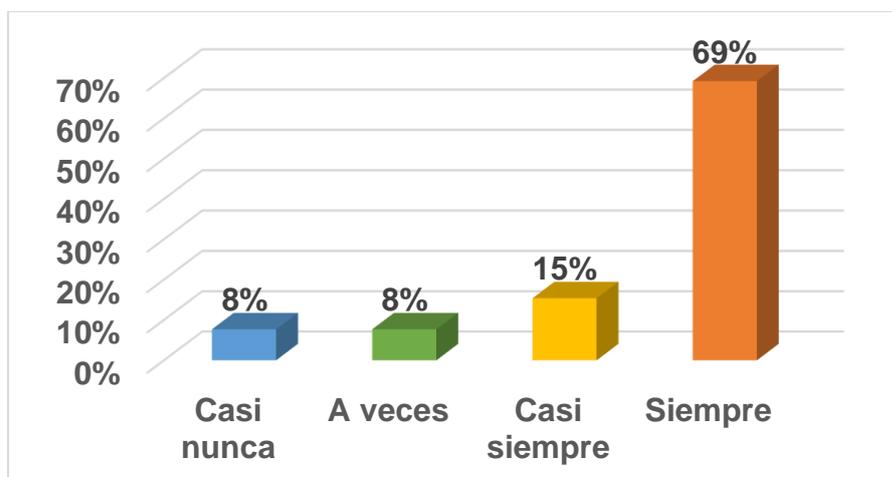
*Al brindarle un crédito al cliente Ud. Consulta a la central de riesgo acerca de la situación actual con la que cuenta el cliente*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi nunca   | 1          | 8%         |
| A veces      | 1          | 8%         |
| Casi siempre | 2          | 15%        |
| Siempre      | 9          | 69%        |
| Total        | 13         | 100%       |

Nota. La tabla 25 representa la pregunta (N° 9) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Figura 21**

*Al brindarle un crédito al cliente Ud. Consulta a la central de riesgo acerca de la situación actual con la que cuenta el cliente*



Nota. La figura 21 representa la pregunta (N° 9) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 25 y figura 21; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad aclaran que casi nunca a la vez el 8% también dicen que a veces, pero el 15% informan que casi siempre verifican la situación del socio en la central de riesgo y el 69% dicen que siempre verifican la situación del socio para otorgarle un crédito.

**Tabla 26**

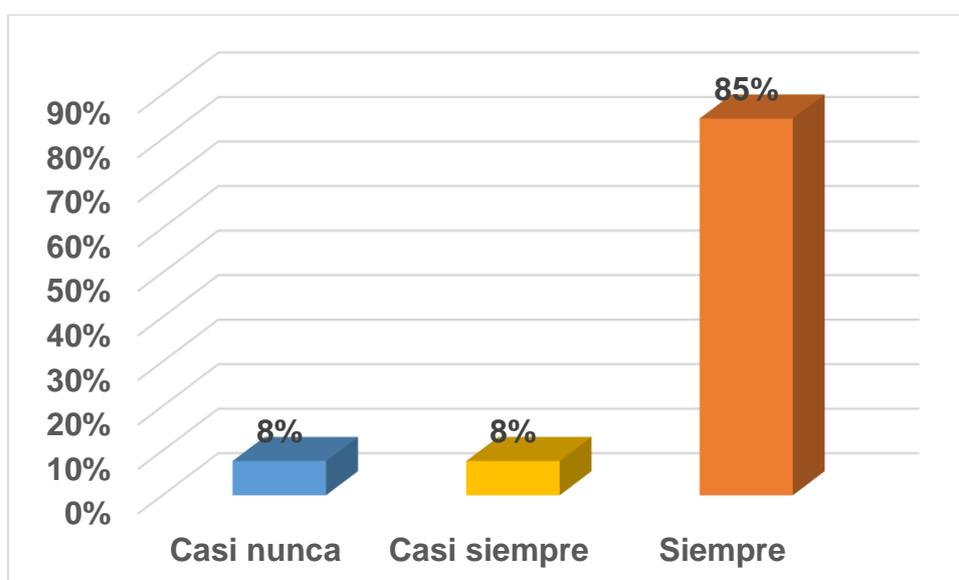
*Al momento de aprobar el crédito; usted como su analista del socio le informa acerca de los procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi nunca   | 1          | 8%         |
| Casi siempre | 1          | 8%         |
| Siempre      | 11         | 85%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 26 representa la pregunta (N° 10) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Figura 22**

*Al momento de aprobar el crédito; usted como su analista del socio le informa acerca de los procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa*



*Nota.* La figura 22 representa la pregunta (N° 10) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 26 y figura 22; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad informan que casi nunca, pero también el 8% dicen que casi siempre y el 85% mencionan que siempre informan a los socios sobre las políticas y procedimientos de la COOPAC antes de otorgarle el crédito.

**Tabla 27**

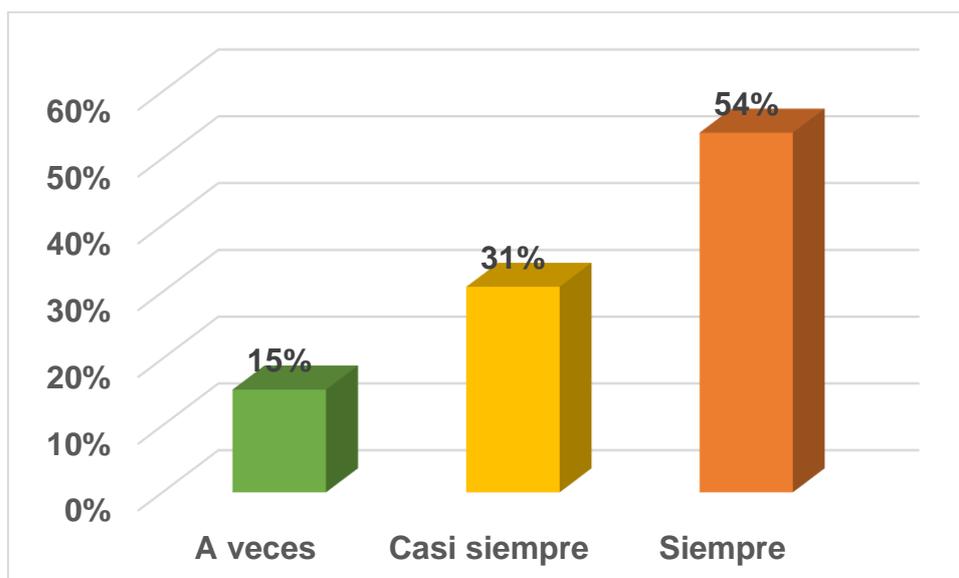
*Los socios saben que ponen en riesgo el capital de la cooperativa al momento que ellos no cumplan con sus pagos*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces      | 2          | 15%        |
| Casi siempre | 4          | 31%        |
| Siempre      | 7          | 54%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 27 representa la pregunta (N° 11) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Figura 23**

