



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de cartera de créditos y la morosidad de los  
Socios COOPAC La Buena Semilla, Cusco 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Quiroga Palma, Jonathan Joseph ([orcid.org/0000-0002-1894-3854](https://orcid.org/0000-0002-1894-3854))

**ASESOR:**

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio ([orcid.org/0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Va dedicado a Dios por darme vida y salud y por guiarme por el camino correcto. A mis amados padres por haberme inculcado buenos principios y ser persona de bien para la sociedad, sobre todo el apoyo y comprensión que me da y que contribuyeron para poder alcanzar mis objetivos.

A mi familia y amistades, quienes me han respaldado día a día para poder cumplir con todo el proceso de desarrollo de este trabajo de investigación.

Quiroga Palma Jonathan Joseph

### **Agradecimiento**

A Dios por guiar mis pasos, acompañarme y levantarme en cada tropiezo, dándome fortaleza para finalmente lograr lo que me propongo.

A mis Padres, por hacer un esfuerzo en apoyarme en cada una de las etapas de mi vida.

Agradezco a mis docentes y compañeros de la Universidad César Vallejo, a la organización por abrirme sus puertas y recibirme muy cordialmente, a sus colaboradores por el amable apoyo y tiempo brindado en el desarrollo de mi investigación.

Quiroga Palma Jonathan Joseph

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos Éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	52

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de gestión de cartera de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.....	16
<b>Tabla 2</b> Barras de gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022 .....	18
<b>Tabla 3</b> Evaluación de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.....	20
<b>Tabla 4</b> Seguimiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. ....	22
<b>Tabla 5</b> Tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. ....	24
<b>Tabla 6</b> Causas de morosidad por su nivel de ingresos de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022. ....	26
<b>Tabla 7</b> Causas de morosidad por situaciones no previstas de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022. ....	28
<b>Tabla 8</b> Causas de morosidad por situaciones de sobreendeudamiento de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022. ....	30
<b>Tabla 9</b> Tipo de morosidad intencional de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. ....	32
<b>Tabla 10</b> Tipo de morosidad transitoria, fortuita o inesperada de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. ....	34
<b>Tabla 11</b> Tipo de morosidad por incompetencia de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. ....	36

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> <i>Barras de nivel de gestión de cartera de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.</i> .....	16
<b>Figura 2</b> <i>Gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022</i> .....	18
<b>Figura 3</b> <i>Barras de evaluación de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.</i> .....	20
<b>Figura 4</b> <i>Barras de seguimiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.</i> .....	22
<b>Figura 5</b> <i>Barras de tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.</i> .....	24
<b>Figura 6</b> <i>Barras de causas de morosidad por su nivel de ingreso de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022.</i> .....	26
<b>Figura 7</b> <i>Barras de causas de morosidad por situaciones no previstas de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022.</i> .....	28
<b>Figura 8</b> <i>Barras de causas de morosidad por situaciones de sobreendeudamiento de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022.</i> .....	30
<b>Figura 9</b> <i>Barras de tipo de morosidad intencional de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.</i> .....	33
<b>Figura 10</b> <i>Barras de tipo de morosidad transitoria, fortuita o inesperada de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.</i> .....	35
<b>Figura 11</b> <i>Barras de tipo de morosidad por incompetencia de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.</i> .....	37

## Resumen

El propósito de la presente investigación fue determinar el nivel de gestión de cartera de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. Por ello se trabajó con una investigación de nivel descriptivo, de estudio no experimental en una muestra de 295 socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cuzco, así mismo el instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario.

Los resultados revelaron que, en la percepción de sus socios, el nivel de gestión de la cartera de créditos y morosidad de la cooperativa es medio, lo que permite agregar que el proceso de gestión, evaluación y seguimiento de créditos se está llevando a cabo de una manera relativamente buena pero que podría optimizarse aún más. Además, respecto a las causas de morosidad se encontró que el nivel de ingresos casi nunca es una causa de morosidad (29.1%), las situaciones no previstas, a veces es una causa de morosidad (36.3%) y las situaciones de sobreendeudamiento casi nunca es una causa de morosidad (32.5%).

**Palabras clave:** Morosidad, socios, cartera de créditos, gestión.

## **Abstract**

The purpose of the present investigation was to determine the level of credit portfolio management and the delinquency of the members of the La Buena Semilla savings and credit cooperative, Cusco 2022. For this reason, a descriptive level investigation was carried out, of study not experimental in a sample of 295 members of the La Buena Semilla savings and credit cooperative, Cuzco, likewise the data collection instrument used was the questionnaire.

The results revealed that, in the perception of its members, the level of credit portfolio management and delinquency of the cooperative is medium, which allows adding that the credit management, evaluation and follow-up process is being carried out a relatively good way but one that could be further optimized. In addition, regarding the causes of delinquency, it was found that the level of income is almost never a cause of delinquency (29.1%), unforeseen situations, sometimes it is a cause of delinquency (36.3%) and situations of over-indebtedness almost never. is a cause of delinquency (32.5%).

**Keywords:** Delinquency, partners, loan portfolio, manageme



## I. INTRODUCCIÓN

El sistema bancario está conformado por un conjunto de políticas públicas y acciones estratégicas que tienen como finalidad atraer personas naturales y jurídicas al acceso de sus servicios financieros, contribuyendo de esta forma al desarrollo socio económico de un país. Sin embargo, como todo régimen financiero no está absuelto de situaciones de riesgo o inconvenientes que afectan su desempeño. En particular, el problema de riesgo de crédito que se mide en proporción al grado de morosidad de la cartera, es una de las consonantes que deterioran la salud financiera de las entidades bancarias.

En el entorno internacional, las entidades financieras de España, han sufrido un aumento de morosidad crediticia en el 2018, en enero fue de 7.9%, y en el 2017 había cerrado con un 7.7% (RTVE, 2019). En Colombia el sistema financiero apuntó que en el año 2018 entre los meses de marzo y abril la cartera de morosidad y leasing incrementó en un 1%, pasando de 4.7% a 4.8% (Dinero, 2018). En Bolivia el portafolio de créditos registró un incremento del 14% a mediados de año del 2017, en términos monetarios la cartera logró \$19,015 millones ese mismo año, comparándola con el año anterior el aumento fue de \$2,327 millones; la Asociación de Bancos de Bolivia revela que este aumento es gracias a la buena gestión de riesgos de créditos y la eficiente capitalización de utilidades (El deber, 2017).

En el marco nacional, en Perú, la gestión de la cartera para obtener clientes se ha vuelto una gran prioridad para las financieras, es así que en el 2018 los préstamos a créditos aumentaron en un 9.8%, y la morosidad se mantenía en un nivel de control moderado, gracias a la estabilidad de la economía peruana y la administración de los bancos preocupados por brindar tasas referenciales con el propósito de captar la confianza del cliente al momento de asociarse (Asbanc, 2018). Luego de la pandemia la situación se revirtió.

En Lima, el superintendente de bancas de la SBS (Superintendencia de Bancas y Seguros del Perú) admitió que la cartera de créditos luego de 17 meses desde que empezó la pandemia, llegó a niveles pre pandémicos, y lo explica de la siguiente manera, entre los tipos de créditos el que menos se perjudicó fue el crédito hipotecario y el más afectado el crédito de consumo con una caída de 10.7%, asimismo agrega

que el crédito microempresas no llega aun a sus niveles pre pandemia y es el que más consecuencias ha sufrido. En relación a la cartera de créditos, no logra superarse y aun se perciben los efectos adversos de la pandemia, es así que en septiembre del 2021 el 15.1% de los clientes en mora que tuvieron un refinanciamiento de su deuda no ha cumplido con su pago, por lo tanto, el sistema financiero se ha visto afectado en su rentabilidad mostrando indicadores que van de bajada desde el mes de marzo del 2020 (Andina, 2021). Tenemos en consideración que entre los causales de la morosidad en cooperativas se tiene las habilidades, políticas y normas crediticias, como también los instrumentos de recuperación de créditos y a la cultura institucional (Calle y Poicón, 2021)

A nivel local, para este caso concreto, la Coopac La Buena Semilla de Cuzco que su objetivo es el ahorro y crédito de sus socios, según datos del cuarto trimestre del 2021, tiene una cartera de créditos que se compone de 383 socios con 295 préstamos y 132 préstamos atrasados, los socios la conforman microempresarios y personas naturales, generando un ratio de morosidad de 0.44, preocupante ya que se encuentra en un nivel alto muy cerca para que del total de préstamos la mitad sean morosos con atraso, ante esta realidad y a fin de poder mejorar de una manera óptima el índice que va de subida por factores diversos, una de las causas se puede atribuir a la deficiencia en la gestión de la cartera de créditos, otra causa podría ser la morosidad intencional que está relacionada directamente con actitudes o comportamientos de no pago, porque posee otras prioridades a las cuales le destina el dinero para un autofinanciamiento; podría darse también el caso de que la morosidad se genera por situaciones de carácter fortuito que tienen que afrontar los socios, y sucede cuando el deudor no cuenta con liquidez para sanear su deuda pero tiene intención de pago; estas y otras situaciones pueden ser las que está afectando de manera directa a los resultados financieros de la cooperativa.

Por tal motivo es que se crea el problema en esta investigación, y se focaliza en la siguiente pregunta, ¿cuál es el nivel de la gestión de la cartera de créditos y morosidad en la cooperativa La Buena Semilla de Cuzco?

En tal sentido, su justificación se desarrolla por su utilidad social, porque busca beneficiar a la cooperativa Coopac al evaluar que tan efectiva es la gestión de su

cartera de créditos desarrolladas hasta el momento, asimismo, favorecerá a las financieras en general, especialmente aquellas que presenten problemas en sus niveles de morosidad de clientes para que conozcan qué acciones de gestión de carteras efectivas llevar a cabo.

Se justifica por su utilidad metodológica, ya que a través de la recolección de datos se podrá determinar el efecto de la gestión de la cartera de créditos en los morosos, sirviendo de aporte académico para futuras investigaciones gracias a las pruebas de validez y confiabilidad por la que transitará el estudio.

Su justificación es práctica, porque asumirá un problema que esta pasando la empresa, el cual será motivo de su investigación, este inconveniente trata del portafolio de morosos que no ha podido gestionarse adecuadamente en la cooperativa, y medir el efecto de la gestión de la cartera de créditos, esto servirá para que los gerentes empresariales tomen decisiones de seguir con las gestiones implementadas o realizar cambios en ellas.

Finalmente, su justificación es teórica por el aporte como marco teórico para investigaciones futuras y su contribución a la teoría de la gestión de cartera de créditos además de conocer que acciones ayudan a amortiguar la morosidad.

En consecuencia, el objetivo general de esta investigación es determinar el nivel de gestión de cartera de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

Por ello, los objetivos específicos son: describir la gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022; describir la evaluación de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022; describir el seguimiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022; describir el tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022; describir las causas de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022; y por último, describir los tipos de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En razón a la problemática desarrollada en la introducción, resulta necesario indagar sobre las carteras de créditos y morosidad ejecutadas en otras instituciones ya sean internacionales o nacionales, por tal motivo se detallan los siguientes antecedentes de investigación.

A nivel internacional, Mollocana (2018) en Ecuador, provincia de Tungurahua, realizó una investigación destinada a los empleados del consejo provincial en relación a la cooperativa de ahorro y crédito, en el que propuso establecer la relación que existe entre el manejo de la cartera de crédito y la rentabilidad, para ello realizó una investigación de campo, su tipo de estudio fue descriptivo – correlacional. Su población la conformó la cartera de crédito de la cooperativa sustentada en el ejercicio que corresponde al 2015. En sus resultados se rescató que la cartera de créditos representa un 86% de total de activos, considerándose el activo corriente más sustancial que tiene la empresa, le sigue las inversiones con un 7.44%. Como conclusión, en relación a los valores de riesgo que presenta la empresa, son altos; esto sucede porque el promedio ponderado de la totalidad de la cartera pasa el 50% y llega a un valor del 59%, por lo tanto, es necesario la aplicación de planes de acción que posibiliten amenorar este nivel de exposición.

En Venezuela, Contreras (2020), en su artículo de investigación propuso determinar la influencia de la morosidad de la cartera de crédito y la liquidez del Banco Universal y Banco Mercantil, encargándose de analizar específicamente la morosidad respecto al consumo con tarjeta de crédito, el análisis se basó sobre los indicadores de liquidez y rentabilidad, así como la relación que pudiera haber entre estos indicadores y la variable independiente que corresponde a la morosidad de la cartera de crédito. La investigación fue descriptiva, documental y de campo, de tipo correlacional. Su población fueron 10 entidades bancarias de Venezuela, en su muestra eligieron dos bancos correspondientes al Banco Universal y Mercantil, esta fue de tipo no probabilística, intencional. El instrumento de investigación estuvo armado en una guía documental de observación, asimismo, se usó la encuesta puesta en marcha a funcionarios bancarios. Como resultado se obtuvo con un coeficiente de 84.03% que existe relación positiva entre la morosidad y la rentabilidad y liquidez, es decir, mientras

más personas deben con sus tarjetas de crédito, más rentable es para la institución bancaria. En relación a la correlación de la morosidad con el ROE de 0.245, fue positiva baja (49.5%); por lo tanto, no hay correlación directa. Además, con un coeficiente de 66.4% se determinó que la morosidad beneficia la rentabilidad bancaria debido a los intereses de mora que obtienen de los clientes. Como conclusión, se infirió que desde el 2015 hacia el 2019 la cartera de la tarjeta de créditos a tenido un incremento exponencial de 11 veces más, de más de 6 millones llegó hasta más de 19 millones respectivamente. También, se concluyó que la morosidad influye en la liquidez bancaria.

