



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros
en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Br. Jorge Luis Carlos Mora (ORCID: 0000-0002-3143-0738)

Br. Carlos Antonio Ventura Suclupe (ORCID: 0000-0003-1194-9134)

ASESOR:

Dr. Marcelino Callao Alarcón (ORCID: 0000-0001-7295-2375)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo – Perú

2019

Dedicatoria

Agradecer ante todo a las personas que han hecho posible este logro en mi vida, prestas a brindarme su ayuda en todo momento, ahora me toca devolver una pequeña parte de todo lo grandioso que me han otorgado. Les dedico con todo mi cariño y amor esta tesis a ustedes a mis padres queridos José Carlos y María Mora, Mi esposa Lizet y a nuestros hijos Naomi, Arleen y ahora mi valentino.

Jorge Luis

Dedico este trabajo de indagación a mi familia por brindarme su apoyo, y por estar en todo momento siempre ayudándome a solucionar cada problema que se presenta y por darme la fuerza de voluntad cada día de poder salir adelante con esmero, sencillez, humildad y con las ganas de seguir luchando con mi formación personal y profesional. A mis padres, quienes me han orientado por el camino, siendo un gran ejemplo de perseverancia, bondad, y amor al estudio. A mi familia quienes permanentemente brindan su apoyo con un espíritu alentador para seguir adelante.

Carlos Antonio

Agradecimiento

En este trabajo de investigación le agradecemos a Dios, nuestro padre celestial por habernos ayudado y brindado la salud para poder cumplir nuestras metas y porque estamos haciendo realidad este sueño tan esperado.

A mis padres que los tengo presente en mi vida y sé que están orgullosos en la persona en la cual me he convertido.

A mi esposa e hijos que durante estos años de carrera profesional han sabido apoyarme y comprender para continuar y nunca renunciar a esta meta trazada, de igual modo agradecer por su apoyo incondicional y a Uds. Mis hijos persigan sus sueños y nunca se rindan en su objetivo de vida trazada.

Le agradecemos a Dios por habernos iluminado en los conocimientos para así poder hacer posible este trabajo de tesis, a nuestros padres, hermanos, esposas e hijos quienes ahora brindan su aliento y nos dan las fuerzas de poder seguir alcanzando más logros en nuestras vidas.

Así mismo a los asesores de manera especial quienes paso a paso nos han guiado para el desarrollo de nuestra tesis y hoy en día estoy muy orgulloso conmigo mismo por estar por alcanzar mi más esperado sueño ahora hecho realidad.

A la Universidad César Vallejo, por habernos dado los conocimientos para ser buenos profesionales y seguir contribuyendo a comunidad y en nuestros centros laborales.

Los autores

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

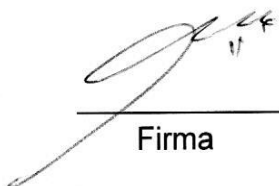
Yo, **Jorge Luis Carlos Mora**, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41141661, con el trabajo de investigación titulada, **La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo** Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 19 de Diciembre, 2019

Nombres y apellidos: Jorge Luis Carlos Mora
DNI: 41141661



Firma

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Carlos Antonio Ventura Suclupe**, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43735838, con el trabajo de investigación titulada, **La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo** Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 19 de Diciembre, 2019

Nombres y apellidos: Carlos Antonio Ventura Suclupe
DNI: 43735838



Firma

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Operacionalización de variables.....	23
2.3. Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5.1. Técnica e instrumento	25
2.5. Procedimiento	26
2.6. Métodos de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos.....	27
III. Resultados	28
IV. Discusión	54
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones	58
Referencias	59
Anexos	66
Acta de aprobación de originalidad de tesis	82
Software turnitin	83
Autorización de la publicación de tesis en repositorio institucional UCV	84
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	86

Índice de tablas

TABLA 1. PROVISIONES GENÉRICAS	12
TABLA 2. PROVISIONES ESPECÍFICAS	12
TABLA 3. POBLACIÓN DE LA COOPAC SANTA VERÓNICA	24
TABLA 4. MUESTRA DE LA POBLACIÓN	24
TABLA 5. PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO SE REALIZA EN FUNCIÓN CAPACIDAD DE PAGO, GARANTÍA E HISTORIAL CREDITICIO.	28
TABLA 6. EL REGLAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA SE ENCUENTRA ACTUALIZADOS. ..	29
TABLA 7. EXISTEN POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIONES ADECUADAS PARA ENFRENTAR EL ALTO ÍNDICE DE MOROSIDAD.	30
TABLA 8. REALIZA PROVISIONES DE LOS CRÉDITOS DE ACORDE A LAS REGLAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS.	31
TABLA 9. LA COOPERATIVA CUENTA CON UN ÁREA DE RECUPERACIONES.	32
TABLA 10. SE REALIZA UN SEGUIMIENTO DE LOS CRÉDITOS EN PROCESO JUDICIAL.	33
TABLA 11. LA COOPERATIVA CONTABILIZA EN SUS ESTADOS FINANCIEROS POR SEPARADO LOS CRÉDITOS VIGENTES, VENCIDOS, REFINANCIADOS Y EN PROCESO JUDICIAL.	34
TABLA 12. SE REPORTA DIARIAMENTE LA CARTERA MOROSA.	35
TABLA 13. LA COOPERATIVA CUENTA CON EL SERVICIO DE UNA CENTRAL DE RIESGO DE CRÉDITO.	36
TABLA 14. LA COOPERATIVA CUENTA CON PERSONAL SUFICIENTE PARA EL ÁREA DE COBRANZA.	37
TABLA 15. SABE USTED CUÁLES SON LOS OBJETIVOS FINANCIEROS QUE DEBE TENER EN CUENTA LA COOPERATIVA.	38
TABLA 16. SE HAN DEFINIDO LOS RIESGOS DE CRÉDITOS EN FUNCIÓN DE LOS OBJETIVOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA.	39
TABLA 17. LOS OBJETIVOS FINANCIEROS SON CONOCIDOS POR TODOS LOS DIRECTIVOS, FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA.	40
TABLA 18. SE REALIZA EVALUACIÓN DE OBJETIVOS FINANCIEROS.	41
TABLA 19. CREE USTED QUE LA MOROSIDAD IMPACTA NEGATIVAMENTE EN LOS OBJETIVOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA.	42
TABLA 20. SE HA VERIFICADO EL DOMICILIO AL MOMENTO DE EVALUAR EL CRÉDITO.	43
TABLA 21. EL PRÉSTAMO HA SIDO UTILIZADO PARA LO CUAL LO SOLICITÓ.	44
TABLA 22. EL RESPONSABLE DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO HA VERIFICADO EL INVENTARIO DE SU NEGOCIO.	45
TABLA 23. CUÁL FUE EL MOTIVO PARA EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DEL CRÉDITO.	46
TABLA 24. LA COOPERATIVA HA NOTIFICADO PARA EL PAGO DE CUOTA DE PRÉSTAMO.	47
TABLA 25. RIESGO DE CRÉDITO	48
TABLA 26. LIQUIDEZ	48
TABLA 27. SOLVENCIA	49
TABLA 28. RENTABILIDAD	50
TABLA 29. EFICIENCIA	50
TABLA 30. RIESGO DE CRÉDITO	51
TABLA 31. LIQUIDEZ	51
TABLA 32. SOLVENCIA	52
TABLA 33. RENTABILIDAD	53
TABLA 34. EFICIENCIA	53