*Los socios saben que ponen en riesgo el capital de la cooperativa al momento que ellos no cumplan con sus pagos*



*Nota.* La figura 23 representa la pregunta (N° 11) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 27 y figura 23; vemos que el 15% de los analistas de dicha entidad indican que a veces los socios tienen conocimiento sobre el riesgo que ponen a la COOPAC al no cumplir con sus pagos, pero el 31% dicen que casi siempre y el 54% señalan que siempre los socios tienen conocimiento sobre el riesgo que le ponen a la COOPAC.

**Tabla 28**

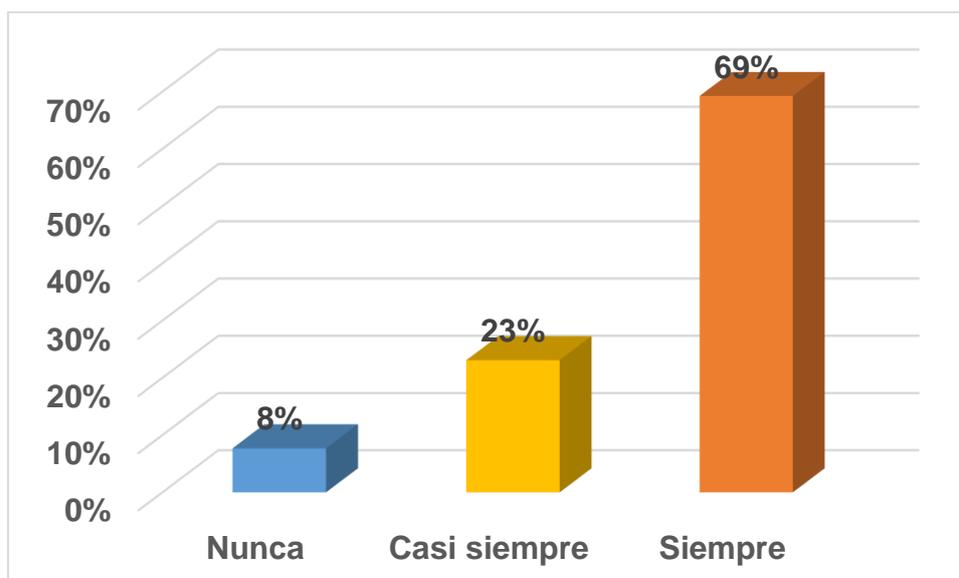
*Usted como analista de crédito verifica los pagos realizados por los socios antes que sean reportados los créditos vencidos*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 1          | 8%         |
| Casi siempre | 3          | 23%        |
| Siempre      | 9          | 69%        |
| Total        | 13         | 100%       |

*Nota.* La tabla 28 representa la pregunta (N° 12) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Figura 24**

*Usted como analista de crédito verifica los pagos realizados por los socios antes que sean reportados los créditos vencidos*



*Nota.* La figura 24 representa la pregunta (N° 12) correspondiente a la dimensión 2 de la variable 2

**Interpretación:** En la tabla 28 y figura 24; vemos que el 8% de los analistas de dicha entidad dicen que nunca, pero el 23% señalan que casi siempre y el 69% indican que siempre verifican los pagos en el sistema antes de informar sobre los créditos vencidos.

## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

**Tabla 29**

*Pruebas de normalidad para la distribución de datos*

|                   | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|-------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                   | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| Capacidad de pago | ,131                            | 13 | ,200* | ,944         | 13 | ,422 |
| Morosidad         | ,173                            | 13 | ,200* | ,875         | 13 | ,062 |

*Nota.* La tabla 29 representa la prueba de normalidad para la distribución de datos de la investigación.

**Interpretación:** En la tabla 29, se puede ver la prueba de normalidad en función a Shapiro Wilk, donde las puntuaciones de la variable 1 capacidad de pago, nos indica un nivel de sig. de 0,422 y para la variable 2 morosidad esta con un nivel de sig. de 0,062, estos resultados encontrados son > al 5% de sig. estándar ( $p < 0.05$ ). Es decir, nos demuestran ser pruebas no normales, de tal forma aplicaremos el uso de pruebas de hipótesis paramétricas. Utilizaremos el estadístico de Rho Spearman, para poder determinar la relación no paramétrica entre ambas variables (Supo, 2017) menciona lo siguiente:

#### **No existe una correlación entre las variables.**

Inicia de -0.800 hasta el -1.00 actúa como correlación "negativa" "muy fuerte".

Inicia de -0.600 hasta el -0.790 actúa como correlación "negativa" "considerable".

Inicia de -0.400 hasta el -0.590 actúa como correlación "negativa" "media".

Inicia de -0.200 hasta el -0.390 actúa como correlación "negativa" "débil".

Inicia de 0.00 hasta el -0.190 actúa como correlación "negativa" "muy débil".

#### **Existe una correlación entre las variables.**

Inicia de 0.000 hasta el 0.190 actúa como correlación "Positiva" "muy débil".

Inicia de 0.200 hasta el 0.390 actúa como correlación "Positiva" "débil".

Inicia de 0.400 hasta el 0.590 actúa como correlación "Positiva" "media".

Inicia de 0.600 hasta el 0.790 actúa como correlación "Positiva" "considerable".

Inicia de 0.800 hasta el 1.00 actúa como correlación "Positiva" "muy fuerte".

## HIPÓTESIS GENERAL

La relación de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022, es positivo y significativo.