Ulloa (2020) con su estudio realizado en la ciudad de Cuenca (Ecuador) y tuvo como propósito realizar un análisis respecto al grado de morosidad de la cartera correspondiente a la cooperativa Fasayñan. Su metodología fue descriptiva, con un enfoque cuantitativo, los instrumentos de recogida de datos fueron la entrevista y encuesta, también utilizó el método histórico donde compara hechos pasados con la actualidad para luego realizar un análisis de ambas situaciones. La muestra estuvo dada por 283 socios de la empresa en estudio. En sus resultados se rescata que hay poco seguimiento crediticio por parte de la empresa hacia los clientes o socios, así lo aseveraron un 40.2% de los encuestados. A su vez, el 9% sostuvo que nunca tuvo un aviso o notificación al respecto. Teniendo en cuenta la categoría de créditos, los microcréditos ocupan el 54.9% de morosidad, siendo además lo más demandado en la empresa, por tanto, se desglosa en un elevado índice de morosidad. El principal factor que genera el incumplimiento de pagos es la reducción de sus ingresos, así lo revela el 52.2% de los encuestados. Se concluyó que las políticas crediticias de la institución en estudio tienen una mala gestión siendo una de las causantes del alto nivel de morosidad que posee.

En el ámbito nacional, en Chiclayo, Tejada (2020) en su investigación que tuvo por objetivo establecer la incidencia de la gestión de la cartera de crédito con respecto a la morosidad de la cooperativa Santa Verónica, el enfoque de investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, el tipo de estudio fue explicativo. Su población fue de 23 colaboradores de la empresa en estudio, con una muestra de 10 trabajadores del área de créditos. Como técnica utilizó la encuesta siendo su herramienta el

cuestionario y análisis documental para lo cual se usó una guía. En sus resultados sostuvo que la cooperativa no realiza una evaluación adecuada para otorgar créditos a sus socios, tampoco posee un área de recuperaciones, por ende, la morosidad es alta ya que las políticas ejecutadas son ineficientes, al igual que sus mecanismos de cobranza. Por otro lado, el 60% de trabajadores encuestados, es decir 8 de 10, sostuvo que la cooperativa no solicita garantías para otorgar créditos. Además, en la etapa de evaluación de créditos, los socios no son investigados sobre como califican en el sistema de la central de riesgo. Como conclusión detalló que la gestión de la cartera crediticia de la empresa estudiada es inepta, y como consecuencia arrastran una gran morosidad que corresponde al 9.89%, sobrepasa al 5% permitido por Fenacrep.

En su investigación, Inga (2019), para la financiera de la ciudad de Chiclayo, realizó un análisis sobre las variables gestión de cobranza y nivel de morosidad con el objetivo de establecer la relación existente entre ambas, su diseño fue no experimental, estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, correlacional. Su muestra la conformó 34 colaboradores de la financiera en estudio, los cuales respondieron un cuestionario que sirvió como instrumento para recabar datos de estudio. En resumen, la correlación entre las variables gestión de cobranza y nivel de morosidad fue positiva de nivel alto, representada con un coeficiente de 0.695. Por otro lado, el 35.5% de los encuestados sostuvo que la empresa no cuenta con personal capacitado para el otorgamiento de créditos, respecto a la evaluación económica-financiera que realizan los colaboradores a los socios, un 53% de colaboradores dijo que este si se lleva a cabo de manera efectiva. Además, el 50% admitió que un gran índice de morosidad trae consecuencias para los índices financieros de la entidad. Y, por último, el 76.5% aseveró que la financiera realiza una adecuada gestión de su cartera de morosos. Concluyó, que no existe relación entre la gestión de cobranza y los créditos otorgados, ya que estos trabajan de manera independiente, causante tal vez de la falta de control sobre la cartera morosa que ha tenido el banco.

Por su parte, Llamoga (2020) en Piura, con su investigación dirigida al Banco Pichincha ubicada en la ciudad, tuvo como objetivo proponer una administración de la cartera de usuarios para orientar la distribución de créditos en la entidad. El método utilizado en el estudio fue descriptivo, su enfoque fue cuantitativo, tipo de estudio aplicada, de

diseño no experimental, transversal. Su método para recoger datos fueron un cuestionario y dos guías, de entrevista y observacional. Su muestra estuvo compuesta por 51 colaboradores de la entidad. En sus resultados detalló que el 100% de los trabajadores del banco están de acuerdo en que la entidad tenga gran preocupación por mantener satisfechos a sus mejores clientes o clientes vip, para tal reconocimiento la empresa realiza una estrategia de segmentación. Respecto a los canales de uso para comunicarse con los clientes, el 76% adujo que la entidad no hace uso y provecho de todos los canales existentes, como el medio virtual, por ejemplo. El 96% admite que el seguimiento de los clientes se realiza por el medio telefónico. Como conclusión la investigadora redactó que la gestión de la cartera crediticia de los socios o clientes responde a las estrategias comerciales de la empresa, las mismas que no están adaptadas a las tendencias y exigencias de los usuarios de hoy.

Después de estudiar investigaciones precedentes relacionadas con las variables de estudio, se procederá a teorizar cada una de ellas teniendo en cuenta la posición de diferentes autores.

En relación a la variable independiente, gestión de la cartera de créditos, Ulloa (2020) sostiene que la gestión de crédito obedece una visión táctica, ya sea hacia el cliente o hacia el otorgante del crédito, realizando una administración aceptable de los distintos procesos y requisitos que implica un crédito, es decir, desde su solicitud hasta la culminación del mismo (p.35). Además, admite que entre las funciones que cumple las cooperativas de crédito está el de atender todas aquellas necesidades de sus usuarios y terceros a través de servicios que ofrece la entidad, esto se refleja en un adecuado planeamiento de políticas de crédito que valla acorde al servicio que se otorga para lograr resultados óptimos y competitivos para con el público (p.16).

Parte del proceso de la gestión de créditos es la evaluación crediticia, en ella se toma en cuenta la capacidad de pago del acreditado, es un aspecto fundamental para la toma de decisiones del banco, se define por evaluar la habilidad y experiencia en los negocios que tiene el adeudado, este puede ser un sujeto natural o una empresa, la manera en que gestiona sus deudas y los resultados prácticos. La garantía, otra de las dimensiones que corresponde al proceso de la gestión de créditos, son aquellos elementos con los que cuenta el prestatario y corresponde a sus activos fijos, los

cuales son evaluados económicamente por la entidad prestamista, y garantiza que puede ser usada como segunda fuente de pago (Mollocana, 2018, p. 36).

Respecto a la segmentación de créditos, estos se dividen teniendo en cuenta las características de los distintos clientes, esto es, la otorgación de créditos a clientes potenciales que son aquellos que pueden comprar el servicio, pero necesitan un empuje o motivación para hacerlo; los créditos a clientes perdidos lo conforman aquellos que accedieron al servicio en algún momento pero dejaron de adquirirlo por diferentes motivos, ya sea una mala experiencia con el servicio o porque encontraron una oportunidad en otra entidad; los créditos a clientes demandantes hace alusión a aquellos socios que suelen ser problemáticos o conflictivos (Cano, 2019).

El seguimiento de créditos es la última fase pero no menos importante a tener en cuenta para una buena gestión crediticia, con ello se fideliza y se crea un vínculo entre proveedor y socio, asimismo, los medios a utilizar para realizar el seguimiento a los clientes dueños de los créditos puede ser a través de la tradicional vía telefónica mediante llamadas de voz, por medio de visitas personales después de realizada las ventas, y mediante atención o consultas post ventas para mantener la fidelización del socio (Llamoga, 2020).

Por otro lado, la morosidad es un atraso de pagos acumulados que posee un usuario o consumidor, es así que Rogowski (2017) dice que los pagos atrasados son consecuencias de un pago tardío, el cual genera retrasos en los pagos subsiguientes. En palabras de Brachfield (2017), dice que la morosidad es el atraso que presenta un deudor en sus pagos, como consecuencia de su descuido generando el incumplimiento de su obligación.

Las causas de morosidad pueden darse tanto por factores externos como por factores internos, en relación a las causas externas son aquellos elementos que la entidad no puede controlar por ende puede resultar una amenaza u oportunidad para la empresa; en el caso específico de causas externas de morosidad abarca los ingresos, es decir, la fuente y respaldo económico de los socios; los eventos fortuitos como problemas de salud, accidentes personales, viajes y todo aquello que no se puede predecir pero impide cumplir con el pago de sus créditos a los morosos. Y el sobreendeudamiento que corresponde a un nivel alto de deuda que posee el socio, mediante el cual se



encuentra comprometido a cumplir con el pago (Teófilo, 2018, como se citó en Borja, 2019).

Contrariamente a los factores internos de una entidad que refiere a aquellos elementos que la empresa puede controlar, y convertirlos en fortaleza si su efecto es positivo, o en debilidad si impide el crecimiento de la organización. En concordancia, las causas internas de morosidad son aquellas caracterizadas por la presión laboral que ejerce la entidad sobre el encargado de la gestión crediticia como por ejemplo las metas propuestas; la evaluación de créditos que hace posible detectar la cantidad de créditos fallidos, documentos o referencias falsas, entre otros. Y, por último, el cambio de personal, tal como el número de rotación de colaboradores o analistas crediticos. (Teófilo, 2018, como se citó en Borja, 2019).

Los casos de mora por causas de fuerza mayor, no imputables; son tratados bajo diferentes modalidades: por extensión de plazo, esto sucede cuando la fuente de pago está disponible, pero se debe esperar que se comercialice, por ejemplo, una cosecha. Por lo tanto, por lo menos 15 días antes de su vencimiento se debe solicitar la extensión del plazo. Y la nueva fecha de vencimiento no debe ser mayor a 90 días, manteniéndose la tasa y garantía. La prórroga, esta se concede cuando hay una justificación de la no cancelación total del crédito, la garantía tiene que ser igual o mayor a la deuda, solo se otorga dos prórrogas para un mismo crédito, preferentemente esta se solicita antes de la fecha de vencimiento al préstamo y no más de 15 días después de vencido. El refinanciamiento, esta modalidad favorece liquidar en cuotas el saldo anterior y obtener un nuevo crédito, puede acrecentar el monto, alarga el plazo de pago y se crea fechas de reembolso que favorece al deudor. No debe ser usado para cubrir un caso de extrema deuda en la cartera, o para alargar un acto de cobro cuando el moroso no presenta disposición de pago.

Entre los tipos de morosidad se clasifican en morosidad intencional, morosidad fortuita y morosidad por incompetencia. La morosidad intencional, es aquella en la que el moroso posee liquidez para cancelar su deuda, pero tiene otras prioridades, prefiriendo no realizar el pago por el momento, o intenta financiarse a costa del acreedor. La morosidad fortuita y transitoria, se genera cuando el deudor no cuenta con el dinero para efectuar el pago, pero tiene intención de solventar su deuda cuando disponga de

liquidez. Y, la **morosidad por incompetencia**, es cuando existe una desorganización en el accionar del moroso, pero tiene caja suficiente para realizar la cancelación de su deuda (Brachfield, 2020).

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

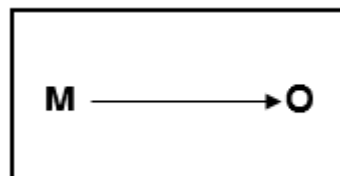
##### Tipo de investigación

La investigación será de **tipo aplicada** ya que se tendrá en cuenta la literatura recopilados sobre las teorías de las variables en estudio para dar solución al problema de investigación (**Hernández y Mendoza, 2018**).

##### Diseño de investigación

Asimismo, el diseño será **no experimental, transversal**. Según **Arias (2020)** en este tipo de investigación las variables no sufren ningún tipo de manipulación, su función es medir la realidad tal como se manifiesta. Es de corte transversal porque se estudiarán los datos en un único momento específico.

*Diseño de investigación*



Donde:

M: Muestra

O: Observación de la muestra

Su enfoque será **cuantitativo**, para tal caso **Hernández y Mendoza (2018)** aseveran que este tipo de enfoque evalúa la problemática de forma objetiva para luego contrastar la hipótesis mediante medición matemática empleando los números a través de análisis estadístico.

Su nivel de investigación será **descriptivo**, esto quiere decir que se medirá y recopilará datos de diferentes teorías relacionadas al fenómeno de investigación (**Hernández, et al. 2017**). La información teórica estará enfocada en las dimensiones e indicadores correspondientes en esta investigación.