Resumen

Esta investigación tiene por finalidad prever el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo. Se utilizó un método de tipo no experimental transaccional – descriptivo, aplicando los procedimientos de estudio de síntesis e Inducción - deducción.

Para obtener la información se efectuó por medio del estudio documentario.

En las conclusiones se observaron los indicadores de morosidad de los principales tipos de créditos, que se han visto aumentados ocasionando el cumplimiento de los objetivos financieros con respecto a calidad de cartera y liquidez, siendo las causas principales la falta de políticas para otorgamiento y recuperación de los créditos, falta de un área de cobranzas y personal no capacitado en una forma constante.

Por consiguiente, el aumento de la morosidad daña considerablemente las perspectivas financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica” de la ciudad de Chiclayo, ocasionando mayores incrementos de provisiones en sus estados financieros, frecuentes castigos, reducción de la productividad, variación del costo por el peligro crediticio, incremento de la cartera de alto riesgo.

Finalmente estableceremos recomendaciones a fin de evitar errores del pasado, con propuestas de estrategias, para evitar la morosidad y manejar ratios compatibles con la banca privada.

Palabras claves: Morosidad, objetivos financieros, Coopac Santa Verónica.

Abstract

The purpose of this research is to foresee the impact of late payment in the fulfillment of the financial objectives of the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Verónica", Chiclayo. A non-experimental transactional-descriptive method was used, applying the synthesis and Induction-deduction study procedures.

To obtain the information, it was carried out through the documentary study.

In the conclusions the delinquency indicators of the main types of loans were observed, which have been increased causing compliance with the financial objectives regarding portfolio quality and liquidity, the main causes being the lack of policies for granting and recovering loans. credits, lack of a collection area and constantly untrained personnel.

Consequently, the increase in delinquencies considerably damages the financial prospects of the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Verónica" in the city of Chiclayo, causing greater increases in provisions in its financial statements, frequent write-downs, productivity reduction, variation in the cost due to credit risk, increase in high risk portfolio.

Finally, we will establish recommendations to avoid past mistakes, with proposals for strategies, to avoid late payments and manage ratios compatible with private banking.

Keywords: Delinquency, financial objectives, Coopac Santa Verónica.

I. Introducción

La morosidad es un asunto de valor considerable en las instituciones financieras, ya que representa las cuentas por cobrar que afecta la economía de la organizaciones en todo el mundo si estas se dejan de cobrar, a nivel mundial según Arias, (2017); en su trabajo de investigación, se centró al análisis de los indicadores financieros y las provisiones de la cartera de créditos del segmento 2, nivel que se encuentra con una morosidad muy alta dada principalmente por no implementar un adecuado modelo de gestión y administración de cartera en mora. En el Ecuador el sector de cooperativas se ha convertido en el motor de la economía solidaria ayudando al pequeño y mediano empresario a salir adelante es por esa razón que es de mucha importancia encontrar e implementar herramientas que permitan un proceso eficiente de los créditos y cobranzas para minimizar y prevenir el impacto de riesgo crediticio en las carteras de crédito de estas asociaciones de economía y créditos normalizados por la administración suprema de Economía Popular y Solidaridad Segmento 2.

El Comercio, (2016); en la redacción del artículo del diario el Comercio del Ecuador, que expresa que en los últimos periodos los índices de morosidad o tardanza al pago de los créditos son muy elevados llegando a julio del 2016 con un índice de morosidad a nivel nacional de 8.57% tratándose del índice más alto al año 2003, ocasionado por la crisis económica que está atravesando el país, el Banco Pichincha mediante correo electrónico manifiesta que la morosidad en las entidades financieras ha subido considerablemente frente a años anteriores, producto de la economía que están viviendo, deteriorando los indicadores de la calidad crediticia obligando a las entidades a buscar estrategias de recuperación de su cartera vencida creando productos de refinanciación y reestructuración contemplando un mayor plazo hasta que mejore la calidad económica que se vive, lo peor de un cliente moroso es que se esconda evitando pagar porque con ello la deuda se incrementa.

Aravena, (2019), Director del Centro de Economía aplicada de la facultad de Economía de la Universidad San Sebastián de Chile, a la entrevista de 24 horas, indica que la morosidad al año 2018 está creciendo y elevando el índice de morosidad llegando al 10%, indica que el problema de morosidad son las personas que no pueden salir de su estado moroso las personas se endeudan en gastos corrientes, salud, proyectos y servicios las personas no realizan un presupuesto mensual que prevea sus ingresos y sus gastos fijos para conocer cuánto puede disponer para llenar la despensa, en cuestión de genero son las mujeres las que mejor pagan que los hombres, pero tienen más desventajas en el mercado financiero la mala planificación económica que tienen los deudores hacen que en algún momento se sobreendeuden dejando de pagar a los bancos e Instituciones Microfinancieras sumándose el desconocimiento y la educación financiera que son fundamentales a la hora de adquirir un crédito.

En lo que respecta, a la memoria anual (FENACREP, 2015). La administración de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP) en su informe presenta un análisis de la evolución de los principales ratios, entre ellos dice que la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito muestra el índice de morosidad a diciembre del 2011 es de 4.56%, diciembre 2012 es de 4.87%, diciembre 2013 es de 4.83%, diciembre 2014 es de 5.72 y a diciembre del 2015 es de 5.53%, cabe mencionar que esta información no es del universo de Cooperativas de Ahorro y Crédito que existen en el Perú ya que 480 Cooperativas de Ahorro y Crédito que existirían, solo 162 envían información a la FENACREP, por que se deduce que la mora a nivel nacional en las Cooperativas de Ahorro y Crédito sería más.