**Tabla 30**

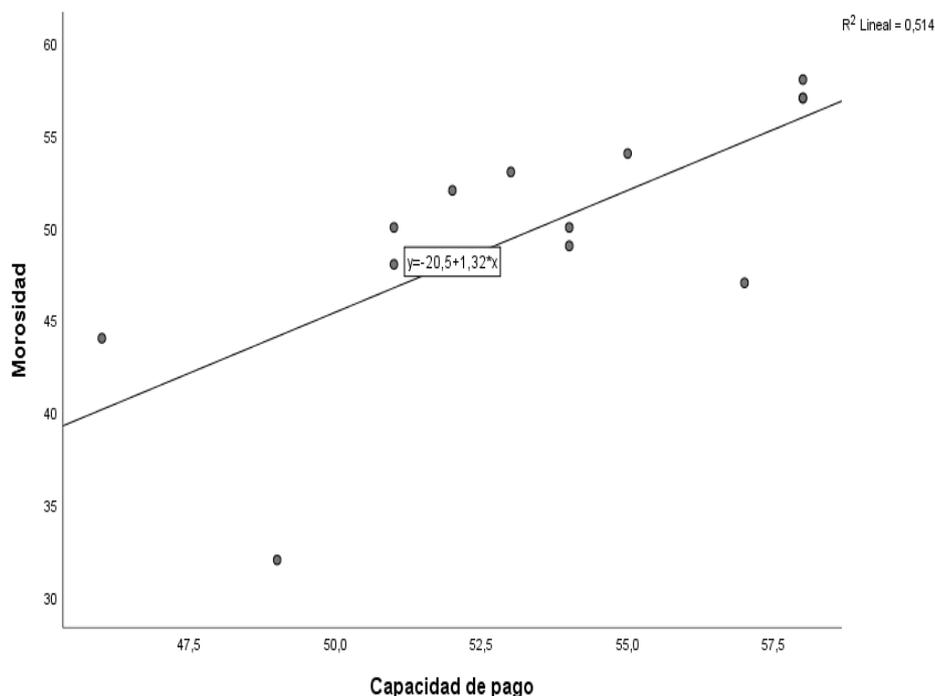
*La relación de la capacidad de pago y la morosidad es positivo y significativo*

|                  |                   |                            | Capacidad de pago | Morosidad de pago |
|------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Rho de Spearman  | Capacidad de pago | Coeficiente de correlación | 1,000             | ,756**            |
|                  |                   | Sig. (bilateral)           | .                 | ,003              |
|                  |                   | N                          | 13                | 13                |
|                  | Morosidad         | Coeficiente de correlación | ,756**            | 1,000             |
| Sig. (bilateral) |                   | ,003                       | .                 |                   |
| N                |                   | 13                         | 13                |                   |

*Nota.* La tabla 30 representa la hipótesis general de la investigación.

**Figura 25**

*La relación de la capacidad de pago y la morosidad es positivo y significativo*



**Interpretación:** En función a la tabla 30; se demuestra los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman, encontrando una correlación positiva considerable y significativa con p valor que es = 0.003, por lo tanto, es

inferior al valor nominal de  $\alpha = 0.05$  por lo que consideramos la existencia de una relación positiva considerable la cual es igual a  $r = 0.756$ , entre la morosidad y la capacidad de pago. Por ello se procede a rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ . Por lo tanto, estos resultados nos muestran que, a  $>$  nivel de morosidad, la capacidad de pago de los socios será deficiente.

### HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

La relación de los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022, es significativo.

**Tabla 31**

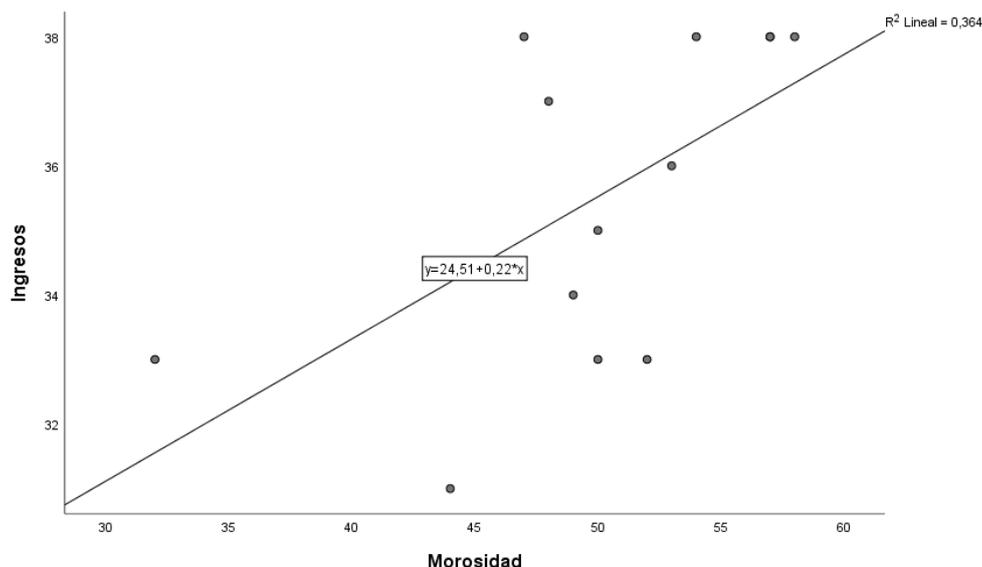
*La relación de los ingresos y la morosidad es significativo*

|                 |           |                            | Ingresos | Morosidad |
|-----------------|-----------|----------------------------|----------|-----------|
| Rho de Spearman | Ingresos  | Coeficiente de correlación | 1,000    | ,624*     |
|                 |           | Sig. (bilateral)           | .        | ,023      |
|                 |           | N                          | 13       | 13        |
|                 | Morosidad | Coeficiente de correlación | ,624*    | 1,000     |
|                 |           | Sig. (bilateral)           | ,023     | .         |
|                 |           | N                          | 13       | 13        |

*Nota.* La tabla 31 representa la hipótesis específica 1 de la investigación.

**Figura 26**

*La relación de los ingresos y la morosidad es significativo*



**Interpretación:** En función a la tabla 31; se comprueba los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman, encontrando una correlación positiva considerable y significativa con p valor = 0.023, por lo tanto, es inferior al valor nominal de  $\alpha=0.05$  por lo que consideramos la existencia de una relación positiva considerable la cual es igual a = 0.624, entre la morosidad y los ingresos. Por ello se procede a rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ . Por consiguiente, estos resultados nos demuestran que, a > nivel de morosidad, los ingresos de los socios irán disminuyendo generando más pagos de sus cuotas.

## HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

La relación de los egresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022, es significativo.

**Tabla 32**

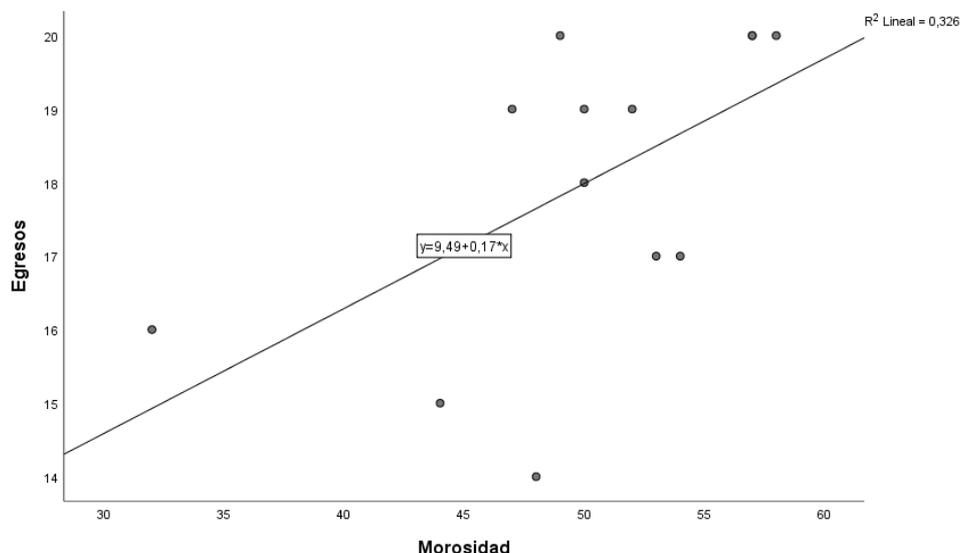
*La relación de los egresos y la morosidad es significativo*

|                  |           |                             | Egresos | Morosidad |
|------------------|-----------|-----------------------------|---------|-----------|
| Rho de Spearman  | Egresos   | Coefficiente de correlación | 1,000   | ,619*     |
|                  |           | Sig. (bilateral)            | .       | ,024      |
|                  | N         |                             | 13      | 13        |
|                  | Morosidad | Coefficiente de correlación | ,619*   | 1,000     |
| Sig. (bilateral) |           |                             | ,024    | .         |
| N                |           | 13                          | 13      |           |

*Nota.* La tabla 32 representa la hipótesis específica 2 de la investigación.

**Figura 27**

*La relación de los egresos y la morosidad es significativo*



**Interpretación:** En función a la tabla 32; se comprueba los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman, encontrando una correlación positiva considerable y significativa con p valor = 0.024, por lo tanto, es inferior al valor nominal de  $\alpha=0.05$ , por lo que, consideramos la existencia de una relación positiva media que equivale a  $r = 0.619$ , entre la morosidad y los egresos. Por ello procedemos a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Por lo tanto, estos resultados nos demuestran que, a  $>$  nivel de morosidad, los egresos de los socios irán aumentando.

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer la relación entre la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022.

**Tabla 33**

*La relación entre la capacidad de pago y la morosidad*

|                  | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F     | Sig. |
|------------------|-------------------|----|------------------|-------|------|
| Entre grupos     | 501,423           | 7  | 71,632           | 5,640 | ,037 |
| Dentro de grupos | 63,500            | 5  | 12,700           |       |      |
| Total            | 564,923           | 12 |                  |       |      |

*Nota.* La tabla 33 representa el objetivo general de la investigación.

**Interpretación:** En función a la tabla 33; se comprueba los resultados el cual podemos decir que el nivel de significancia es positivo y significativo ya que el p valor = 0.037, por ende, es menor al valor nominal de  $\alpha=0.05$ . Por esa razón, procedemos a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar la relación entre los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022.

**Tabla 34**

*Relación entre los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad*

|                     | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | F     | Sig. |
|---------------------|----------------------|----|---------------------|-------|------|
| Entre grupos        | 437,673              | 5  | 87,535              | 4,815 | ,032 |
| Dentro de<br>grupos | 127,250              | 7  | 18,179              |       |      |
| Total               | 564,923              | 12 |                     |       |      |

*Nota.* La tabla 34 representa el objetivo específico 1 de la investigación.

**Interpretación:** En función a la tabla 34; se comprueba los resultados el cual podemos decir que el nivel de sig. es significativo ya que el p valor = 0.032, por ende, es menor al valor nominal de  $\alpha=0.05$ . Por esa razón, procedemos a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Identificar la relación entre los egresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022

**Tabla 35**

*Relación entre los egresos de la capacidad de pago y la morosidad*

|                     | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | F     | Sig. |
|---------------------|----------------------|----|---------------------|-------|------|
| Entre grupos        | 499,006              | 6  | 83,168              | 7,570 | ,013 |
| Dentro de<br>grupos | 65,917               | 6  | 10,986              |       |      |
| Total               | 564,923              | 12 |                     |       |      |

*Nota.* La tabla 35 representa el objetivo específico 2 de la investigación.

**Interpretación:** En función a la tabla 35; se comprueba los resultados el cual podemos decir que el nivel de sig. es significativo ya que el p valor = 0.013, por ende, es menor al valor nominal de  $\alpha=0.05$ . Por esa razón, procedemos a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

## VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 7.1. Comparación de los resultados

El objetivo general de esta investigación fue: Establecer la relación entre la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022. En base a los resultados encontrados podemos decir que, si existe una correlación positiva considerable de Rho de Spearman = 0.756, entre la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la COOPAC. Mientras que en el trabajo de investigación Quilla et al. (2021) se explican sobre los factores que estarían influyendo en la morosidad sus resultados muestran una correlación de Pearson igual a 0.519 el cual dice que es una correlación positiva media entre las 2 variables; sin embargo los resultados obtenidos en nuestro estudio refleja una alta correlación. Pero Chipana (2018) afirma que su estudio se dedicó a poder analizar la incidencia de la gestión crediticia durante el proceso del otorgamiento de créditos cuyos resultados muestran que algunos de los trabajadores captan créditos sin realizar la verificación del negocio ni mucho menos de los domicilios siendo un 67% quienes no cumplen con el manual y el 33% llegan a cumplir lo que indica el manual; generalmente esto sucede para poder crecer o poder llegar a la meta que les exige los jefes de créditos; mientras que en nuestro estudio se vio que el 8% dicen que casi siempre suelen verificar el expediente para otorgarle un crédito y el 92% recalcan que siempre suelen verificar el expediente como también la verificación del negocio; haciendo una comparación la COOPAC San Román Andina Juliaca cumple con los requisitos es decir verifican los analistas el giro del negocio y el domicilio para realizar el desembolso.