### **3.2 Variables y Operacionalización**

La variable en estudio está compuesta por la gestión de la cartera de créditos y la morosidad, la cual se operacionalizará de la siguiente forma.

#### **Variable: Gestión de cartera de créditos y la morosidad**

Definición conceptual: **Ulloa (2020)** sostiene que la gestión de crédito obedece una visión táctica, ya sea hacia el cliente o hacia el otorgante del crédito, realizando una administración aceptable de los distintos procesos y requisitos que implica un crédito, es decir, desde su solicitud hasta la culminación del mismo. Y la morosidad es el atraso que presenta un deudor en sus pagos, como consecuencia de su descuido generando el incumplimiento de su obligación (Brachfield, 2017).

Definición operacional: La gestión de la cartera de créditos son las acciones administrativas a llevar a cabo en cada uno de los procesos que conforman el sistema de créditos, desde que inicia hasta que culmina. Por tanto, la morosidad es la consecuencia de una acumulación de pagos no generados acorde lo establecido en el contrato crediticio, convirtiéndose en un deudor dentro de la cartera de morosos.

Dimensiones: se conforman por: gestión de créditos, evaluación de créditos, seguimiento de créditos, tratamiento a situaciones de mora, causas de morosidad, tipos de morosidad.

Indicadores: los indicadores son: procedimientos, políticas de crédito, comunicación clara de las políticas, historial crediticio, garantías, capacidad de pago, vía telefónica, visitas personales postventas, atención post colocación, extensión de plazo, prórroga, refinanciamiento, nivel de ingresos, eventos fortuitos, sobreendeudamiento, morosidad intencional, morosidad fortuita y transitoria y morosidad por incompetencia.

Escala de medición: ordinal.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

La población es definida por Ventura (2017) como un grupo de elementos que poseen características parecidas. En tal sentido, la población de esta investigación estará compuesta por el número de clientes registrados en la cooperativa, siendo 295 socios.

Criterios de inclusión:

Clientes de la cooperativa Coopac La Buena Semilla de Cusco y que además sean parte de la cartera activa de crédito de los clientes.

Criterios de exclusión:

Aquellos clientes de otras cooperativas o empresas, y todo aquel que no sea parte de la cartera de crédito.

### **Muestra**

Respecto a la muestra Hernández y Mendoza (2018) sostienen que es una parte de la población delimitada según características específicas, y de las cuales se recolectarán datos. El tipo de muestra censal se origina cuando se toma en cuenta a todas las unidades de la población. Tal es el caso de esta investigación que tendrá una muestra censal conformada por la totalidad de la población que corresponde a 295 socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla de Cuzco, 2022 (ver anexo 2)

### **Muestreo**

El muestreo que se utilizará será el aleatorio simple, donde todos los miembros de la población o la muestra tendrán la oportunidad de ser seleccionados (Hernández y Mendoza, 2018).

Y la unidad de análisis serán los clientes de la cartera de crédito de la empresa Coopac, La Buena Semilla de Cuzco.

Unidad de análisis

La unidad de análisis estará compuesta por cada uno de los socios COOPAC La Buena Semilla elegidos en base a los criterios de inclusión detallados líneas arriba.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El registro de los datos la variable en estudio será a través de **la encuesta**, usándose como instrumento el cuestionario, Hernández y Mendoza (2018) sostienen que el cuestionario es un escrito conformado por una cantidad de interrogantes elaboradas en correspondencia a las variables e indicadores estudiadas.

Respecto a la validez, es el grado de confianza en la que el instrumento mide las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). El cuestionario, antes de su puesta en marcha, pasará por un proceso de validación de tres expertos, quienes evaluarán cada una de las interrogantes establecidas, por ello, se le facilitará el instrumento y la ficha de evaluación, para ser firmadas por los evaluadores.

La confiabilidad del instrumento, quiere decir que un instrumento puede pasar varias veces por un mismo sujeto y este siempre volcará el mismo resultado (Hernández y Mendoza, 2018). Para el análisis de confiabilidad en esta investigación se desarrollará el Alfa de Cronbach con un proceso de muestra a 15 socios de otras cooperativas, enfatizando en que esta sea semejante a la población en estudio.

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento empieza por la solicitud de permiso a la cooperativa Coopac La Buena Semilla, indicando al encargado o gerente sobre la situación problemática, objetivos y beneficios que tendrá la investigación.

Posteriormente, se diseñará el cuestionario acorde las dimensiones e indicadores elaboradas para cada una de las variables en estudio, así mismo se procederá a su evaluación por tres expertos quienes validarán el instrumento, Una vez realizada la validación como muestra de la confiabilidad del instrumento se generará la prueba piloto realizada a 15 socios de cooperativas.

Luego, se realizará una coordinación con el gerente de la empresa en estudio para contactar con cada uno de los clientes que forman parte de su cartera de créditos, al ser concedido el permiso se pondrá en marcha la encuesta, con los datos obtenidos se procederá al análisis de cada una de las variables e indicadores. Este análisis se desarrollará de manera cuantitativa, donde cada respuesta tendrá un valor numérico para su consecuente decodificación. Para ello será necesario el uso de una base de datos sistematizado, en este caso se resolverá en el estadístico SPSS vs 26.

Por último, se procederá a describir el análisis en las conclusiones de esta investigación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Una vez obtenida la información se realizará la codificación de los cuestionarios en el programa Excel donde también se procesará la información, luego de ello se procederá a trabajar tal información en el programa estadístico SPSS Vs26 para el análisis y aplicar la estadística descriptiva junta con la inferencial.

En la estadística descriptiva se utilizarán las tablas de frecuencia para determinar el nivel de ejecución de la gestión de cartera de crédito y el nivel de morosidad que existe

en la empresa, también se utilizará los gráficos de barra para visualizar gráficamente dichos niveles.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Son principios de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo, con fecha 28 de agosto de 2021, RCU N° 00262-2020. Los aspectos éticos esta investigación recurren a las siguientes normativas para su desarrollo:

La primera de ellas es el que se encuentra en el artículo 3° referido a principios de ética como la competencia profesional en la que los autores de esta investigación poseerán las aptitudes y capacidades necesarias para su desarrollo. El respeto hacia la propiedad intelectual; por lo que el investigador respetará los derechos exclusivos de otros investigadores, evitando el plagio del mismo. La transparencia; la investigación será divulgada de manera que sea posible verificar la validez de los resultados de investigación y replicar su metodología. En el artículo 9° indica sobre la política antiplagio esta investigación presentará datos propios y recolección de información cuya fuente es citada con las normas estipuladas. Asimismo, se acredita su originalidad a través del software antiplagio detector de semejanzas que confirma que este proyecto no sobrepasa el 25% de similitud.

Finalmente, dado que el propósito del estudio es obtener resultados reales, no se manipularán los datos y la información recopilada para inferir su credibilidad. Asimismo, la teoría y antecedentes descritos también son citados por los autores correspondientes.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar el nivel de gestión de cartera de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2021.

**Tabla 1**

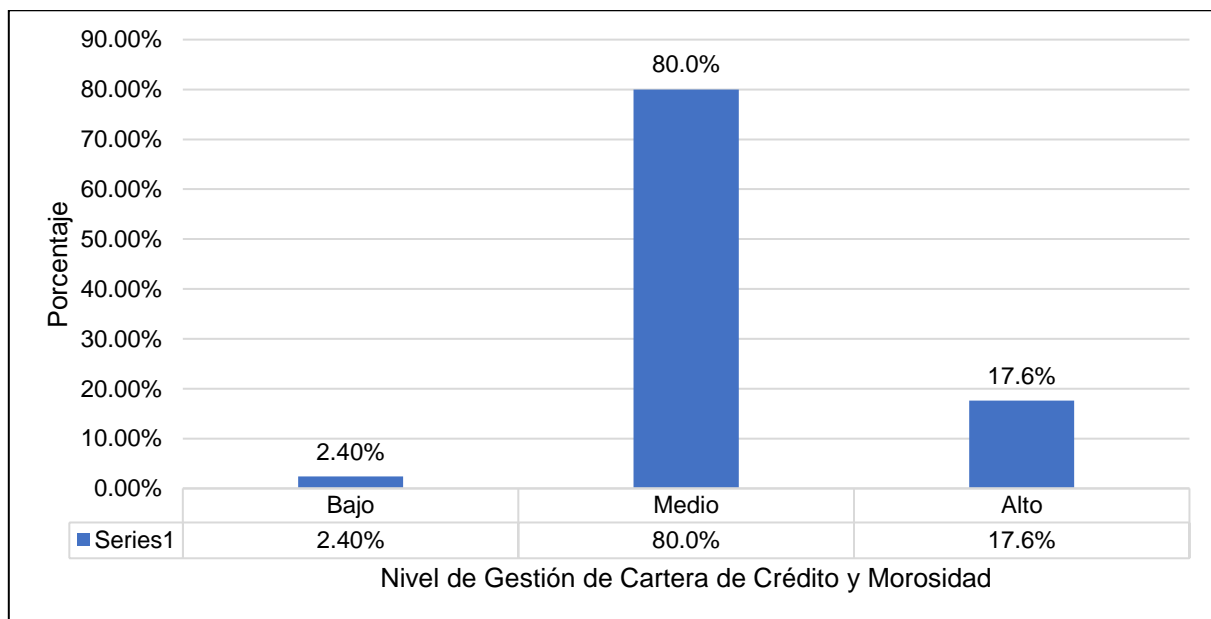
*Nivel de gestión de cartera de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.*

Niveles	Personas encuestadas		
	Frecuencia	%	Hi%
Bajo	7	2.40%	2.4
Medio	236	80.0%	82.4
Alto	52	17.6%	100.0
Total	295	100.0%	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022.

**Figura 1**

*Barras de nivel de gestión de cartera de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.*



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022.



**Interpretación:**

En la tabla 1 y figura 1 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 17.6% opina que el nivel de la gestión de la cartera de créditos y la morosidad de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 80% de las respuestas y un nivel bajo el 2.4%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de gestión de la cartera de créditos y morosidad de la cooperativa es medio, lo que permite agregar que el proceso de gestión, evaluación y seguimiento de créditos se está llevando a cabo de una manera relativamente buena pero que podría optimizarse aún más, así mismo el tratamiento a cada una de los casos de mora, por lo que se considera necesario conocer las causas y tipos de morosidad más recurrentes que se dan en la cooperativa.

**Objetivo específico 1:** Describir la gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022

**Tabla 2**

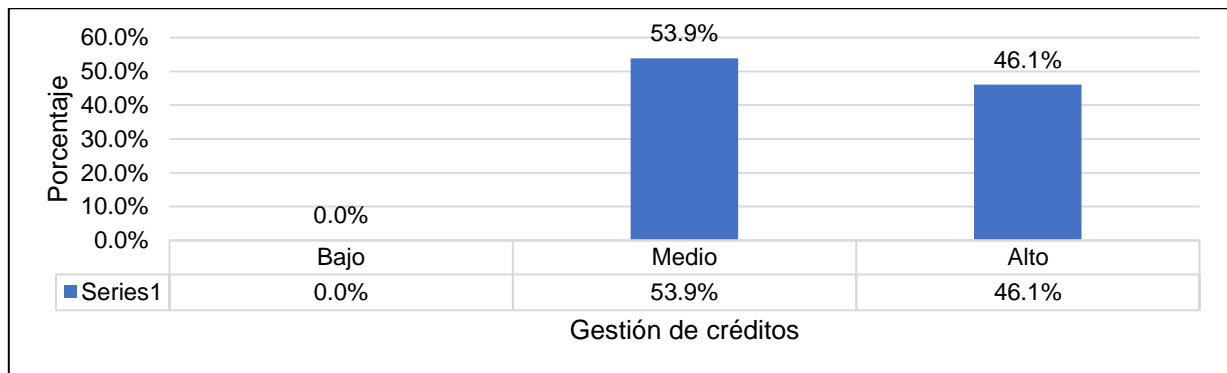
*Barras de gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022*

Niveles	Personas encuestadas		
	Frecuencia	%	Hi%
Bajo	0	0.0%	0.0
Medio	159	53.9%	53.9
Alto	136	46.1%	100.0
Total	295	100.0%	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Figura 2**

*Gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022*



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Interpretación:**

En la tabla 2 y figura 2 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 46.1% opina que el nivel de la gestión de la cartera de créditos de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 53.9% de las respuestas y un nivel bajo el 0%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de gestión de la cartera de créditos de la cooperativa es medio, lo que permite agregar que los procedimientos de crédito, las políticas de créditos y la comunicación de estas políticas se está gestionando medianamente bien, por lo tanto, podría mejorarse para convertirla efectiva y obtener mejores resultados.