Mendoza, (2014), en las entidades financieras una de las primordiales fuentes de ingreso es el pago de los créditos, por lo que dice que es la recolecta que se alcanza de estos intereses. Esta recaudación de pagos se transforma en un elemento fundamental para el perfeccionamiento de la rentabilidad financiera, cuyo alejamiento limita el índice de progreso económico dentro de la compañía. De esta manera también se reconoce que son muchos los usuarios que no cancelan en las fechas establecidas, ocasionándole multas e intereses moratorios y elevando cada vez más su deuda.

(Radio Programa del Perú, 2017), en su redacción diaria indica que no se alcanza la finalidad que se planea debido a la mala gestión del tiempo y los recursos es, a menudo, causante de grandes costos que podrían evitarse con una buena planificación. Las empresas que planifican invierten sus recursos de manera inteligente, aprovechan su tiempo llevando a cabo actividades mucho más productivas. "Haz un análisis de tus gastos, identificando aquellos que son fijos y variables. Teniendo en cuenta que entre los variables se pueden recortar algunos que son innecesarios", explico el experto. (14 marzo 2017).

Rios, (2018), en la entrevista a Patricia Willstatter, jefa del departamento del servicio al ciudadano de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP nos dice las ventajas de tener una buena calificación en las centrales de riesgo que realizan las entidades financieras mensualmente con respecto al comportamiento de pagos que uno realice en las fechas indicadas, un pago oportuno tendrá como calificación normal y desmejora la calificación cuando se atrasen hasta mas de ocho dias si eres puntual sera mas facil acceder a otros créditos con tasas de interés mas bajas inclusive y será sujeto de crédito en otras entidades bancarias y recalco que hoy en día las contrataciones laborales ya piden un reporte en las centrales de riesgo donde es sumamente importante estar al día con las obligaciones en las entidades financieras para un posible puesto de trabajo evitando contratiempos.

Encalada, (2018), nos manifiesta que las Instituciones Microfinancieras que mayores ingresos tengan son las más exitosas lo cual no necesariamente sea cierto las que centran sus decisiones al objetivo financiero de maximizar las ganancias muchas veces las lleva al fracaso, entonces la importancia de definir el objetivo financiero es saber definir las decisiones de cada uno de los involucrados en una Institución Microfinanciera tome, encontrándose en el camino que todos quieren “ganar y ganar” llevando a un conflicto de intereses entre todos los involucrados ya que no se puede satisfacer a todos al mismo tiempo, porque en el camino se encontrará que los ahorristas querrán ganar más interés por sus pasivos, los trabajadores tendrían que pagarles más generando un sobre costo operativo.

Entonces ¿Cuál debería ser el objetivo financiero de una empresa?, la decisión de un objetivo financiero es la de cuestionarnos ¿Qué quiero de mis decisiones? ¿Ganar más o valer más?

A nivel local, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica” Ltda. 31, fundada el 13 de junio 1958, su fundador fue el R.P. Felipe Nery de la Rosa Rosales se encuentra ubicada en la calle Capitán Elías Aguirre N° 866 en la Ciudad en Chiclayo, y su actividad principal es el ahorro y el crédito de sus socios, cuenta con una masa asociativa de 3,200 asociados; el primordial problema que afronta esta entidad es la rehabilitación de los préstamos posteriormente después de sus desembolsos por parte del deudor. La morosidad se debe a que no existe una buena calificación de créditos, no cuenta con reglamentos de créditos y cobranzas actualizados, falta de personal en las cobranzas y no cuenta con un área de recuperaciones y no existe verificaciones de domicilios a todos los socios que solicitan préstamos como conclusión la mora perjudica los objetivos financieros de la entidad causando mayores provisiones contables en los créditos y indicadores financieros no acordes al sistema.

Este acontecimiento viene perjudicando en los últimos años a los objetivos financieros de la cooperativa, no obstante, percibe ganancias y cuenta con liquidez, pero no cuenta con un comité de créditos idóneo y con decisión propia debilitando y afectando a la solvencia, al riesgo crediticio y a la rentabilidad.

Es este el motivo principal que nosotros como colaboradores de la institución en estudio, nos hemos propuesto estudiar la real situación financiera por la que viene atravesando, con el propósito de elevar la rentabilidad de la misma.

En trabajos previos, a nivel internacional tenemos a Tierra, (2015), en su tesis “El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato cía. Ltda. del Cantón Ambato” en la Universidad Técnica de Ambato, con diseño metodológico descriptivo y concluye en su investigación que los funcionarios de la cooperativa manifestaron que no todos están al tanto de las políticas de créditos y morosidad que se manejan en la institución y que deberían ponerles en conocimiento de todos los que laboran de preferencia a las áreas correspondientes a los créditos y cobranzas para mejorar y ofrecer un eficiente servicio al socio también se pudo comprobar la escasez de un plan preventivo de riesgo crediticio para minimizar este índice y que a su vez afecta de manera directa a la morosidad de la cooperativa la llega a un 33% siendo el indicador máximo al 5%.

Medina, (2015), en su tesis titulada: “El proceso de otorgamiento de créditos y su relación con el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Merced del Cantón Ambato”, sustentada en la Universidad Técnica de Ambato nos dice, el proceso para el otorgamiento de créditos deben ser cumplidos a la hora de otorgar un crédito a un asociado el analista de créditos debe aplicar todos los criterios de evaluación descritas en sus políticas de otorgamiento al crédito y de manera obligatoria darse a cumplir evitando a la Cooperativa de Ahorro y Crédito un mayor riesgo por crédito, mal concedido deteriorando la cartera de créditos, la evaluación periódica de parte de los órganos de control serán claves para un desarrollo institucional sostenible en el tiempo.

Mercedes, (2009), en su tesis llamada: “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” de la ciudad de Riobamba durante el año 2009”. Tiene como propósito disminuir la morosidad a través de un plan de riesgo como un instrumento de gestión propondría resolver la morosidad logrando los objetivos trazados llegando a cumplir con su misión social para todos los asociados de esta coopac.

A *nivel nacional*; Murillo & Huaman, (2011), en su tesis “Administración y riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá - Huaraz, año 2010”; desarrollada en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo para la obtención del título de Contador Público. Los autores utilizaron la técnica aplicativa y descriptiva. Concluye que si emplea las políticas de crédito correctamente entonces se reduce la morosidad. En la cual presenta estadísticas que señala que la mayor parte de sus empleados, están pendientes de las políticas de crédito, y con un 70.01%, que provoca que la ejecución de estas políticas simbolice lo correcto. En el otro ámbito hay un 60.01% de los trabajadores que no se ha instruido en el reglamento de créditos y que esto ocasiona que se haya incrementado la morosidad y bajo rendimiento de las utilidades.