Nuestro objetivo específico N° 1 fue identificar la relación entre los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios. Según los datos obtenidos vemos que si existe una relación positiva considerable de Rho de Spearman que equivale a = 0.624, entre la morosidad y los ingresos; sin embargo, en el estudio de Fructuoso (2022) sobre el proceso crediticio y la morosidad quien en sus resultados demostró que, si existe una relación entre las dos variables obteniendo un valor de Rho de Spearman = 0.835. En cambio Trujillo et al. (2022) en su artículo sobre riesgo crediticio frente a la morosidad dice que un 85% de casi nunca tienen la capacidad de pagar cuotas de sus créditos y un 15% si tienen la capacidad de pagar sus créditos, comparando con

nuestros resultados vemos que el 15% de los analistas de dicha entidad señalan que casi siempre es importante conocer o determinar la capacidad de pago de los socios, pero el 85% mencionan que siempre es importante conocer la capacidad de pago, asimismo el 23% dicen que es muy importante conocer nivel de ingreso de los socios, mientras que el 23% dicen que casi siempre y el 54% dicen que siempre es importante ver el nivel del ingreso de los socios. Generalmente en muchas entidades vemos un nivel alto en mora esto perjudicando la cartera crediticia de los mismos analistas.

Nuestro objetivo específico N° 2 fue identificar la relación entre los egresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios. Según los datos obtenidos vemos que si existe una relación positiva considerable de Rho de Spearman que equivale a  $\rho = 0.619$ , entre la morosidad y los egresos; sin embargo, Cardenas (2022) define como principal objetivo definir la relación que se tiene entre el riesgo crediticio y la morosidad quien dice en sus resultados que si existe una relación positiva alta y significativa de Rho de Spearman = 0.821 mucho más alto al de nuestro estudio, asimismo Quispe (2019) en su estudio presentó como objetivo principal estudiar la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes dichos resultados indican que el 46.70% de expedientes frente a los créditos cuentan con observaciones ya sea faltantes de algún documento ya sea DNI, o garantías, pero un 40% no presentan algún recibo de cancelaciones de los créditos y un 13.30% presentan documentos completos; según nuestros resultados la mayoría de los analistas requieren que los socios presentes sus documentos para otorgarle un crédito ya que es uno de los principales requisitos que se les pide también vemos que el 15% indica que casi siempre es importante saber/conocer los gastos familiares de los socios y así otorgarle el crédito, pero el 85% dice que siempre es importante conocer sus gastos familiares antes de otorgar un crédito.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

**Primero:** Con respecto al objetivo general se logró determinar que, existe una relación positiva considerable de Rho de Spearman que equivale a = 0.756, entre la morosidad y la capacidad de pago. Con estos resultados podemos determinar que, a mayor nivel de morosidad, la capacidad de pago de los socios será deficiente.

**Segundo:** Con respecto al objetivo específico 1, se determinó que, existe una relación positiva considerable de Rho de Spearman que equivale a = 0.624, entre la morosidad y los ingresos. Con estos resultados podemos determinar que, a mayor nivel de morosidad, los ingresos de los socios irán disminuyendo generando más pagos de sus cuotas.

**Tercero:** Con respecto al objetivo específico 2, se determinó que, existe una relación positiva considerable de Rho de Spearman que equivale a = 0.619, entre la morosidad y los egresos. Con estos resultados podemos determinar que, a mayor nivel de morosidad, los egresos de los socios irán aumentando.

## RECOMENDACIONES

**Primero:** A los analistas realizar un constante seguimiento a la cartera de crédito que tienen; es decir notificar a los socios la fecha de vencimiento de su préstamo, indicando la cuota a vencer para que ellos puedan realizar el pago correspondiente en la fecha indicada.

**Segundo:** A la cooperativa realizar procesos para recuperar créditos, realizando distintas formas legales y en tiempos requeridos, así como, por ejemplo; realizar la reprogramación de créditos o notificaciones para el inicio de procesos judiciales

**Tercero:** Crear un área de control crediticio para la supervisión de expedientes de los socios, con la finalidad de llevar a cabo una adecuada evaluación, teniendo en cuenta los datos y el nivel del score crediticio de los socios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, M. (2015). *Reconocimiento de ingresos y gastos en ventas y prestaciones de servicios*. Perú: Gaceta Jurídica.
- Aguirre, J., Garro, L., & Alcalde, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: Cartografía conceptual desde la socioformación. *Revista Espacios*, 41(32), 164-278. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias*, 181-207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *Reporte de estabilidad financiera*. Perú-Lima: BCRP. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/noviembre/ref-noviembre-2021.pdf>
- Banco Internacional del Perú. (2022). *Desempeño del Sistema Bancario*. Perú-Lima: <https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2022/09/Interbank-Jun-22.pdf>.
- BBVA. (2017). *¿Conoces lo que significa capacidad de pago o endeudamiento?* Venezuela: Banca Responsable de Venezuela. Obtenido de <https://www.fundacionbbvaprovincial.com/conoces-lo-que-significa-capacidad-de-pago-o-endeudamiento/>
- Cardenas, L. (2022). *Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Comportamos Financiera S.A. Distrito Cercado de Lima, periodo 2021*. Perú-Lima: Universidad Cesar Vallejo . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103299>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos . Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=yTvYxgEACAAJ&dq=carrasco+diaz+2015&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4\\_5Cnv8jsAhUQCkGHVPjCTgQ6AEwAHoECAIQAQ](https://books.google.com.pe/books?id=yTvYxgEACAAJ&dq=carrasco+diaz+2015&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4_5Cnv8jsAhUQCkGHVPjCTgQ6AEwAHoECAIQAQ)
- Chavarín, R. (2016). La morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banco comercial de México. *Remef*, 10(1), 71-83.