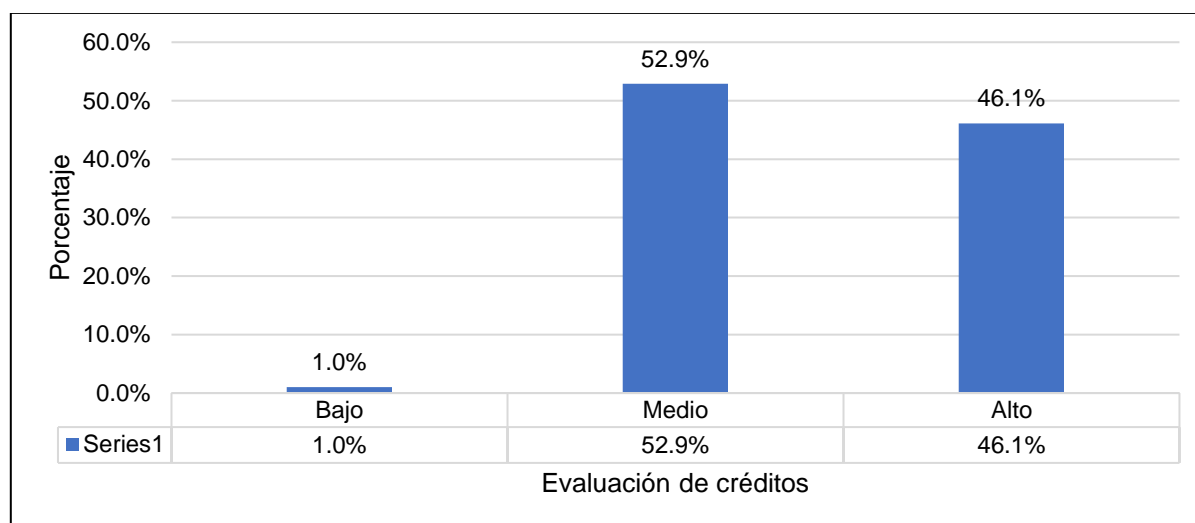
**Objetivo específico 2:** Describir la evaluación de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

**Tabla 3** Evaluación de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

Niveles	Personas encuestadas		
	Frecuencia	%	Hi%
Bajo	3	1.0%	1.0
Medio	156	52.9%	53.9
Alto	136	46.1%	100.0
Total	295	100.0%	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Figura 3** Barras de evaluación de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 3 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 46.1% opina que el nivel de evaluación de créditos de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 52.9% de las respuestas y un nivel bajo el 1%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de evaluación de créditos de la cooperativa es medio, por lo tanto, se aprecia que el historial crediticio de los socios, así como las garantías solicitadas e información sobre la capacidad de pago, se está evaluando de forma correcta, pero debería agregarse algunos análisis profundos para obtener una evaluación más precisa que permita disminuir el número de inconvenientes por causas de no pago en el futuro.

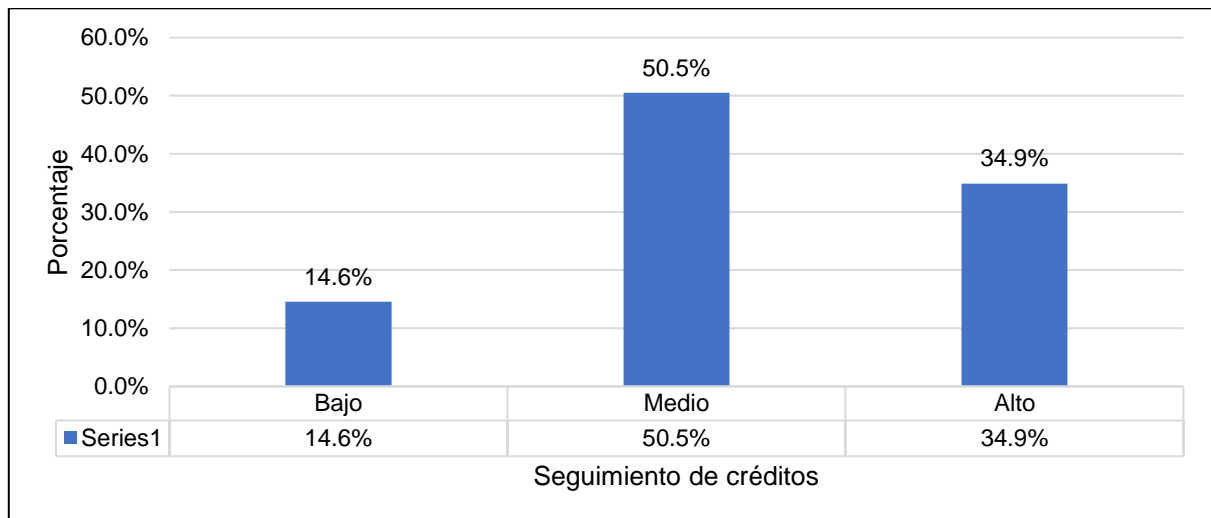
**Objetivo específico 3:** Describir el seguimiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

**Tabla 4** Seguimiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

Niveles	Personas encuestadas		
	Frecuencia	%	Hi%
Bajo	43	14.6%	14.6
Medio	149	50.5%	65.1
Alto	103	34.9%	100.0
Total	295	100.0%	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Figura 4** Barras de seguimiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 4 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 34.9% opina que el nivel de seguimiento de créditos de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 50.5% de las respuestas y un nivel bajo el 14.6%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de seguimiento de créditos de la cooperativa es medio, lo que lleva a deducir que se está usando de manera correcta los canales que utiliza la cooperativa para seguir los créditos de sus socios, como son las vías telefónicas, las visitas personales post ventas o la atención que brinda post colocación, asimismo, la cooperativa podría considerar en mejorar sus estrategias empleadas para el seguimiento de créditos de sus morosos.

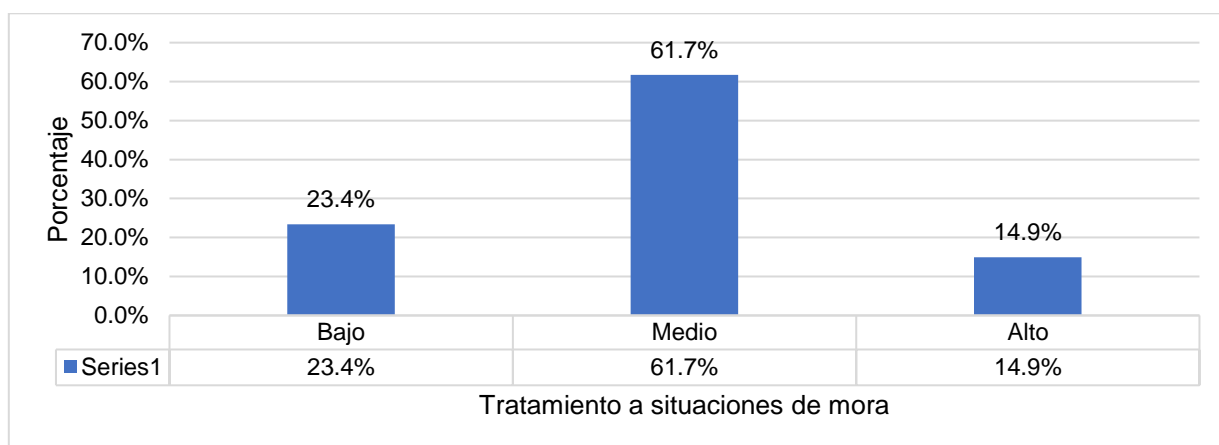
**Objetivo específico 4:** Describir el tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

**Tabla 5** *Tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.*

Niveles	Personas encuestadas		
	Frecuencia	%	Hi%
Bajo	69	23.4%	23.4
Medio	182	61.7%	85.1
Alto	44	14.9%	100.0
Total	295	100.0%	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Figura 5** *Barras de tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.*



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022



**Interpretación:**

En la tabla 5 y figura 5 los resultados indican que del total de socios encuestados (295 socios), el 14.9% opina que el nivel de tratamiento a situaciones de mora de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 61.7% de las respuestas y un nivel bajo el 23.4%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa es medio, por lo tanto, los elementos utilizados para estos casos como el refinanciamiento, la extensión de plazo y la prórroga se establecen casi acorde las necesidades de los socios, al encontrarse en un nivel medio se infiere que puede mejorarse las estrategias que la cooperativa implementa para tratar las situaciones de mora.

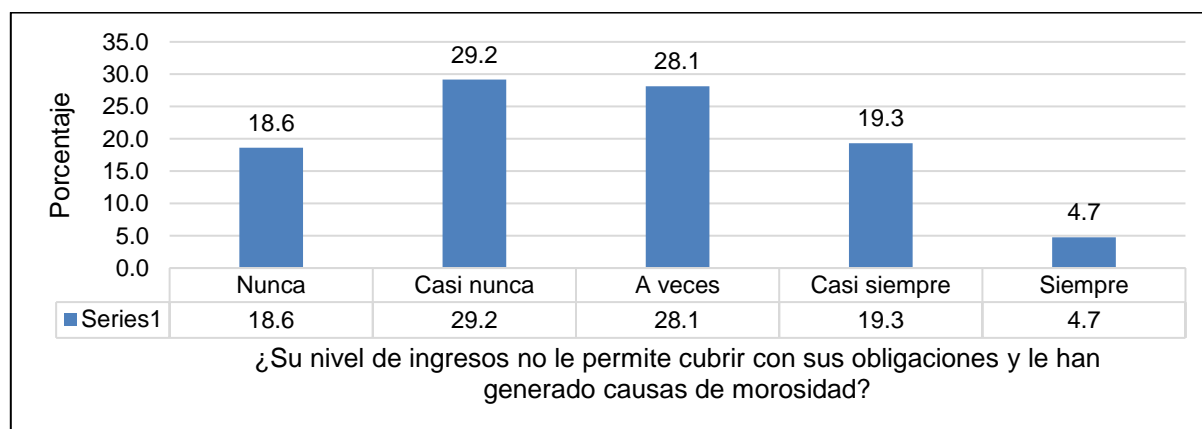
**Objetivo específico 5:** Describir las causas de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

**Tabla 6** Causas de morosidad por su nivel de ingresos de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	55	18.6	18.6	18.6
Casi nunca	86	29.2	29.2	47.8
A veces	83	28.1	28.1	75.9
Casi siempre	57	19.3	19.3	95.3
Siempre	14	4.7	4.7	100.0
Total	295	100.0	100.0	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Figura 6** Barras de causas de morosidad por su nivel de ingreso de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022.



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Interpretación:**

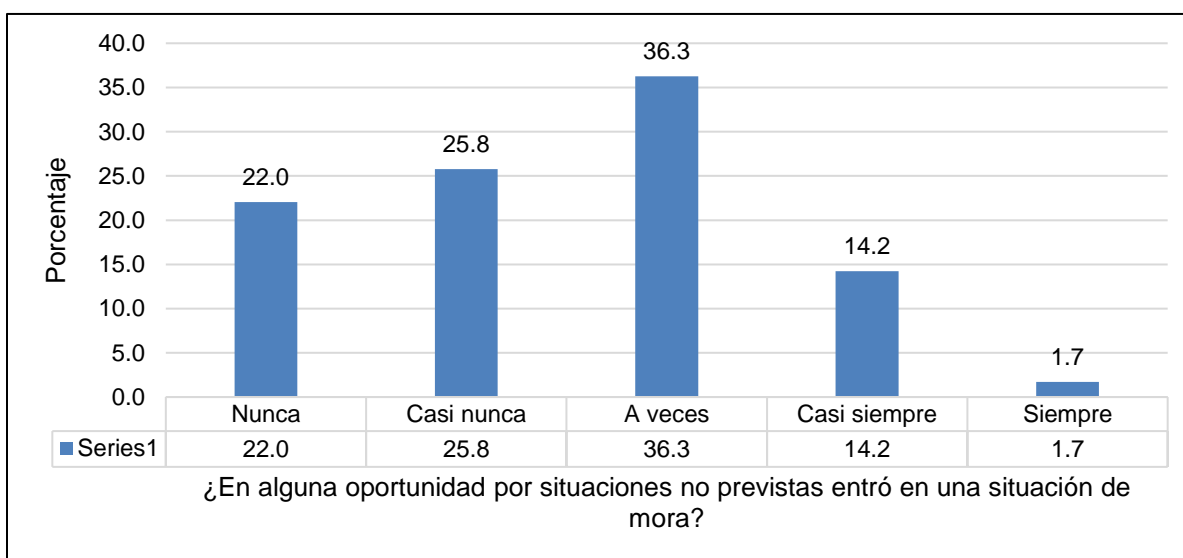
En la tabla 6 y figura 6 los resultados indican que del total de socios encuestados (295 socios), el 4.7% opinó que su nivel de ingresos es una de las causantes que siempre le ocasionan estar en una situación de mora en la cooperativa, el 19.3% dijo que esto es una causa que sucede casi siempre, el 28.1% respondió que a veces es causa de su morosidad, el 29.1 dijo que casi nunca su nivel de ingresos le han generado morosidad y el 18.6% respondió que nunca. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, el nivel de ingresos casi nunca es una causa de morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito.

**Tabla 7** Causas de morosidad por situaciones no previstas de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	65	22.0	22.0	22.0
Casi nunca	76	25.8	25.8	47.8
A veces	107	36.3	36.3	84.1
Casi siempre	42	14.2	14.2	98.3
Siempre	5	1.7	1.7	100.0
Total	295	100.0	100.0	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Figura 7** Barras de causas de morosidad por situaciones no previstas de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022.