Limachi, (2015), en su tesis titulada “La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raíz Agencia Macusani 2013-2014”; expuesta en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno; Tuvo como objetivo determinar la influencia de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Para determinar el

objetivo se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental correlacional – descriptivo utilizando los métodos de análisis y síntesis, inducción- deducción y estadístico, los principales resultados que se obtuvieron se observaron que los indicadores de morosidad de los principales tipos de crédito, se han visto sustancialmente incrementados afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados a la calidad de cartera e indicadores financieros. Por tanto, el incremento de la morosidad afectó las perspectivas del plan estratégico para la entidad de desarrollo para la Pequeña y Micro Empresa de Raíz Agencia Macusani, ocasionando el incremento de provisiones, refinanciamientos de créditos y castigos más frecuentes, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad, una variación del costo por riesgo crediticio, aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos de Edpyme Raíz

Madrid & Caro, (2011), en su tesis titulada “Análisis e identificación de los factores que inciden en la morosidad de las cajas municipales de la región Piura en el año 2011; es de tipo no experimental, indica que una de las razones principales que ocasionan los usuarios de la caja municipal es por no cancelar sus pagos y esto le provoque morosidad; asimismo se origina porque no toma en cuenta el tiempo que tiene el negocio, los préstamos excesivos que tienen con otras entidades financieras, el propósito de lo invertido del crédito; y para concluir el grado que hay según la deuda que es el motivo más común en el periodo vigente del negocio, por la rápida entrada a créditos y por algunos requisitos pedidos en el momento de otorgarse los préstamos financieros.

Pretel, (2014), en su tesis titulada “Propuestas de un plan de riesgo para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito Pakatnamu de la ciudad de Chepén”. Presentada en la Universidad Nacional de Trujillo. En el presente estudio se usó una técnica descriptiva, aplicada con un modelo de línea recta, por lo que deducimos que un apropiado programa de riesgo de crédito nos favorecerá a reducir la mora de los socios o no socios, cuya finalidad es perfeccionar el proyecto mediante políticas de crédito menos flexibles originando un énfasis con el fin del crédito cedido y el monitoreo de la cartera para minimizar el riesgo crédito.

A nivel local; Vargas & Troskey, (2008), en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad en el producto CREDIPYME y mejorar la rentabilidad

de la EDIPYME solidaridad SAC. de la ciudad de Chiclayo”, tesis para la obtención del grado académico de Contador Público de la Universidad Señor de Sipan; concluye; las Instituciones Microfinancieras tienen una gran cantidad de población del sector PYME, uno de los problemas de las Instituciones Microfinancieras es que se encuentran en constante riesgo del crédito, enfrentando retrasos en los pagos de los créditos de los clientes ocasionando falta la liquidez, rentabilidad y posible sostenimiento de las financieras en el tiempo.

Los productos crediticios que ofrecen las entidades financieras tendrán que estar en constante evaluación, control y seguimiento para evitar la morosidad de dichos productos crediticio.

Delgado & Chavesta, (2017), en su tesis “Impacto de la morosidad de la Agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo”, expuesta en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, dice: El problema común o regular que tienen las entidades financieras es el incumplimiento al pago de los créditos que tienen los clientes ocasionando un sobre costo afectando la situación de las financieras y también a los clientes en situación de morosidad.

En la investigación se vieron los indicadores financieros para poder ver la rentabilidad del Banco Scotiabank, llegando a la conclusión que la mora es directamente proporcional entre la agencia del centro comercial Real Plaza y banco con un índice de morosidad ligeramente controlable.

Ñañez, (2018) en su tesis “Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa, en la Universidad Señor de Sipan, concluye: que los analistas de crédito no hacen un riguroso análisis de los historiales de morosidad de sus clientes como tampoco un seguimiento al destino del crédito, sacrificando la calidad de la cartera de clientes, en cuanto a capacidad de retorno del mismo que, es destinado a actividades distintas a las referenciadas; y utilizados por terceros como familiares o amistades, incrementando en el mediano plazo la morosidad de cartera atrasada.

Díaz & Juárez, (2018), en su tesis “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán” sustentado en la Universidad Señor de Sipan, dicen: El propósito de esta investigación tenía por objeto minimizar la

morosidad mediante unas estrategias de crédito permitiendo reducir la morosidad o demora mediante planificación de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán, estas planificaciones promueven la mejora de la calidad del crédito y reconocer los peligros que están en el mercado, ya que así se podrá tomar decisiones que le ayude a aumentar la gestión y transportarla a un mercado competitivo. El análisis a establecer es de tipo descriptivo. La suposición establece las políticas y planificaciones de peligro crediticio, contribuirán a reducir la morosidad de los socios de la coopac de ahorro y crédito Tumán.

En *teorías relacionadas al tema* se ha descrito a los temas de las dos variables la morosidad y objetivos financieros.

La morosidad, se ocasiona en el momento que el socio faltara al pago de su cuota en la fecha determinada, por lo que la morosidad es el riesgo del crédito que manifiesta más frecuente en una Cooperativa de Ahorro y Crédito y provoca fuertes daños económicos a la entidad.

Cuando se otorga un crédito fundamentándose en la confiabilidad del socio y no en su capacidad de pago y en la deficiente evaluación crediticia, en algún momento ese crédito ya no será pagado generando una pérdida a la Cooperativa de Ahorro y Crédito y convirtiéndose en mora generando el aumento de las provisiones contables generando el deterioro de la cartera crediticia. Menacho, (2018)

Según el tesista, Menacho, (2018); el retardo en el pago de los créditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito producen los siguientes efectos: Se deja recibir los intereses del crédito. Se deja de identificar ciertos intereses como ingresos, por lo que minimiza los resultados financieros de la Cooperativa; Deja de recibir una parte del capital financiado, al no recibir esa parte del capital puede que originen; La Cooperativa de Ahorro y Crédito vea involucrada su capacidad de ceder nuevos préstamos, por cuanto los créditos colocados son obligatorios que proceden de la captación de los recursos mediante los depósitos y aportaciones, así mismo como la restauración de la cartera de crédito y logra descapitalizar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito dirigiéndola a la quiebra.