- Chipana, Y. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka Agencia Yunguyo periodo 2015-2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Córdova, A. (2022). *Morosidad en Colombia los bancos con mayores y menores índices*. Colombia: Copyright . Obtenido de <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/morosidad-en-colombia-los-bancos-con-mayores-y-menores-indices>
- Erhardt, W. (2017). *Quiero un crédito ¿Cómo obtenerlo y conservarlo?* (1ra edición ed.). México : Selector.
- Fajardo, A. (2016). *Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la caetera de consumo en Colombia*. Bogotá- Colombia : Universidad Nacional de Colombia .
- Fructuoso, D. (2022). *El proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa-Huaraz 2021*. Perú-Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106745>
- Gutierrez, J., & Tapia, J. (2016). *Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones*. Perú-Lima: Universidad Peruana Unión.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill Education.
- Huayta, N., Mamani, D., & Quispe, C. (2020). *Causas de morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito en tiempos del Covid-19*. Juliaca-Perú: Univerdad Peruana Unión.
- Martínez, A. (11 de Mayo de 2021). *Prezi*. Obtenido de [https://prezi.com/p/t\\_a9pqezitus/otorgamientos-de-credito/](https://prezi.com/p/t_a9pqezitus/otorgamientos-de-credito/)
- Mendoza, Y. (2022). *Cobranza y su influencia en la morosidad de la entidad financiera Señor de Pojracasi Cooperativa Servicios Múltiples 2021*. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/8328>
- Ordoñez, N. (2022). *Evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, 2022*. Lima-Perú: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2671/1.tesis%20nilda%20nieves%20ordo%C3%83%E2%80%98ez%20lavado%20->

- tesis%20evaluacion%20crediticia%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20morosidad.pdf?sequence=1
- Paleo, M. (25 de 10 de 2021). Scoring crediticio. Obtenido de <https://www.infotechnology.com/finanzas-digitales/scoring-crediticio-que-es-para-que-sirve-y-como-ver-el-mio/>
- Paucar, E. (2022). Factores del riesgo crediticio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID 19. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 6(13), 33-45. doi:<https://orcid.org/0000-0001-6049-8275>
- Periche, G., & Ramos, E. (2016). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. 14(4), 2020.
- Pino, R. (2018). *Método de la investigación* (2da edición ed.). Lima-Perú: Editorial San Marcos.
- Quilla, Y., Portillo, H., & Mamani, L. (2021). *Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña Cooperativa de Ahorro y Crédito durante la pandemia del Covid-19*. Juliaca: Universidad Peruana Unión. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.01.004>
- Quispe, C. (2018). *La gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Caja Arequipa Agencia Puno Periodo 2016-2017*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18638>
- Quispe, S. (2019). *Evaluación crediticia y cartera en mora de clientes microempresarios de la Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzman 2018*. Perú-Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/2942>
- Robles, M., & Pineda, Y. (2020). *El impacto de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador en los periodos 2019-2020*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Silva, L. (2021). *Análisis de la morosidad crediticia y su influencia en la liquidez en bancos pequeños del Ecuador*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Agraria del Ecuador. Obtenido de <https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/SILVA%20CRUZ%20LESLIE.pdf>
- Trujillo, I., Berrones, A., & Ramírez, A. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

- Juan Pio de Mora, Cantón San Miguel Provincia Bolivar, Periodo 2017-2019. *Revista Polo del Conocimiento*, 7(6), 907-939.
- Valderrama, S. (2015). *Estadístico Alfa de Cronbach*. México: Ediciones texas.
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del riesgo de Crédito*. Lima-Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1>
- Weidenslaufer, C., & Wilkins, J. (2020). *Sistemas de información crediticia*. Chile: Asesoría Técnica Parlamentaria. Obtenido de [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29265/1/BCN\\_Sistemas\\_de\\_Informacion\\_Crediticia.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29265/1/BCN_Sistemas_de_Informacion_Crediticia.pdf)

## **ANEXOS**

## **Anexo 1 Matriz de Consistencia**

TÍTULO: CAPACIDAD DE PAGO Y LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ROMÁN ANDINA, JULIACA, PERIODO 2022  
RESPONSABLE: ARNOLD ELIAS FIGUEROA CHURA

| PREGUNTAS   | OBJETIVOS   | HIPOTESIS  | VARIABLES   | DIMENSIONES  | METODOLOGÍA  | PRUEBA ESTADÍSTICA   |
|---|---|--|---|--|--|--|
| <p><b>GENERAL</b><br/>¿Cómo se relaciona la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022?</p> <p><b>ESPECIFICOS</b><br/>a. ¿Cómo se relaciona los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona los egresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022?</p> | <p><b>GENERAL</b><br/>Establecer la relación entre la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b><br/>a) Identificar la relación entre los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022</p> <p>b) Identificar la relación entre los egresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022</p> | <p><b>GENERAL</b><br/>La relación de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022, es positivo y significativo.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b><br/>a. La relación de los ingresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022, es significativo.</p> <p>b. La relación de los egresos de la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca del año 2022, es significativo.</p> | <p><b>Variable 1</b><br/>Capacidad de pago</p> <p><b>Variable 2</b><br/>Morosidad</p> | <p>Ingresos</p> <p>Egresos</p> <p>Índice de morosidad</p> <p>Gestión de riesgo</p> | <p><b>Tipo de investigación</b><br/>Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b><br/>descriptivo-correlacional</p> <p><b>Enfoque</b><br/>cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación</b><br/>No experimental transversal</p> <p><b>Población</b><br/>13 analistas</p> <p><b>Muestra</b><br/>13 analistas</p> <p><b>Técnicas</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b><br/>Cuestionario</p> | <p>Medidas de tendencia central</p> <p>Rho de Spearman</p> |

## Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

### VARIABLE 1: CAPACIDAD DE PAGO

Señor (a), trabajador de la entidad a continuación, se le muestra un cuestionario conformado por 12 preguntas. Y para lo cual se le pide que pueda responder marcando una (X) la alternativa que Ud. cree correspondiente. Gracias por su ayuda.