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Interpretación:**

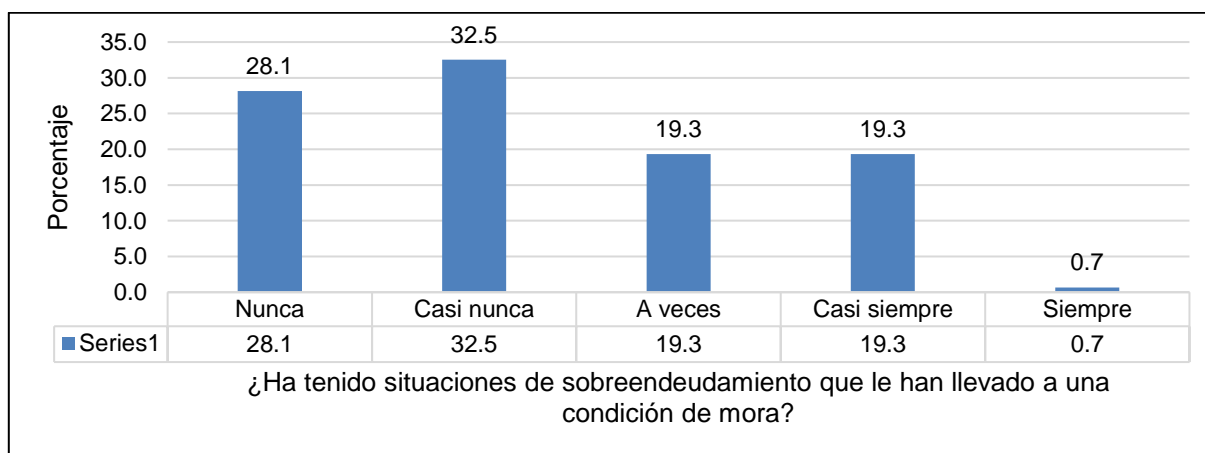
En la tabla 7 y figura 7 los resultados indican que del total de socios encuestados (295 socios), el 1.7% opinó que las situaciones no previstas es una de las causantes que siempre le ocasionan estar en una situación de mora en la cooperativa, el 14.2% dijo que esto es una causa que sucede casi siempre, el 36.3% respondió que a veces es causa de su morosidad, el 25.8 dijo que casi nunca las situaciones no previstas le han generado morosidad y el 22% respondió que nunca. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, las situaciones no previstas, a veces es una causa de morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito.

**Tabla 8** Causas de morosidad por situaciones de sobreendeudamiento de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	83	28.1	28.1	28.1
Casi nunca	96	32.5	32.5	60.7
A veces	57	19.3	19.3	80.0
Casi siempre	57	19.3	19.3	99.3
Siempre	2	0.7	0.7	100.0
Total	295	100.0	100.0	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Figura 8** Barras de causas de morosidad por situaciones de sobreendeudamiento de Coopac La Buena Semilla, Cusco 2022.



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 8 los resultados indican que del total de socios encuestados (295 socios), el 0.7% opinó que las situaciones de sobreendeudamiento es una de las causantes que siempre le ocasionan estar en una situación de mora en la cooperativa, el 19.3% dijo que esto es una causa que sucede casi siempre, el 19.3% respondió que a veces es causa de su morosidad, el 32.5 dijo que casi nunca las situaciones de sobreendeudamiento le han generado morosidad y el 28.1% respondió que nunca. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, las situaciones de sobreendeudamiento casi nunca es una causa de morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito.

**Objetivo específico 6:** Describir los tipos de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

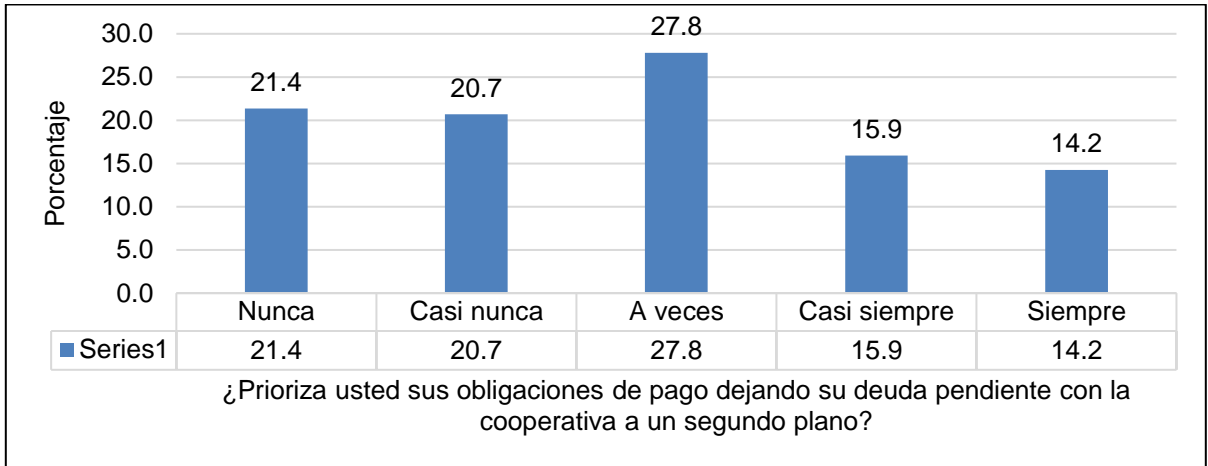
**Tabla 9** *Tipo de morosidad intencional de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	63	21.4	21.4	21.4
Casi nunca	61	20.7	20.7	42.0
A veces	82	27.8	27.8	69.8
Casi siempre	47	15.9	15.9	85.8
Siempre	42	14.2	14.2	100.0
Total	295	100.0	100.0	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022



**Figura 9** Barras de tipo de morosidad intencional de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Interpretación:**

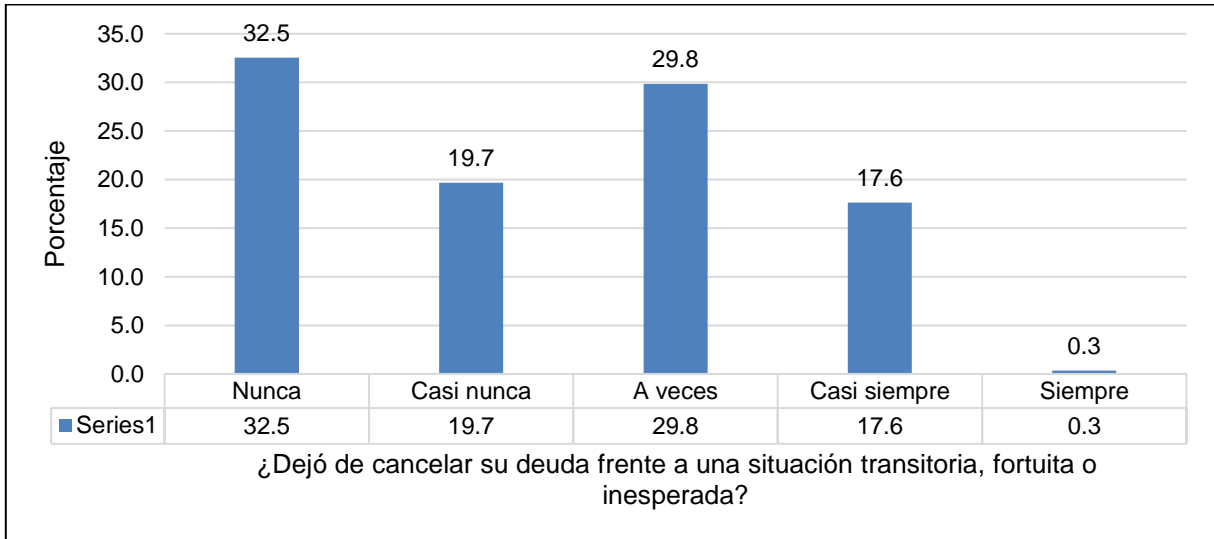
En la tabla 9 y figura 9 los resultados indican que del total de socios encuestados (295 socios), el 14.2% opinó que la morosidad intencional es un tipo de morosidad que siempre suele darse en la cooperativa, el 15.9% dijo que esto sucede casi siempre, el 27.8% respondió que a veces, el 20% dijo que casi nunca y el 21.4% respondió que nunca. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, la morosidad intencional, a veces es un tipo de morosidad que sucede en la cooperativa de ahorro y créditos.

**Tabla 10** Tipo de morosidad transitoria, fortuita o inesperada de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	96	32.5	32.5	32.5
Casi nunca	58	19.7	19.7	52.2
A veces	88	29.8	29.8	82.0
Casi siempre	52	17.6	17.6	99.7
Siempre	1	0.3	0.3	100.0
Total	295	100.0	100.0	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Figura 10** Barras de tipo de morosidad transitoria, fortuita o inesperada de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Interpretación:**

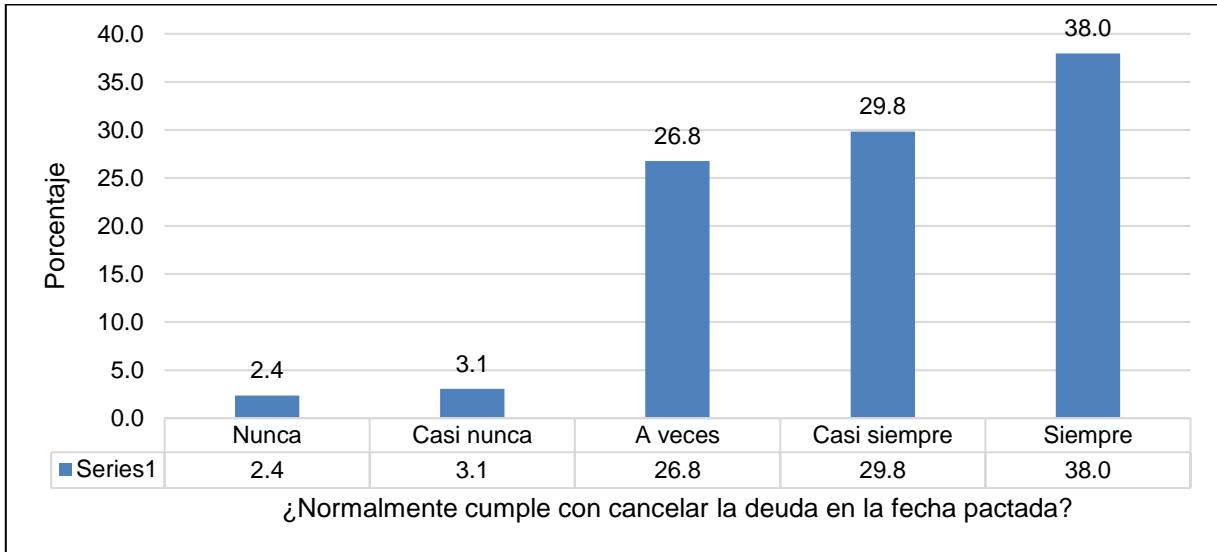
En la tabla 10 y figura 10 los resultados indican que del total de socios encuestados (295 socios), el 0.3% opinó que la morosidad transitoria, fortuita o inesperada es un tipo de morosidad que siempre suele darse en la cooperativa, el 17.6% dijo que esto sucede casi siempre, el 29.8% respondió que a veces, el 19.7% dijo que casi nunca y el 32.5% respondió que nunca. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, la morosidad transitoria, fortuita o inesperada, nunca es un tipo de morosidad que sucede en la cooperativa de ahorro y créditos.

**Tabla 11** Tipo de morosidad por incompetencia de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	2.4	2.4	2.4
Casi nunca	9	3.1	3.1	5.4
A veces	79	26.8	26.8	32.2
Casi siempre	88	29.8	29.8	62.0
Siempre	112	38.0	38.0	100.0
Total	295	100.0	100.0	

*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Figura 11** Barras de tipo de morosidad por incompetencia de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022.



*Nota.* Información recogida de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Coopac, La Buena Semilla, Cusco, 2022

**Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 11 los resultados indican que del total de socios encuestados (295 socios), el 38% opinó que la morosidad por incompetencia es un tipo de morosidad que siempre suele darse en la cooperativa, el 29.8% dijo que esto sucede casi siempre, el 26.8% respondió que a veces, el 3.1% dijo que casi nunca y el 2.4% respondió que nunca. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, la morosidad por incompetencia, siempre es un tipo de morosidad que sucede en la cooperativa de ahorro y créditos.

## V. DISCUSIÓN

La gestión de la cartera para obtener clientes se ha vuelto una gran prioridad para las financieras, es así que en el 2018 los préstamos a créditos aumentaron en un 9.8%, y la morosidad se mantenía en un nivel de control moderado, gracias a la estabilidad de la economía peruana y la administración de los bancos preocupados por brindar tasas referenciales con el propósito de captar la confianza del cliente al momento de asociarse (Asbanc, 2018). La Coopac La Buena Semilla de Cuzco que su objetivo es el ahorro y crédito de sus socios, según datos del cuarto trimestre del 2021, tiene una cartera de créditos que se compone de 383 socios con 295 préstamos y 132 préstamos atrasados, los socios la conforman microempresarios y personas naturales, generando un ratio de morosidad de 0.44, preocupante ya que se encuentra en un nivel alto muy cerca para que del total de préstamos la mitad sean morosos con atraso, ante esta realidad es que se crea el problema de investigación que buscaba conocer el nivel de gestión de la cartera de créditos y la morosidad de la cooperativa, lo que según los resultados su gestión es de un nivel relativamente medio.