El índice de morosidad se mide a través de la fórmula:

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Créditos Vencidos y en Cobranza Judicial} \times 100}{\text{Colocaciones Netas} + \text{Provisiones}}$$

Las entidades financieras utilizamos 8 tipos de créditos según (Resolución SBS Nº 11356-2008) y consisten en:

1. Los créditos corporativos son créditos dados a entidades que tiene ventas al año mayor a S/. 200 millones en los 2 últimos años.
2. Los créditos a grandes empresas son créditos dados a entidades que tienen ventas por año mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los 2 últimos años.
3. Los créditos a medianas empresas son créditos dados a entidades que tienen una deuda en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos 6 meses.
4. Los créditos a pequeñas empresas están destinados a financiar las actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.
5. Los créditos a microempresas están destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.
6. Los créditos de consumo revolvente serán otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.
7. Los créditos de consumo no revolvente otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos

hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

8. Los créditos hipotecarios para vivienda son créditos entregados a personas naturales para la compra, edificación, refacción, reorganización, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre y cuando los créditos que se entreguen amparados con hipotecas debidamente inscritas.

En los principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor, deberíamos considerar los criterios a la hora de evaluar los créditos y se deberían de determinarse por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, sea definida fundamentalmente por el flujo de caja del deudor y los antecedentes crediticios al momento de la evaluación. En el caso de créditos pignoratícios o créditos de consumo con garantía de depósitos en efectivo efectuados en la misma empresa o con garantía de oro en lingotes en custodia de la empresa prestamista, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

Los créditos pignoratícios con alhajas u objetos de oro, son por el importe del crédito que exceda el 80% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

Los créditos pignoratícios con alhajas u objetos de plata; deberían ser por el importe del crédito que exceda el 70% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

Los créditos de consumo con garantía de oro en lingotes en custodia de la empresa prestamista, deberían ser por el importe del crédito que exceda el 80% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

Los créditos de consumo con garantía de depósitos en efectivo efectuados en la misma, deberían ser por el importe del crédito que exceda el 100% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

Para la evaluación del solicitante en el otorgamiento de un crédito de deudores no minoristas se debe de considerar además de los términos anteriores su entorno económico, la capacidad de pago frente a sus obligaciones financieras que tuviera con las empresas del

sector financiero, garantías que respalden el crédito a otorgar, la dirección de la empresa además de la calificación en las centrales de riesgo que tuviese.

Para evaluar a los solicitantes en el otorgamiento de un crédito minorista, será necesario evaluar su capacidad de pago en base a los ingresos declarados, evaluar su patrimonio neto, al importe deudor en otras instituciones financieras (sobreendeudamiento), al monto de las cuotas a pagar por el crédito a otorgar y a la calificación de las empresas del sector financieros en las centrales de riesgo.

Los créditos por categoría de riesgo del deudor son los siguientes:

1. Créditos en Categoría Normal (0)

Son créditos de deudores con un atraso de hasta 8 días calendario.

2. Créditos en Categoría Con Problemas Potenciales (1)

Comprende los créditos que muestran retraso en el pago entre 9 y 30 días calendario.

3. Créditos en Categoría Deficiente (2)

Comprenden los créditos que registran retardo en el pago entre 31 y 60 días calendario.

4. Créditos en Categoría Dudoso (3)

Se consideran los créditos que registran retardo en el pago de 61 a 120 días calendarios.

5. Créditos en Categoría Pérdida (4)

Considera los créditos de los deudores que muestran atraso mayor a 120 días calendario.

Las clases de provisiones son los siguientes (SBS, 2008)

La provisión genérica

Se encuentran integradas, sobre los créditos directos en categoría Normal.

La provisión específica

Se encuentran integradas sobre los créditos directos en una categoría de superior riesgo que la categoría Normal.

Sobre las tasas de provisiones que se utilizan contablemente son las siguientes:

Tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben considerar sobre los créditos directos.

Tratamiento general

Tabla 1. Provisiones genéricas

Tipos de crédito	Tasas de Provisiones
Créditos corporativos	0.70%
Créditos a grandes empresas	0.70%
Créditos a medianas empresas	1.00%
Créditos a pequeñas empresas	1.00%
Créditos a microempresas	1.00%
Créditos de consumo revolventes	1.00%
Créditos de consumo no-revolventes	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.70%

Fuente: SBS

Asimismo, se deberá tener en cuenta las tasas mínimas para las provisiones específicas que las empresas deberán constituir para los créditos directos, clasificados en una categoría mayor a la de riesgo normal.

Tabla 2. Provisiones específicas

Categoría de Riesgo	Tabla 1	Tabla 2	Tabla 3
Categoría con Problemas Potenciales	5.00%	2.50%	1.25%
Categoría Deficiente	25.00%	12.50%	6.25%
Categoría Dudoso	60.00%	30.00%	15.00%
Categoría Pérdida	100.00%	60.00%	30.00%

Fuente: SBS

Las definiciones de las operaciones refinanciadas y reestructuradas son las siguientes: (SBS, 2008)

Las operaciones refinanciadas, se les denomina a los que elaboran cambios de plazo y/o

monto del contrato original, debido al inconveniente en la capacidad de liquidación del deudor.

Las operaciones reestructuradas, es el crédito, con respecto a la reorganización de liquidación aprobados en el transcurso de reestructuración, aprobada mediante la ley N° 27809

Al momento de pactar y firmarse el contrato de refinanciación o de aprobarse la nueva reprogramación de los pagos, según corresponda a un crédito de refinanciado o reestructurado, la clasificación de riesgo del deudor deberá mantenerse en sus categorías originales hasta el momento del atraso, con excepción de los deudores clasificados como Normal que deberán ser reclasificados como Con Problemas Potenciales.

Cuando un crédito se vuelve difícil de cobrar se llega hasta:

Los créditos en cobranza judicial, son créditos de socios morosos a los cuáles la cooperativa les ha iniciado una demanda judicial.

El castigo de créditos incobrables, se realiza el castigo del crédito cuando el préstamo se encuentre clasificado en la categoría de riesgo como pérdida, se localice el total provisionado, exista una evidencia real de la no recuperabilidad el crédito no justifica iniciar acción judicial o arbitral.

Se debe tener presente que los castigos de créditos permiten limpiar y mejorar la cartera de créditos y los estados financieros de las cooperativas.

Un castigo de créditos no impide que se sigan realizando gestiones de cobranza a los socios morosos a los cuáles se les ha castigado su cuenta.