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| <b>Dimensión 1: Ingresos</b> |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1                            | Al otorgarle el crédito a un cliente Ud. Como analista realiza la verificación correspondiente para el desembolso.   |          |          |          |          |          |
| 2                            | Cree usted que es importante determinar la capacidad de pago del cliente para su otorgamiento de crédito   |          |          |          |          |          |
| 3                            | Conocer el destino del crédito es importante para su otorgamiento de crédito   |          |          |          |          |          |
| 4                            | Las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas para cumplir con sus pagos en la fecha determinada   |          |          |          |          |          |
| 5                            | Antes de otorgar un crédito Ud. Como analista evalúa el tipo de ingreso que tiene cada cliente, para ver su capacidad de pago  |          |          |          |          |          |
| 6                            | Para medir la capacidad de pago cree Ud. Que es importante conocer el nivel de ingreso que percibe el cónyuge  |          |          |          |          |          |
| 7                            | Los clientes de alguna manera logran reservar un ahorro para cubrir sus deudas de pago de sus créditos   |          |          |          |          |          |
| 8                            | Los ingresos que perciben por medio de su profesión u oficio que ejerce de manera independiente logra cubrir el pago de sus créditos   |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión 2: Egresos</b>  |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 9                            | Conocer los gastos del cliente que solicitan algún crédito es muy importante para el desembolso  |          |          |          |          |          |
| 10                           | Al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el préstamo que se va a otorgar según el giro del negocio del socio   |          |          |          |          |          |
| 11                           | Los altos gastos que generan los clientes por servicios básicos afecta el pago de sus cuotas de alguna manera  |          |          |          |          |          |
| 12                           | Al otorgarle un crédito a los socios ustedes como analistas verifican que ese dinero sea destinado para obtener rentabilidad en sus negocios y así cumplir con sus pagos de sus cuotas |          |          |          |          |          |

## VARIABLE 2: MOROSIDAD

Señor (a), trabajador de la entidad a continuación, se le muestra un cuestionario conformado por 12 preguntas. Y para lo cual se le pide que pueda responder marcando una (X) la alternativa que Ud. cree correspondiente. Gracias por su ayuda.

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| <b>Dimensión 1: Índice de morosidad</b> |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1                                       | Actualmente por coyuntura que se está viviendo en la Región de Puno existe un gran índice de créditos vencidos  |          |          |          |          |          |
| 2                                       | A los clientes que están en 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante  |          |          |          |          |          |
| 3                                       | A los clientes que están en 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial  |          |          |          |          |          |
| 4                                       | Los créditos mayores a 90 días están a cargo de asesores o gestores de cobranza para recuperar ese crédito en perdida                                     |          |          |          |          |          |
| 5                                       | Se ha visto que hay un gran número de clientes o socios en cobranzas-vencidas o en procesos judiciales  |          |          |          |          |          |
| 6                                       | La cooperativa brinda algún apoyo a los clientes que están en morosidad para que puedan cumplir con el pago   |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión 2: Gestión de riesgos</b>  |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 7                                       | Reciben apoyo por parte del área de riesgos o asesores legales para recuperar los créditos vencidos   |          |          |          |          |          |
| 8                                       | Actualmente la cooperativa utiliza alguna estrategia para recuperar el crédito vencido  |          |          |          |          |          |
| 9                                       | Al brindarle un crédito al cliente Ud. Consulta a la central de riesgo acerca de la situación actual con la que cuenta el cliente                         |          |          |          |          |          |
| 10                                      | Al momento de aprobar el crédito; usted como su analista del socio le informa acerca de los procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa. |          |          |          |          |          |
| 11                                      | Los socios saben que ponen en riesgo el capital de la cooperativa al momento que ellos no cumplan con sus pagos   |          |          |          |          |          |
| 12                                      | Usted como analista de crédito verifica los pagos realizados por los socios antes que sean reportados los créditos vencidos                               |          |          |          |          |          |

## Anexo 3 Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Capacidad de Pago y la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina, Juliaca, 2022

Nombre del Experto: Hugo Walter Barco Marca

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

| Aspectos Para Evaluar | Descripción:  | Evaluación<br>Cumple/ No cumple | Preguntas por corregir |
|-----------------------|---|---------------------------------|------------------------|
| 1. Claridad           | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado                 | Cumple                          |                        |
| 2. Objetividad        | Las preguntas están expresadas en aspectos observables                      | Cumple                          |                        |
| 3. Conveniencia       | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado                     | Cumple                          |                        |
| 4. Organización       | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario              | Cumple                          |                        |
| 5. Suficiencia        | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad       | Cumple                          |                        |
| 6. Intencionalidad    | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación  | Cumple                          |                        |
| 7. Consistencia       | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado       | Cumple                          |                        |
| 8. Coherencia         | Existe relación entre las preguntas e indicadores                           | Cumple                          |                        |
| 9. Estructura         | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | Cumple                          |                        |
| 10. Pertinencia       | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación                    | Cumple                          |                        |



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

III. **OBSERVACIONES GENERALES**

Ninguna

CPCC Hugo Walter Larico Marca  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT N° 927

LARICO MARCA HUGO WALTER:  
CONTADOR PÚBLICO  
02434687

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Capacidad de Pago y la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina, Juliaca, 2022

Nombre del Experto: Winfred Paz Casaña Gulsberth

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

| Aspectos Para Evaluar | Descripción:  | Evaluación Cumple/ No cumple | Preguntas por corregir |
|-----------------------|---|------------------------------|------------------------|
| 1. Claridad           | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado                 | Cumple                       |                        |
| 2. Objetividad        | Las preguntas están expresadas en aspectos observables                      | Cumple                       |                        |
| 3. Conveniencia       | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado                     | Cumple                       |                        |
| 4. Organización       | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario              | Cumple                       |                        |
| 5. Suficiencia        | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad       | Cumple                       |                        |
| 6. Intencionalidad    | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación  | Cumple                       |                        |
| 7. Consistencia       | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado       | Cumple                       |                        |
| 8. Coherencia         | Existe relación entre las preguntas e indicadores                           | Cumple                       |                        |
| 9. Estructura         | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | Cumple                       |                        |
| 10. Pertinencia       | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación                    | Cumple                       |                        |



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna

CASAPIA GUISBERTH WINFRED PAZ:  
CONTADOR PÚBLICO  
01327596

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Capacidad de Pago y la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina, Juliaca, 2022