En relación al objetivo general de esta investigación, determinar el nivel de gestión de cartera de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. En la tabla 1 y figura 1 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 17.6% opina que el nivel de la gestión de la cartera de créditos y la morosidad de Coopac es alto, en un nivel medio lo consideró el 80% de las respuestas y un nivel bajo el 2.4%. Teniendo en cuenta la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de gestión de la cartera de créditos y morosidad de la cooperativa es medio, lo que permite agregar que el proceso de gestión, evaluación y seguimiento de créditos se está llevando a cabo de una manera relativamente buena pero que podría optimizarse aún más, así mismo el tratamiento a cada una de los casos de mora, por lo que se considera necesario conocer las causas y tipos de morosidad más recurrentes que se dan en la cooperativa. Estos resultados tienen cierta concordancia con los resultados obtenidos en la investigación realizada por Inga (2019), para la financiera de la ciudad de Chiclayo, en la que uno de sus resultados asevera que la financiera realiza una adecuada gestión de su cartera de morosos, al igual que el estudio realizado en esta

investigación que dice tener un nivel medio de su gestión de cartera de morosidad. Realizó un análisis sobre las variables gestión de cobranza y nivel de morosidad con el objetivo de establecer la relación existente entre ambas, su diseño fue no experimental, estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, correlacional. Su muestra la conformó 34 colaboradores de la financiera en estudio, su herramienta el cuestionario. A su vez, hay cierta discordancia en ambas investigaciones ya que Inga, el investigador, no habla de niveles de gestión simplemente adjudica que la gestión de morosos de la financiera es adecuada, contrariamente a este estudio que lo describe teniendo en cuenta niveles de valoración, en donde la gestión de la cartera de moroso ocupa un nivel medio. Estos resultados permiten ser analizados con la teoría de Ulloa (2020) quien sostiene que la gestión de crédito obedece una visión táctica, ya sea hacia el cliente o hacia el otorgante del crédito, realizando una administración aceptable de los distintos procesos y requisitos que implica un crédito, es decir, desde su solicitud hasta la culminación del mismo. Con esta teoría es evidente que para lograr una gestión eficiente de la cartera de créditos es necesario la generación de estrategias adecuadas para cada proceso que la compone y esto implica desde el inicio hasta el final del acuerdo crediticio, si se descuida una parte del proceso puede traer como consecuencia un nivel de morosidad poco oportuno para la cooperativa. En base al primer objetivo específico, describir la gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. En la tabla 2 y figura 2 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 46.1% opina que el nivel de la gestión de la cartera de créditos de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 53.9% de las respuestas y un nivel bajo el 0%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de gestión de la cartera de créditos de la cooperativa es medio, lo que permite agregar que los procedimientos de crédito, las políticas de créditos y la comunicación de estas políticas se está gestionando medianamente bien, por lo tanto, podría mejorarse para convertirla efectiva y obtener mejores resultados. Los resultados de esta investigación discrepan con el estudio de Tejada (2020) en su investigación que tuvo por objetivo establecer la incidencia de la gestión de la cartera de crédito con respecto a la morosidad de la cooperativa Santa Verónica, el enfoque

de investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, el tipo de estudio fue explicativo. Su población fue de 23 colaboradores de la empresa en estudio, con una muestra de 10 trabajadores del área de créditos. Como técnica utilizó la encuesta siendo su herramienta el cuestionario y análisis documental para lo cual se usó una guía. La discrepancia se da porque sus resultados arrojaron que la morosidad es alta ya que las políticas ejecutadas son ineficientes, al igual que sus mecanismos de cobranza. Contrariamente al estudio aquí realizado que adjudica que la gestión de la cartera de morosos es de un nivel medio, por lo tanto, se asume que su nivel de morosidad es medio. Esta divergencia entre ambas investigaciones pudo suceder porque el tamaño de la muestra es totalmente diferente, Tejada tuvo una muestra de 10 colaboradores del área de créditos mientras que este estudio su muestra se compuso de 295 socios que forman parte de la cartera crediticia de la cooperativa. Es evidente que la población a la cual se dirigió la encuesta es diferente en ambos estudios.

Teóricamente se asiente que la gestión de créditos está compuesta por funciones, así lo sostiene Ulloa (2020) quien admite que entre las funciones que cumple las cooperativas de crédito está el de atender todas aquellas necesidades de sus usuarios y terceros a través de servicios que ofrece la entidad, esto se refleja en un adecuado planeamiento de políticas de crédito que valla acorde al servicio que se otorga para lograr resultados óptimos y competitivos para con el público. Por lo tanto, se asume que la gestión de créditos está compuesta por procedimientos que indican cada una de las funciones a realizar, las políticas de crédito a seguir, y la comunicación de estas políticas a cada uno de los socios que conforman la cartera de créditos y morosidad. En cuanto al segundo objetivo específico, describir la evaluación de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. En la tabla 3 y figura 3 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 46.1% opina que el nivel de evaluación de créditos de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 52.9% de las respuestas y un nivel bajo el 1%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de evaluación de créditos de la cooperativa es medio, por lo tanto, se aprecia que el historial crediticio de los socios, así como las garantías solicitadas e información sobre la capacidad de



pago, se está evaluando de forma correcta, pero debería agregarse algunos análisis profundos para obtener una evaluación más precisa que permita disminuir el número de inconvenientes por causas de no pago en el futuro. En discrepancia, el estudio realizado por Inga (2019) en la que analizó las variables gestión de cobranza y nivel de morosidad de una financiera en la ciudad de Chiclayo, describió en sus resultados que la evaluación económica-financiera que realizan los colaboradores a los socios se lleva a cabo de manera efectiva, contrariamente a este estudio que su evaluación crediticia se da medianamente bien por lo que se alega que deberían repensar sus procesos evaluativos para mejorarlo. En su análisis teórico, Mollocana (2018) agrega que la evaluación crediticia es parte del proceso de la gestión de créditos en la que se toma en cuenta la capacidad de pago del acreditado, que es una forma de evaluar la habilidad y experiencia en los negocios que tiene el adeudado, otro elemento es la garantía que corresponde a los activos fijos del prestatario, los cuales son evaluados económicamente por la entidad prestamista, y garantiza que puede ser usada como segunda fuente de pago.

En relación al tercer objetivo específico, describir el seguimiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. En la tabla 4 y figura 4 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 34.9% opina que el nivel de seguimiento de créditos de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 50.5% de las respuestas y un nivel bajo el 14.6%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de seguimiento de créditos de la cooperativa es medio, lo que lleva a deducir que se está usando de manera correcta los canales que utiliza la cooperativa para seguir los créditos de sus socios, como son las vías telefónicas, las visitas personales post ventas o la atención que brinda post colocación, asimismo, la cooperativa podría considerar en mejorar sus estrategias empleadas para el seguimiento de créditos de sus morosos.

Los resultados aquí expuestos presentan similitud con la investigación realizada por Ulloa (2020) que tuvo como propósito realizar un análisis respecto al grado de morosidad de la cartera correspondiente a la cooperativa Fasayñan. Su metodología fue descriptiva, con un enfoque cuantitativo, los instrumentos de recogida de datos

fueron la entrevista y encuesta, también utilizó el método histórico donde compara hechos pasados con la actualidad para luego realizar un análisis de ambas situaciones. La muestra estuvo dada por 283 socios de la empresa en estudio. Ambas tesis coinciden en que hay poco seguimiento crediticio por parte de la empresa hacia los clientes o socios, asimismo, un importante porcentaje aseveró que nunca tuvo un aviso o notificación por parte de la cooperativa. Otra coincidencia se da en el tipo de estudio de las investigaciones, ambas son descriptivas, su población también es semejante están conformadas por socios crediticios y el tamaño de su muestra es cercana, en el estudio de Ulloa fue de 283 socios y en esta investigación de 295. Resulta relevante aclarar que, aunque ambos estudios se llevaron a cabo en cooperativas de ahorro y crédito el destino geográfico se dio en diferentes países, la investigación en comparación sucedió en Ecuador y este estudio en Perú, sin embargo, a pesar de esta diferencia los resultados se asemejaron.

Otra investigación que se asemeja a los resultados de este tercer objetivo específico es el de Llamoga (2020) en Piura, con su investigación dirigida al Banco Pichincha que tuvo como objetivo proponer una administración de la cartera de usuarios para orientar la distribución de créditos en la entidad. Este autor admite que el seguimiento de los clientes se realiza generalmente por el medio telefónico, resultados que concuerdan con esta investigación en la que el canal telefónico fue uno de los indicadores para medir la dimensión seguimiento de créditos.

Su complemento teórico surge con lo escrito por Llamoga, 2020 quien indica que el seguimiento de créditos es la última fase pero no menos importante a tener en cuenta para una buena gestión crediticia, con ello se fideliza y se crea un vínculo entre proveedor y socio, asimismo, los medios a utilizar para realizar el seguimiento a los clientes dueños de los créditos puede ser a través de la tradicional vía telefónica mediante llamadas de voz, por medio de visitas personales después de realizada las ventas, y mediante atención o consultas post ventas para mantener la fidelización del socio.

En base al cuarto objetivo específico, describir el tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. En la tabla 5 y figura 5 los resultados indican que del total de socios encuestados (295 socios), el 14.9%

opina que el nivel de tratamiento a situaciones de mora de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 61.7% de las respuestas y un nivel bajo el 23.4%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa es medio, por lo tanto, los elementos utilizados para estos casos como el refinanciamiento, la extensión de plazo y la prórroga se establecen casi acorde las necesidades de los socios, al encontrarse en un nivel medio se infiere que puede mejorarse las estrategias que la cooperativa implementa para tratar las situaciones de mora.

En su análisis con investigaciones antecesoras se podría decir que Contreras (2020) con su artículo de investigación propuso determinar la influencia de la morosidad de la cartera de crédito y la liquidez, tuvo como resultado que la tarjeta de créditos a tenido un incremento exponencial de 11 veces más, de más de 6 millones llegó hasta más de 19 millones respectivamente. En coherencia con los resultados de esta investigación se estipula que el crecimiento de la cartera de créditos entre otros aspectos se debe a que las cooperativas buscan brindar las mayores facilidades de pago a sus socios implementando políticas que beneficien a ambas partes, como son el refinanciamiento la prórroga o la extensión de plazo, con la finalidad de conservar las suscripciones de sus asociados, por ello el investigador agrega que mientras más personas deben con sus tarjetas de crédito, más rentable es para la institución bancaria. Siempre y cuando se lleven de manera adecuada el tratamiento a las situaciones de morosidad.

En cuanto al quinto objetivo específico, describir las causas de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. Los resultados que se muestran en la tabla 6, tabla 7 y tabla 8 demostraron que el nivel de ingresos casi nunca es una causa de morosidad (29.1%), las situaciones no previstas, a veces es una causa de morosidad (36.3%) y las situaciones de sobreendeudamiento casi nunca es una causa de morosidad (32.5%). Estos resultados se contraponen a la investigación realizada por Ulloa (2020) cuyo propósito fue realizar un análisis respecto al grado de morosidad de la cartera correspondiente a la cooperativa Fasayñan, y tuvo por respuesta que el nivel de ingresos es la mayor causa de morosidad, contrariamente a esta investigación que casi nunca las causas de morosidad suceden por un déficit en los ingresos de los socios, si no que mayormente se originan por situaciones

impredecibles o no previstas para el socio. En su argumento teórico, Teófilo, 2018, como se citó en Borja, 2019 señala que las causas de morosidad pueden darse tanto por factores externos como por factores internos, las causas externas son aquellos elementos que la entidad no puede controlar por ende puede resultar una amenaza u oportunidad para la empresa; en el caso específico de causas externas de morosidad abarca los ingresos, es decir, la fuente y respaldo económico de los socios; así como las situaciones impensadas o eventos fortuitos que alteran la salud financiera de los socios.

Y, finalmente, respecto al sexto objetivo específico, describir los tipos de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. Los resultados que se muestran en la tabla 9, tabla 10 y tabla 11 demostraron que, según los tipos de morosidad, la morosidad intencional a veces sucede (27.8%), el tipo de morosidad transitoria, fortuita o inesperada nunca sucede (32.5%) y el tipo de morosidad por incompetencia siempre sucede (38%).

A su vez, se relaciona con la teoría de Brachfield (2020) que manifiesta que La morosidad intencional, es aquella en la que el moroso posee liquidez para cancelar su deuda, pero tiene otras prioridades, La morosidad fortuita y transitoria, se genera cuando el deudor no cuenta con el dinero para efectuar el pago, pero tiene intención de solventar su deuda. Y, la morosidad por incompetencia, es cuando existe una desorganización en el accionar del moroso, pero tiene caja suficiente para realizar la cancelación de su deuda.