Los Objetivos Financieros se pueden definir de la siguiente manera:

Según (Ingram, s.f.), consisten en establecer metas y objetivos, siendo fundamental para cualquier empresario. Los dueños de negocios determinan distintos tipos de metas, incorporando los objetivos financieros, para así proporcionarle un proyecto sólido para mejorar en la dirección del éxito a periodo largo. Las metas financieras de negocios comunes se proponen incrementar los ingresos, el crecimiento de los bordes de provecho, la reducción del personal en tiempos de obstáculos y ganar una reanudación de la inversión. Los objetivos financieros aplicados en las empresas han sido los siguientes rubros:

El crecimiento de ingresos, es el incremento de los ingresos es el propósito financiero principal de cualquier negocio. El aumento de los ingresos procede de una redundancia en las labores de las enajenaciones y marketing, que únicamente se interesa de incrementar los ingresos de primera línea, los beneficios antes de los desembolsos. Las compañías tienen el fin de establecer sus ingresos en términos de crecimientos porcentuales en vez de tener como finalidad cantidades de dineros determinados. Por ejemplo, un empresario puede establecer un propósito de incrementar los ingresos en un 20 % en cada año en el lapso de los primeros cinco años de operaciones de la nueva empresa. Roncancio, (2019)

La ganancia neta, este indicador se podrá conocer, luego de eliminar las inversiones necesarias que debe hacer en su empresa, el total de dinero que se está generando en la empresa. Aunque este indicador es muy importante, es necesario recordar que las ganancias no son todo en un negocio. Para que pueda generar optimizaciones dentro de su entidad recuerde vincular este indicador con otros aspectos de la perspectiva financiera de su entidad. Roncancio, (2019).

Los márgenes de ganancia, son los propósitos de los rendimientos un poco más complejos su finalidad es el incremento de los ingresos. Cualquier dinero rebosante de los ingresos por enajenaciones luego de los gastos retribuidos se considera ganancia. El provecho o línea de fondo de ganancias se emplea en un sin número de formas, incorporando en el negocio para la propagación y repartirlos entre los trabajadores en un convenio de distribución de las utilidades. Las metas de provechos se aluden en primer lugar con los ingresos, después con los contos.

Conservar los costos bajos conforme la búsqueda y construcción de vinculaciones con los proveedores de confianza, el modelo de las intervenciones con el objetivo sobre la eficacia magra y el beneficio de las economías de escala, puede proporcionarte más dinero luego de retribuir todas tus cuentas. (Ingram, s.f.).

La sostenibilidad, en diversas ocasiones las compañías o marcas tienden en tomar interés fundamentalmente en las supervivencias económicas básicas. La reducción es un técnica de marketing, sostenida en un objetivo financiero, que procura conservar una

marca viva y eludir que los ingresos corrientes y niveles de aprovechamiento caigan más lejos en el periodo de la etapa de “decadencia” del ciclo de la vida del producto/marca, las entidades pueden estar afligidas con el soporte financiero en el lapso de las etapas de crisis económica, asimismo los objetivos financieros comunes para la supervivencia incorporan la recopilación de todas las deudas pendientes de retribución a tiempo y en su des apalancamiento en su generalidad a través del pago de la deuda y en conservar los niveles de los ingresos constantes. (Ingram, s.f.)

El retorno de la inversión (ROI), según Cueva, (2001), este ratio financiero refleja las ganancias obtenidas de las inversiones realizadas. Aludiendo al rendimiento ocasionado por proyectos, compra de bienes inmuebles para negocio y equipos de producción. Los dueños de negocios necesitan que los edificios, las maquinarias, otros equipos y proyectos que se adquieran generen adecuados ingresos y rentabilidad para demostrar el costo de la adquisición.

Gracias a su cálculo se podrá conocer si el negocio es rentable.

El retorno de la inversión se calcula siguiendo la siguiente fórmula:

$$\text{ROI} = (\text{Ingresos} - \text{Inversión}) / \text{Inversión}$$

Para la medición de los objetivos financieros se aplica los siguientes indicadores:

El riesgo de liquidez, según (Giráldez & Asociados Contadores Públicos S. Civil, 2018), este indicador tiene como finalidad principal exponer la relación existente entre los recursos que se pueden transformar en disponibles y las obligaciones que deben ser anuladas en el corto plazo.

% Relación disponible/depósitos

Límite: mayor igual a 15% hasta menor igual 25%

% Disponible/ activo total

Límite: mayor igual a 10% hasta menor igual 15%.

El riesgo crediticio, según (Giráldez & Asociados Contadores Públicos S. Civil, 2018), este indicador es para medir la morosidad y provisiones de créditos, que serán susceptibles a ser perdidos.

% morosidad (cartera. ATRASADA/cartera. de créditos) Límite: menor igual a 5%

% protección (provisión / cartera atrasada)

Límite: mayor igual a 130%.

La solvencia, según (Giráldez & Asociados Contadores Públicos S. Civil, 2018), es la capacidad financiera que tendrá la empresa frente a las obligaciones de pago y se compone en:

Reserva / activo total

Reserva / capital social

Pasivo total / activo total

Pasivo total / patrimonio neto

Activo total / patrimonio neto

Los tipos de rentabilidad, según (Giráldez & Asociados Contadores Públicos S. Civil, 2018) consisten en:

La rentabilidad del patrimonio (ROE), es el indicador que mide la utilidad que se generó con relación al patrimonio de la cooperativa.

% (ROE) Resultado neto del ejercicio / patrimonio neto Límite mayor igual a 5%.

La rentabilidad del activo (ROA), es el indicador mide la utilidad generada con relación al activo total. Se muestra que tan bien la cooperativa ha generado ganancias.

% (ROA) Resultado neto del ejercicio / activo total límite: mayor igual a 3%.

La rentabilidad general, es el indicador que mide la rentabilidad del negocio del año frente a los ingresos obtenidos de los socios y otros ingresos.

% **Rentabilidad general** (Resultado neto del ejercicio / ingresos financieros) * 100 Límite mayor igual a 7%.

La eficiencia o de gestión, según (Giráldez & Asociados Contadores Públicos S. Civil, 2018), es el indicador que mide la relación de los gastos administrativos a los ingresos financieros obtenidos (Intereses de los créditos de los socios) y frente a su activo total.

Eficiencia de gastos = Gastos administrativos / Activo Total Límite menor igual a 5%

Eficiencia de gastos = Gastos administrativos / Ingresos financieros Límite menor igual a 30%.

La importancia para nosotros como investigadores de esta tesis con lo que respecta al crecimiento como empresa financiera solida serán las colocaciones de los créditos con los lineamientos normados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), en la evaluación del solicitante para el otorgamiento de los créditos y sus indicadores financieros para lograr los objetivos financieros que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica se haya trazado de esta manera su logro se verá reflejado en los estados financieros, de esta manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, no tendría problemas de liquidez para atender a más socios con créditos a otorgar a sus socios.