Nombre del Experto: Nohelga Jhakelin Choque Zevallos

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

| Aspectos Para Evaluar | Descripción:  | Evaluación<br>Cumple/ No cumple | Preguntas por corregir |
|-----------------------|---|---------------------------------|------------------------|
| 1. Claridad           | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado                 | Cumple                          |                        |
| 2. Objetividad        | Las preguntas están expresadas en aspectos observables                      | Cumple                          |                        |
| 3. Conveniencia       | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado                     | Cumple                          |                        |
| 4. Organización       | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario              | Cumple                          |                        |
| 5. Suficiencia        | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad       | Cumple                          |                        |
| 6. Intencionalidad    | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación  | Cumple                          |                        |
| 7. Consistencia       | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado       | Cumple                          |                        |
| 8. Coherencia         | Existe relación entre las preguntas e indicadores                           | Cumple                          |                        |
| 9. Estructura         | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | Cumple                          |                        |
| 10. Pertinencia       | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación                    | Cumple                          |                        |

III. OBSERVACIONES GENERALES



CHOQUE ZEVALLOS NOHELIA JHAKELIN  
CONTADOR PÚBLICO  
46574795

**NOHELIA JHAKELIN CHOQUE ZEVALLOS**  
MAT. N° 4019  
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos

## Anexo 4 Base de datos

| N° | CAPACIDAD DE PAGO |    |    |    |    |    |    |    |         |     |     |     | MOROSIDAD           |     |     |     |     |     |                    |     |     |     |     |     |
|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|---------|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | INGRESOS          |    |    |    |    |    |    |    | EGRESOS |     |     |     | INDICE DE MOROSIDAD |     |     |     |     |     | GESTION DE RIESGOS |     |     |     |     |     |
|    | P1                | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9      | P10 | P11 | P12 | P13                 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19                | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 |
| 1  | 4                 | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5       | 4   | 2   | 4   | 4                   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4                  | 3   | 5   | 5   | 3   | 4   |
| 2  | 5                 | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5       | 4   | 4   | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5   | 2   | 5   | 5                  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 3  | 5                 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4       | 4   | 3   | 3   | 4                   | 3   | 2   | 5   | 3   | 5   | 5                  | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   |
| 4  | 5                 | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 1  | 4  | 5       | 5   | 4   | 3   | 4                   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5                  | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5  | 5                 | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5       | 5   | 5   | 3   | 4                   | 5   | 1   | 5   | 5   | 4   | 4                  | 3   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 6  | 5                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5       | 5   | 5   | 5   | 4                   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4                  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 7  | 5                 | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2  | 5  | 4       | 5   | 5   | 3   | 5                   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5                  | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 8  | 5                 | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4       | 5   | 4   | 4   | 5                   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4                  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 9  | 5                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5       | 5   | 4   | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 1                  | 2   | 2   | 5   | 3   | 5   |
| 10 | 5                 | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5       | 3   | 3   | 5   | 5                   | 2   | 1   | 3   | 1   | 3   | 3                  | 1   | 5   | 2   | 5   | 1   |
| 11 | 5                 | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5       | 5   | 4   | 5   | 3                   | 4   | 4   | 5   | 2   | 5   | 4                  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 12 | 5                 | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5       | 5   | 4   | 5   | 3                   | 5   | 4   | 3   | 3   | 5   | 5                  | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 13 | 5                 | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5       | 5   | 5   | 5   | 4                   | 4   | 5   | 5   | 2   | 4   | 3                  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   |

## Anexo 5 Carta de presentación



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Juliaca, 09 de Junio de 2023

Carta N° 01-2023-UAI-FICA

Sr(a): Deyssi Ines Chuquimamani Chambi  
Gerente Encargado  
COOPAC "SAN ROMÁN ANDINA"

Juliaca

PRESENTE.-

De mi consideración

Es grato dirigirme a usted para manifestarle mi saludo cordial.

Por medio del presente documento, Yo Arnold Elias Figueroa Chura, con DNI N° 76607524, Actualmente estoy inscrito en el Programa Académico de Contabilidad de la Universidad Autónoma de Ica.

Habiendo realizado el trabajo de investigación titulado Capacidad de Pago y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Juliaca periodo 2022. Solicito permiso para realizar la encuesta a los analistas de la COOPAC SAN ROMÁN ANDINA para poder concluir con los datos del informe final de mi investigación.

Agradeciéndole desde ya todo el apoyo y las facilidades brindadas a mí persona para la culminación de mi investigación.

Atentamente.

Arnold Elias Figueroa Chura  
76607524



## Anexo 6 Consentimiento informado



**Institución** : Universidad Autónoma de Ica.

**Responsables** : Estudiante del programa académico de contabilidad

**Objetivo de la investigación:** Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad Establecer la relación entre la capacidad de pago y la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina, Juliaca, 2022.

Al participar del estudio, deberá resolver 2 cuestionarios de 12 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

**Procedimiento:** Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar los cuestionarios denominados "Capacidad de Pago y Morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina, Juliaca, 2022." los cuales deberán ser resueltos en un tiempo de 15 minutos, dichos cuestionarios serán entregados de manera física.

**Confidencialidad de la información:** El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, el responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

**Consentimiento:** Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el investigador, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Juliaca, 09 de junio del 2023

Firma: \_\_\_\_\_

Apellidos y nombres: Deyssi Chuquimamani Chambi

DNI: 48535273

## Anexo 7 Evidencias fotográficas



## Anexo 8 Informe turnitin al 28% de similitud

TESIS\_Arnold\_Figueroa\_25-07-2023.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                                   |                                   |                            |                                       |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| <b>19%</b><br>INDICE DE SIMILITUD | <b>18%</b><br>FUENTES DE INTERNET | <b>1%</b><br>PUBLICACIONES | <b>10%</b><br>TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|

### FUENTES PRIMARIAS

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                       | <b>9%</b> |
| <b>2</b> | <b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b><br>Trabajo del estudiante                   | <b>4%</b> |
| <b>3</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet   | <b>1%</b> |
| <b>4</b> | <b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b><br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>repositorio.unac.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                      | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>repositorio.udh.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                       | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                    | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>repositorio.autonoma.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                  | <b>1%</b> |
| <b>9</b> | <b>www.repositorio.autonomadeica.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                         |           |