## VI. CONCLUSIONES

1. En base al objetivo general de esta investigación, determinar el nivel de gestión de cartera de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. En la tabla 1 y figura 1 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 17.6% opina que el nivel de la gestión de la cartera de créditos y la morosidad de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 80% de las respuestas y un nivel bajo el 2.4%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de gestión de la cartera de créditos y morosidad de la cooperativa es medio, lo que permite agregar que el proceso de gestión, evaluación y seguimiento de créditos se está llevando a cabo de una manera relativamente buena pero que podría optimizarse aún más, así mismo el tratamiento a cada una de los casos de mora, por lo que se considera necesario conocer las causas y tipos de morosidad más recurrentes que se dan en la cooperativa.
2. En relación al primer objetivo específico, describir la gestión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. En la tabla 2 y figura 2 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 46.1% opina que el nivel de la gestión de la cartera de créditos de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 53.9% de las respuestas y un nivel bajo el 0%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de gestión de la cartera de créditos de la cooperativa es medio, lo que permite agregar que los procedimientos de crédito, las políticas de créditos y la comunicación de estas políticas se está gestionando medianamente bien, por lo tanto, podría mejorarse para convertirla efectiva y obtener mejores resultados.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, describir la evaluación de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. En la tabla 3 y figura 3 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 46.1% opina que el nivel de la gestión de la cartera de créditos de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 52.9% de las respuestas y un nivel bajo el 1%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de evaluación de créditos de la cooperativa es medio, por lo tanto,

se aprecia que el historial crediticio de los socios, así como las garantías solicitadas e información sobre la capacidad de pago, se está evaluando de forma correcta, pero debería agregarse algunos análisis profundos para obtener una evaluación de crédito que sea más precisa y se evite tener menos inconvenientes de no pago en el futuro.

4. En relación al tercer objetivo específico, describir el seguimiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. En la tabla 4 y figura 4 los resultados indicaron que del total de socios encuestados (295 socios), el 34.9% opina que el nivel de seguimiento de créditos de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 50.5% de las respuestas y un nivel bajo el 14.6%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de seguimiento de créditos de la cooperativa es medio, lo que lleva a deducir que se está usando de manera correcta los canales que utiliza la cooperativa para seguir los créditos de sus socios, como son las vías telefónicas, las visitas personales post ventas o la atención que brinda post colocación, asimismo, la cooperativa podría considerar en mejorar sus estrategias empleadas para el seguimiento de créditos de sus morosos.
5. En base al cuarto objetivo específico, describir el tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. En la tabla 5 y figura 5 los resultados indican que del total de socios encuestados (295 socios), el 14.9% opina que el nivel de tratamiento a situaciones de mora de Coopac, es alto, en un nivel medio lo consideró el 61.7% de las respuestas y un nivel bajo el 23.4%. Considerando la respuesta de la mayoría, se deduce que, en la percepción de sus socios, el nivel de tratamiento a situaciones de mora de la cooperativa es medio, por lo tanto, los elementos utilizados para estos casos como el refinanciamiento, la extensión de plazo y la prórroga se establecen casi acorde las necesidades de los socios, al encontrarse en un nivel medio se infiere que puede mejorarse las estrategias que la cooperativa implementa para tratar las situaciones de mora.
6. En cuanto al quinto objetivo específico, describir las causas de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. Los resultados que

se muestran en la tabla 6, tabla 7 y tabla 8 demostraron que el nivel de ingresos casi nunca es una causa de morosidad (29.1%), las situaciones no previstas, a veces es una causa de morosidad (36.3%) y las situaciones de sobreendeudamiento casi nunca es una causa de morosidad (32.5%).

7. Y, finalmente, respecto al sexto objetivo específico, describir los tipos de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2022. Los resultados que se muestran en la tabla 9, tabla 10 y tabla 11 demostraron que, según los tipos de morosidad, la morosidad intencional a veces sucede (27.8%), el tipo de morosidad transitoria, fortuita o inesperada nunca sucede (32.5%) y el tipo de morosidad por incompetencia siempre sucede (38%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al gerente general de la Cooperativa La Buena Semilla, Cuzco se le recomienda revisar y definir los objetivos de su gestión de cartera de créditos, así como su proceso de gestión. Además de la formulación de estrategias para la evaluación y seguimiento de créditos.
2. Se le recomienda al gerente de la gestión de cartera de créditos que evalúe los procedimientos y políticas de crédito establecidas, las cuales tienen que ir acorde a las necesidades de la cartera crediticia y realidades de cada socio moroso. Por ello, también es importante asegurarse que las partes interesadas conozcan claramente cada una de estas políticas crediticias.
3. Se recomienda agregarse algunos análisis profundos para obtener una evaluación de crédito que sea más precisa y se evite tener menos inconvenientes de no pago en el futuro.
4. Para mejorar y optimizar el seguimiento de créditos, se recomienda verificar los canales de seguimiento que actualmente utiliza la Cooperativa y actualizarla al requerimiento de la tecnología digital, como el uso de redes sociales, así mismo alinear una estrategia diferente para cada canal utilizado.
5. Respecto al tratamiento de situaciones de mora, en una realidad económica recesiva por la que se atraviesa actualmente, se recomienda ser selectivos con los clientes al momento de financiar, realizando en cada sector donde se dirige proyecciones que otorguen datos económicos o información necesaria para minimizar riesgos.
6. Se recomienda implementar estrategias acordes a las causas de morosidad más recurrentes que se dan en la Cooperativa, según esta investigación la causa más recurrente son las situaciones no previstas.
7. Por último, se recomienda hacer un adecuado seguimiento a los clientes con historial de morosidad no solo informándole sobre la deuda que concierne sino también comunicando los trámites para realizar el pago o posibles consecuencias ante la negatividad o no pago. La mala información es una de las causas reclamantes de morosidad.



## REFERENCIAS

- Andina (22 de noviembre del 2021). SBS: cartera de créditos en sistema financiero alcanzó nivel prepandemia. Agencia Peruana de Noticias. <https://andina.pe/agencia/noticia-sbs-cartera-creditos-sistema-financiero-alcanzo-nivel-prepandemia-870523.aspx>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Asbanc (2018). Colocación de créditos bancarios puede crecer a doble dígito este año. Diario El Correo. <https://diariocorreo.pe/economia/colocacion-decreditos-bancarios-puede-crecer-doble-digito-este-ano-834429/>
- Borja, T. (2019). Factores de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa agencia El Tambo. (*Tesis de titulación. Universidad Continental*). Repositorio Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8382/3/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Borja\\_Tacuri\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8382/3/IV_FCE_308_TI_Borja_Tacuri_2021.pdf)
- Brachfield, P. (2017). Aprenda a recobrar impagados en 7 lecciones. Consultoría formación. <https://perebrachfield.com › producto › manual-aprenda-a-rec>.
- Brachfield, P. (2020). Las causas principales por la que existen morosos. Brachfield credit y risk consultants. <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos-2/>
- Cano, S. (2019). Comunicación empresarial y atención al cliente - Ed. 2019. España: Editex.
- Calle, C. y Poicón, I. (2021). Factores internos de la morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Piura, Perú, en el año 2018. (Tesis de titulación. Universidad Nacional de Piura). Repositorio UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2676/CCFI-CAL-POI-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*. 5(9), 121-149. file:///C:/Users/USER/Downloads/454-1801-1-PB.pdf

- Dinero. Sistema Financiero. (26 junio 2018). Los Bancos en Colombia con mayor morosidad en abril del 2018. <https://www.dinero.com/empresas/articulo/bancosen-colombia-con-mayor-tasa-de-morosidad-en-abril-2018/259666>
- El Deber. (28 de Julio de 2017). La cartera de créditos crece un 14%, según comunicado. [https://eldeber.com.bo/121395\\_la-cartera-de-creditos-creceun-14-segun-comunicado](https://eldeber.com.bo/121395_la-cartera-de-creditos-creceun-14-segun-comunicado)
- Hernández, S., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de Investigación*. México: Mc Graw Hill Education
- Hernández, S, y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education
- Inga, T. (2018). Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el banco financiero chiclayo, 2017. (Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo). Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25940/Inga\\_ATM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25940/Inga_ATM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Llamoga, M. (2020). Gestión de la cartera de clientes para orientar la colocación de créditos en el Banco Pichincha, Filial Piura 2019. (Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo, Piura). Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59178/Llamoga\\_RMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59178/Llamoga_RMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Legiscomex. (28 de enero de 2022). *Carta de crédito, protagonista del comercio internacional*. <https://www.legiscomex.com/Documentos/carta-credito-legiscomex-actualizacion>
- Mollocana, F. (2018). La gestión de la cartera de crédito y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Asociación de Empleados del Ilustre Consejo Provincial de Tungurahua, año 2015. [*Proyecto de investigación, Universidad Técnica de Ambato*]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27868/1/T4265ig.pdf>

- Rogowski, W. (29 de septiembre de 2017). Collegium of Business Administration. [http://kolegia.sgh.waw.pl/pl/KZiF/czasopisma/Journal\\_of\\_Management\\_and\\_Financial\\_Sciences\\_JMFS/Documents/Waldemar\\_Rogowski\\_JMFS\\_29.pdf](http://kolegia.sgh.waw.pl/pl/KZiF/czasopisma/Journal_of_Management_and_Financial_Sciences_JMFS/Documents/Waldemar_Rogowski_JMFS_29.pdf)
- Rtve (22 de marzo del 2019). La morosidad repuntó en enero hasta el 5,86%, su primera subida en un año. <https://www.rtve.es/noticias/20190322/morosidad-repunto-enero-hasta-586-su-primera-subida-ano/1907522.shtml>
- Tejada, E. (2020). Gestión de la cartera de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica - Chiclayo. (Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo). Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58436/Tejada\\_DZEI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58436/Tejada_DZEI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ulloa, G. (2020). Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan. [*Estudio de caso. (Trabajo de titulación, Universidad Politécnica Salesiana)*]. Repositorio UPS <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21453378014>

## ANEXOS

### Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p><b>Variable:</b> Gestión de cartera de créditos y la morosidad</p>	<p>Ulloa (2020) sostiene que la gestión de crédito obedece una visión táctica, ya sea hacia el cliente o hacia el otorgante del crédito, realizando una administración aceptable de los distintos procesos y requisitos que implica un crédito, es decir, desde su solicitud hasta la culminación del mismo. Y la morosidad es el atraso que presenta un deudor en sus pagos, como consecuencia de su descuido generando el incumplimiento de su obligación (Brachfield, 2017)</p>	<p>La gestión de la cartera de créditos son las acciones administrativas a llevar a cabo en cada uno de los procesos que conforman el sistema de créditos, desde que inicia hasta que culmina. Por tanto, la morosidad es la consecuencia de una acumulación de pagos no generados acorde lo establecido en el contrato crediticio, convirtiéndose en un deudor dentro de la cartera de morosos.</p>	Gestión de créditos	Procedimientos	Ordinal
				Políticas de crédito	
				Comunicación clara de las políticas	
			Evaluación de créditos	Historial crediticio	
				Garantías	
				Capacidad de pago	
			Seguimiento de créditos	Vía telefónica	
				Visitas personales postventas	
				Atención post colocación	
			Tratamiento a situaciones de mora	Extensión de plazo	
				Prórroga	
				Refinanciamiento	
			Causas de morosidad	Nivel de ingresos	
				Eventos fortuitos	
				Sobreendeudamiento	
Tipos de morosidad	Morosidad intencional				
	Morosidad fortuita y transitoria				
	Morosidad por incompetencia				

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene como objetivo determinar el nivel de la gestión de la cartera de crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2021. Se recogerá la información pertinente, por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

**Estimado encuestado:** A continuación, se presenta un cuestionario cuyo objetivo es determinar el nivel de la gestión de la cartera de crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2021.

Se solicita leer cuidadosamente cada enunciado para luego marcar con un aspa (x) la alternativa que considere adecuada según la siguiente escala:

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

N° Ord	Dimensiones / ítems	Valoraciones				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Variable: Gestión de cartera de créditos y morosidad</b>						
<b>D1</b>	<b>Gestión de créditos</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
1	¿Los procesos para el otorgamiento de su crédito fueron engorrosos y tardaron demasiado tiempo?					
2	¿Considera usted que debe aminorarse el procedimiento de otorgamiento de crédito?					
3	¿Usted cree que los plazos de pago que aplica la cooperativa son justos y apropiados, debido a la buena salud financiera de la que goza la empresa?					
4	¿Considera usted que los plazos de pago deben estar de acuerdo a las categorías de préstamo según su capacidad de pago?					
5	¿Al momento de solicitar su crédito le informaron sobre los criterios y requisitos para acceder al crédito?					