Según, (Mundo Pymes, s.f.); los objetivos financieros resultan ser indispensables para la mejor viabilidad económica de toda empresa, teniendo en cuenta las utilidades que se podrían generar a través del ejercicio económico que estas podrían ser de corto, mediano y largo plazo, definiendo de esta manera también la permanencia y la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

Los objetivos que podríamos definir serian de la siguiente manera:

Para los objetivos de largo plazo

- El crecimiento institucional, considerando alternativas de incremento de los activos existentes o reemplazo de estos a otros más modernos y eficientes.
- Abrir sucursales en las principales ciudades del país.
- Posicionarse dentro de las 30 cooperativas más importantes de Latinoamérica.

Para los objetivos de mediano plazo

- Nuestro principal objetivo es superar a mediano plazo la meta establecida en el plan estratégico que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito al 2022, en el otorgamiento de créditos y la captación de los intereses de los créditos concedidos a nuestros asociados.
- La viabilidad de la apertura de una sucursal en cualquier lugar de la región Lambayeque, donde se pueda obtener la captación de nuevos asociados y facilitando la comodidad de la cercanía de una nueva oficina al alcance de los socios.

- Retiro de ahorro a través de un cajero automático.

Para los objetivos de corto plazo

- Activos circulantes o corrientes disponibles que deberá tener la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica” Ltda. 31. para brindar los servicios de préstamos a los socios en cualquier momento.
- Mantener un equipo humano con las competencias acordes a la Coopac “Santa Verónica” Ltda. 31.
- Incrementar la satisfacción de nuestros asociados.
- Realizar seguimientos diarios a la cartera de créditos para evitar la morosidad y su cobro inmediato.
- Llegar con los instrumentos necesarios a la supervisión de la SBS (Reglamentos y/o manuales)
- Lograr una estandarización de los procesos que incidan en la calidad de la prestación de los servicios que brinda la Coopac “Santa Verónica” Ltda. 31.

Las consecuencias de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica y sus efectos serian:

- Mayor constitución de provisiones.
- Reducción del margen financiero.
- Alto costo de honorarios de abogados o externos.
- Desfase de las recuperaciones.
- Pérdida de credibilidad y confianza.

El marco conceptual consistiría:

Las colocaciones consisten en:

Préstamo de dinero que una institución financiera otorga a sus clientes, con el compromiso de que, en el futuro el cliente devolverá dicho préstamo en una forma gradual, mediante el pago en cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al acreedor por

el período que no tuvo ese dinero.

Los créditos Indirectos o Créditos Contingentes, son operaciones de crédito lejos del balance en la cual las compañías admiten el peligro crediticio ante una fortuita falta de un deudor frente a terceras personas. Considerando los avales cedidos, cartas de fianzas concedidas, cartas de crédito y aprobaciones bancarias.

El impacto consistiría es la consecuencia de una acción; mostrado en términos cualitativos o cuantitativos.

La morosidad, es la cualidad que se le da al deudor al no cancelar el cumplimiento de sus obligaciones financieras, se identifica principalmente con la demora del pago de una deuda exigible.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (Perú), es una institución autónoma de personería jurídica del derecho público, decretada con el objeto de protección de los intereses del público supervisando en representación del Estado Peruano a las empresas bancarias, financieras, seguros, administradoras de fondos de pensiones, mutuales, cajas de ahorro, cajas rurales, almacenes generales de depósito, empresas de arrendamiento financiero, cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público y demás empresas autorizadas para operar en el sistema financiero con fondos del público.

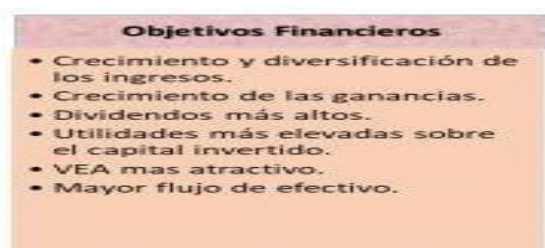


Figura 1. Metas en los Objetivos Financieros

Fuente: Slideshare

Formulación al Problema

¿De qué manera la morosidad impacta en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito “¿Santa Verónica”, Chiclayo?

Justificación del estudio

El presente documento de investigación permitirá dar a conocer el impacto que tiene la demora, en el éxito de los objetivos financieros establecidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo. Exponiendo informes a los directivos, gerencia y trabajadores que viene afectando y trayendo secuelas que causa la demora en la cooperativa.

Tiene como finalidad evitar que el efecto de la demora afecte en los objetivos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica” Ltda. 31, proyectándose de esa manera a realizar un estudio de los factores de la demora o morosidad que conlleven a que pueda ocasionar iliquidez momentánea y decrecimiento, nuestro aporte conllevará a encontrar de alguna manera los mecanismos y las herramientas que sean viables a que los préstamos a concederse sean evaluados convenientemente con un soporte de evaluación previo de toda la información referente al socio prestatario así como los mecanismos y herramientas necesarias que debe tener la cooperativa para la rehabilitación de los créditos en caso de demora.

Lo relacionado a la Hipótesis **H1**: La morosidad si afecta en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo; asimismo, como objetivo general presentamos: Evaluar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo y como Objetivos Específicos:

- Evaluar la demora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo.
- Analizar los objetivos financieros de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Verónica, Chiclayo.
- Determinar el efecto de la morosidad en el logro de los objetivos financieros de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Verónica, Chiclayo.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Es Descriptiva, porque se analizaron y se describieron los efectos de la demora para el

logro de sus objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo.

En cuanto a su diseño será transversal, y no experimental porque se ha recogido los datos de la morosidad y objetivos financieros en un determinado periodo sin modificar las variables.

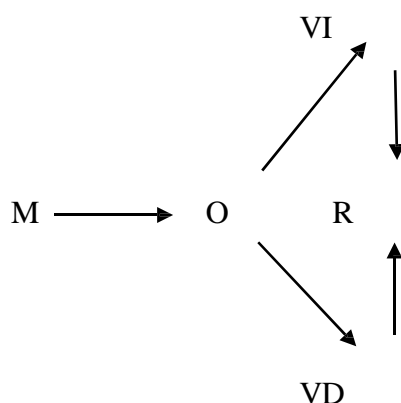
Transversal

Porque se centrará en analizar en un determinado periodo los objetivos financieros y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica de Chiclayo.

No experimental

La averiguación es no experimental porque los objetivos financieros y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica de la ciudad de Chiclayo no van ser manipuladas o alterados.