6	¿Considera usted que la cooperativa respeta sus normas establecidas al conceder un crédito?					
<b>D2</b>	<b>Evaluación de créditos</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
7	¿Cuándo usted solicita un crédito ha tenido problemas por sus antecedentes?					
8	¿Su calificación crediticia influye en el importe del préstamo?					
9	¿Su calificación crediticia influye en la rapidez y facilidad para el otorgamiento de crédito solicitado?					
10	¿La empresa le solicita garantías de pago?					
11	¿Para la evaluación del crédito, la empresa realiza visitas a las propiedades que ofrece como garantías de pago?					
12	¿Para la evaluación de crédito la empresa efectúa valorizaciones de las garantías ofrecidas?					
13	¿Cómo parte de la evaluación crediticia, la cooperativa le solicita la presentación de un reporte de ingresos y gastos?					
14	¿Generalmente, el importe del préstamo solicitado, varía en relación a su capacidad de pago?					
<b>D3</b>	<b>Seguimiento de créditos</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
15	¿La cooperativa se comunica con usted antes de que se cumpla la fecha de pago?					
16	¿La cooperativa se comunica con usted para recordarle los días de atraso que tiene en su pago?					
17	¿Normalmente le visitan para informarle algunos beneficios y asesorarlo en sus posibles créditos?					
18	¿Obtenido el crédito suele recibir visitas de la empresa para verificar la inversión, brindarle orientación o absolución de dudas sobre su préstamo?					
<b>D4</b>	<b>Tratamiento a situaciones de mora</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
19	¿Suele pedir extensión de plazo para el pago de su crédito?					
20	¿Considera usted que la atención de su solicitud de extensión es tratada oportuna y rápidamente?					
21	En su opinión, ¿la cooperativa se identifica con su realidad problemática y concede la extensión del plazo?					
22	¿Frente a cierta dificultad la cooperativa otorga la prórroga solicitada?					

23	¿La cooperativa concede prórrogas sucesivas hasta cierto límite?					
24	¿La cooperativa promueve y facilita el refinanciamiento de la deuda de ser el caso?					
D5	<b>Causas de morosidad</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
25	¿Su nivel de ingresos no le permite cubrir con sus obligaciones y le han generado causas de morosidad?					
26	¿En alguna oportunidad por situaciones no previstas entró en una situación de mora?					
27	¿Ha tenido situaciones de sobreendeudamiento que le han llevado a una condición de mora?					
D6	<b>Tipos de morosidad</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
28	¿Prioriza usted sus obligaciones de pago dejando su deuda pendiente con la cooperativa a un segundo plano?					
29	¿Dejó de cancelar su deuda frente a una situación transitoria, fortuita o inesperada?					
30	¿Normalmente cumple con cancelar la deuda en la fecha pactada?					

#### Ficha técnica de instrumento

#### I.DATOS INFORMATIVOS:

1.1 **Técnica:** Encuesta

1.2 **Tipo de instrumento:** Cuestionario

1.3 **Lugar:** Coopac, La Buena Semilla, Cusco

1.4 **Forma de aplicación:** Individual

1.5 **Autor:** Quiroga Palma Jonathan Joseph

1.6 **Medición:** Gestión de cartera de créditos y morosidad

1.7 **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

#### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar el nivel de la gestión de la cartera de crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2021.

#### III.VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

El instrumento de recolección de datos se sometió a un análisis a través de juicio de expertos, esto según lo indican Hernández y Mendoza (2018) tiene por finalidad

evaluar los enunciados propuestos y determinar si guardan relación con las dimensiones e indicadores propuestos en el estudio, además de comprobar que las instrucciones se manifiesten de forma clara evitando que se generen confusiones al momento del desarrollo de la prueba. El procedimiento para llevar a cabo la validación estuvo dado por la elección de los validadores, expertos en la temática en estudios, se le facilitó a cada uno de ellos una matriz de evaluación creada en base al cuadro de operacionalización de variables, la cual incluyó una ficha de opinión o recomendación necesarias para mejorar el instrumento en caso lo haya requerido.

Para el análisis de la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 15 sujetos que forman parte de una población semejante a este estudio, con los resultados se aplicó el método estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Este coeficiente estadístico mide que tan confiable es el instrumento (Hernández y Mendoza, 2018).

El resultado de cálculo de confiabilidad del instrumento fue  $\alpha = 0,756$ , esta valoración indica que es buena, por lo tanto, proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,756	30

#### **IV. DIRIGIDO A:**

295 socios Coopac La buena Semilla de Cusco.

#### **V. MATERIALES NECESARIOS**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO**

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 30 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable “gestión de cartera de créditos y morosidad”.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.



### 6.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;11; 12;13;14;15;16;17;18;1 9;20;21;22;23;24;25;26 ;27;28;29;30	Nunca	1
	Casi nunca	2
	A veces	3
	Casi siempre	4
	Siempre	5

Para analizar los resultados de gestión de cartera de créditos y morosidad, se hizo uso de niveles de valoración, los cuales son: Bajo, Medio y Alto; según corresponda.

Niveles de valoración en la encuesta	Niveles de valoración para los resultados
Nunca	Bajo
Casi nunca	
A veces	Medio
Casi siempre	
Siempre	Alto

### 6.2. Distribución de ítems por dimensiones

<b>GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD</b>	Gestión de créditos	1,2,3,4,5,6
	Evaluación de créditos	7,8,9,10,11,12,13,14
	Seguimiento de créditos	15,16,17,18
	Tratamiento a situaciones de mora	19,20,21,22,23,24
	Causas de morosidad	25,26,27
	Tipos de morosidad	28,29,30

## VII. NIVELES DE VALORIZACIÓN

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

<b>A nivel de variable</b>				
	<b>Total de ítems</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Escala</b>	<b>Valoración</b>
Gestión de cartera de créditos y morosidad	30	150	30 a 70	Bajo
			71 a 110	Medio
			111 a 150	Alto
<b>A nivel de dimensiones de gestión de cartera de créditos y morosidad</b>				
<b>Dimensión</b>	<b>Total de ítems</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Escala</b>	<b>Valoración</b>
Gestión de créditos	6	30	6 – 14	Bajo
			15 – 22	Medio
			23 – 30	Alto
Evaluación de créditos	8	40	8 – 19	Bajo
			20 – 29	Medio
			30 – 40	Alto
Seguimiento de créditos	4	20	4 – 9	Bajo
			10 – 15	Medio
			16 – 20	Alto
Tratamiento a situaciones de mora	6	30	6 – 14	Bajo
			15 – 22	Medio
			23 – 30	Alto
Causas de morosidad	3	15	3 – 7	Bajo
			8 – 11	Medio
			12 – 15	Alto
Tipos de morosidad	3	15	3 – 7	Bajo
			8 – 11	Medio
			12 – 15	Alto

**Anexo 3.** Cálculo del tamaño de la muestra

*Número de clientes registrados en la Coopac “La Buena Semilla”*

Nº	Sexo	Cantidad	%
1	Masculino	231	78,3
2	Femenino	64	21,7
<b>Total</b>		<b>295</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaborado con la información brindada por la gerencia de la cooperativa

## **Anexo 4. Consentimiento Informado**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

19, de febrero de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Chimbote

A través del presente, USCAMAYTA LLANOS, VIRGINIA, identificado (a) con DNI N°23854672 representante de la empresa/institución COOPAC LA BUENA SEMILLA con el cargo de GERENTE DE NEGOCIOS, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) QUIROGA PALMA, JONATHAN JOSETH

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS COOPAC LA BUENA SEMILLA CUSCO 2021"

Si  No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
"LA BUENA SEMILLA"  
  
Virginia Uscamayta Llanos  
GERENTE DE NEGOCIOS Y OPERACIONES

**Anexo 5.** Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Experto 1: Validación de gestión cartera de créditos y morosidad

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario gestión de cartera de créditos y morosidad.

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión de la cartera de crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2021.


DIRIGIDO A: Socios de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quiroga José Ángel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Administración de Empresas

  
DNI: 41190479  
CORLA = 2161

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando con un aspa en el casillero que corresponda.

Experto 2: Validación de gestión cartera de créditos y morosidad

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario gestión de cartera de créditos y morosidad.

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión de la cartera de crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2021.

DIRIGIDO A: Socios de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mondragon Regalado José Ricardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor



---

Dr. Jose Ricardo Mondragon Regalado

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando con un aspa en el casillero que corresponda.

Experto 3: Validación de gestión cartera de créditos y morosidad

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario gestión de cartera de créditos y morosidad.

OBJETIVO: Determinar el nivel de la gestión de la cartera de crédito en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2021.

DIRIGIDO A: Socios de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito La Buena Semilla, Cusco 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vera Alvarado Lis Mirta

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Administración de Empresas

  
DNI: 23990719

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando con un aspa en el casillero que corresponda.



Confiabilidad del instrumento de gestión de la cartera de créditos y morosidad

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y  
MOROSIDAD**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,756	30

Nivel de confiabilidad Buena

**Estadísticas de total de elemento**

	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
1.- ¿Los procesos para el otorgamiento de su crédito fueron engorrosos y tardaron demasiado tiempo?	96,53	99,838	-,234	,767
2.- ¿Considera usted que debe aminorarse el procedimiento de otorgamiento de crédito?	95,60	91,543	,446	,743
3.- ¿Usted cree que los plazos de pago que aplica la cooperativa son justos y apropiados, debido a la buena salud financiera de la que goza la empresa?	95,67	86,524	,633	,730

4.- ¿Considera usted que los plazos de pago deben estar de acuerdo a las categorías de préstamo según su capacidad de pago?	95,80	89,314	,326	,746
5.- ¿Al momento de solicitar su crédito le informaron sobre los criterios y requisitos para acceder al crédito?	95,33	84,095	,679	,725
6.- ¿Considera usted que la cooperativa respeta sus normas establecidas al conceder un crédito?	95,40	83,971	,710	,723
7.- ¿Cuándo usted solicita un crédito ha tenido problemas por sus antecedentes?	96,93	92,781	,128	,760
8.- ¿Su calificación crediticia influye en el importe del préstamo?	95,93	84,495	,563	,730
9.- ¿Su calificación crediticia influye en la rapidez y facilidad para el otorgamiento de crédito solicitado?	96,27	91,924	,255	,750
10.- ¿La empresa le solicita garantías de pago?	96,07	96,067	-,027	,776
11.- ¿Para la evaluación del crédito, la empresa realiza visitas a las propiedades que ofrece como garantías de pago?	96,33	90,381	,356	,745

12.- ¿Para la evaluación de crédito la empresa efectúa valorizaciones de las garantías ofrecidas?	96,07	86,210	,684	,729
13.- ¿Cómo parte de la evaluación crediticia, la cooperativa le solicita la presentación de un reporte de ingresos y gastos?	96,27	93,067	,250	,750
14.- ¿Generalmente, el importe del préstamo solicitado, varía en relación a su capacidad de pago?	95,87	91,838	,356	,746
15.- ¿La cooperativa se comunica con usted antes de que se cumpla la fecha de pago?	95,80	89,029	,340	,745
16.- ¿La cooperativa se comunica con usted para recordarle los días de atraso que tiene en su pago?	95,67	86,238	,588	,731
17.- ¿Normalmente le visitan para informarle algunos beneficios y asesorarlo en sus posibles créditos?	96,27	83,495	,644	,725
18.- ¿Obtenido el crédito suele recibir visitas de la empresa para verificar la inversión, brindarle orientación o absolución de dudas sobre su préstamo?	96,20	87,171	,440	,738

19.- ¿Suele pedir extensión de plazo para el pago de su crédito?	96,80	93,457	,208	,752
20.- ¿Considera usted que la atención de su solicitud de extensión es tratada oportuna y rápidamente?	96,00	85,571	,722	,726
21.- En su opinión, ¿la cooperativa se identifica con su realidad problemática y concede la extensión del plazo?	96,20	90,743	,460	,742
22.- ¿Frente a cierta dificultad la cooperativa otorga la prórroga solicitada?	96,33	90,381	,544	,740
23.- ¿La cooperativa concede prórrogas sucesivas hasta cierto límite?	96,00	95,143	,118	,756
24.- ¿La cooperativa promueve y facilita el refinanciamiento de la deuda de ser el caso?	95,93	96,495	,064	,757
25.- ¿Su nivel de ingresos no le permite cubrir con sus obligaciones y le han generado causas de morosidad?	96,53	100,981	-,245	,775
26.- ¿En alguna oportunidad por situaciones no previstas entró en una situación de mora?	96,87	104,981	-,450	,785

27.- ¿Ha tenido situaciones de sobreendeudamiento que le han llevado a una condición de mora?	96,73	102,781	-,295	,783
28.- ¿Prioriza usted sus obligaciones de pago dejando su deuda pendiente con la cooperativa a un segundo plano?	96,27	88,924	,390	,742
29.- ¿Dejó de cancelar su deuda frente a una situación transitoria, fortuita o inesperada?	96,93	103,638	-,358	,783
30.- ¿Normalmente cumple con cancelar la deuda en la fecha pactada?	95,93	92,638	,254	,750

---



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión de cartera de créditos y la morosidad de los Socios COOPAC La Buena Semilla, Cusco 2022", cuyo autor es QUIROGA PALMA JONATHAN JOSEPH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 06 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ <b>DNI:</b> 18195946 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 06- 07-2022 05:20:06

Código documento Trilce: TRI - 0322747