El modelo de estudio empleado en la investigación, está definido por el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

VI: Variable independiente - Morosidad

VD: Variable dependiente – Objetivos Financieros R: Relación de las variables.

Operacionalización de variables

- a. **Variable Independiente:** Morosidad
- b. **Variable dependiente:** Objetivos financieros

2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Independiente: La Morosidad	Se establece moroso aquel deudor que se atrasa en su obligación de pago contraída con la institución financiera. La morosidad del deudor desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente la demora de su obligación.	Uno de las causas fundamentales del éxito de una institución financiera es la buena gestión de los riesgos. Prevenir la demora forma parte de esta gestión, por tanto, de la cultura financiera y debe entenderse como un elemento implícito en la actividad crediticia de toda institución.	<ul style="list-style-type: none"> - Cartera vencida. - Incumplimiento en el pago de los créditos. - Cartera de alto riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas y procedimientos de cobranza. - Índice de Morosidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista de entrevista - Guía de entrevista - Encuesta - Cuestionario - Análisis documental - Guía de análisis documental
Dependiente: Los Objetivos Financieros	Son las metas trazadas por las instituciones financieras y planteadas por la organización. Los Objetivos financieros muestran la posición financiera de una empresa en el mercado específico en un periodo determinado.	La información obtenida de los EEFF es importante para la Coopac “Santa Verónica”, ya que se podrá medir el nivel económico en el que se encuentra.	<ul style="list-style-type: none"> - El riesgo crediticio. - Solvencia. - Liquidez. - Rentabilidad. - Eficiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ratios de liquidez. - Ratios de riesgo de crédito. - Ratio de solvencia. - Ratio de rentabilidad. - Ratio de eficiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista de entrevista - Guía de entrevista - Encuesta - Cuestionario - Análisis documental - Guía de análisis documental

Fuente: Los Investigadores

2.3. Población, muestra y muestreo

En la presente investigación la **población** estuvo constituida por los directivos del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Educación, Comité de Crédito, Comité Electoral y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo.

Tabla 3. Población de la Coopac Santa Verónica

Nombre	Cantidad
Consejo de Administración	05
Consejo de Vigilancia	04
Comité de Educación	02
Comité de Crédito	02
Comité Electoral	03
Gerente	01
Contador	01
Secretaria - Cajera	01
Asistente de créditos y cobranzas	02
Total	21

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica

La **muestra** será no probabilística y se ha seleccionado 04 directivos y 04 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo que tiene conocimientos relacionados a la morosidad y objetivos financieros.

Tabla 4. Muestra de la población

Nombre	Cantidad
Consejo de Administración	01
Consejo de Vigilancia	01
Comité de Educación	01
Comité de Crédito	01
Gerente	01
Contador	01
Asistente de créditos y cobranzas	02
Total	08

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Santa Verónica

Asimismo, como *muestreo* presentamos los diferentes cuadros estadísticos, confeccionados con el sistema Excel versión 16, los mismos que han sido correctamente tabulados.

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

2.5.1. Técnica e instrumento

Entrevista: Es una técnica de gran utilidad para nuestra investigación, ya que aportará en la recolección de datos; por medio de un dialogo con el presidente del Comité de Crédito, además de ello se tendrá en cuenta al gerente de la cooperativa, para determinar la situación actual en que se encuentra la cooperativa en estudio. La entrevista es un procedimiento que contribuye a recolectar información, es pactada entre dos personas de los cuáles uno es el entrevistado y otro el entrevistador.

Asimismo, se llevó a cabo en la encuesta, dirigida a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, específicamente de las áreas de crédito y cobranzas.

Análisis documental: Esta técnica permitirá examinar la situación financiera en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, para reconocer la situación actual en cuanto al nivel de liquidez. El análisis documental se centra en mantener un proceso intelectual donde se extrae una parte de la información de documentos originales para expresarlos y tener un acceso más factible.

(Monje Álvarez, 2011,p.95), señala que “La Observación cuenta con un método que recolecta información, que consiste en el registro sistemático, válido y fidedigno de comportamientos y situaciones observables, de las cuales fija su atención y lo realiza de una forma racional y estructurada teniendo énfasis en los objetivos previamente formulados para que mediante el uso de las técnicas e instrumentos de medición al tipo de información que desea investigar.

Como instrumento se emplearon:

Guía de entrevista: consistió en un sistema de ítems de alternativas abiertas, sin considerar opciones de respuesta por parte del contador y presidente del Comité del área de crédito, lo que permitió que el entrevistado y el entrevistador tengan una mejor interacción durante la entrevista, explayándose en el tema en estudio.

2.5.2. Validez y confiabilidad de instrumentos

La **validez** de los instrumentos utilizados ha sido validada por el asesor temático, teniendo en cuenta que es un experto en la materia.

La **confiabilidad** del mismo, ha sido procesada por un estadista, por lo cual se va a alcanzar el nivel de confiabilidad respectivo.

Para este desarrollo que se encuentra relacionado al estudio de la morosidad y objetivos financieros, hemos considerado aspectos éticos de los encuestados y entrevistados, en la que ellos estuvieron de acuerdo a responder voluntariamente las preguntas presentadas guardando seguridad y protección de su identidad, así mismo se respecto las actitudes de cada uno de ellos para no condicionar las respuestas. (Metodología de la Investigación, s.f.)

2.5. Procedimiento

La recopilación de datos ha sido recogida de forma presencial y directa por el propio investigador, la cual se realizó con ciertas dificultades, por el tiempo transcurrido; pero, que se logró superar, obteniendo finalmente resultados requeridos.

2.6. Métodos de análisis de datos

Es el método deductivo, de lo general a lo específico, puesto que procura que la hipótesis trabajada, sea utilizada para explicar el cuestionamiento de la investigación; y, de tal manera sea ofrecida a experimento para finalmente corroborarla.

La presente investigación tiene importancia muy relevante para su aplicación, se desarrolla valorando la calidad de información recogida, examinando y legitimando que

todas las referencias e información que se ofrecen y sustentan sean auténticas y veraces, sin alteración alguna. (Salgado Lévano, 2017)

La finalidad central del análisis cualitativo es el de indagar datos y configurarlos, siendo organizados en cantidades y condiciones especiales; plasmar experiencias personales de los participantes que previa aceptación y participación voluntaria a fin de otorgar coherencia, interpretar y explicar el sustento de la problemática; asimismo comprender con profundidad el contexto que embarca los datos, reconstruir sucesos, vincular los resultados con el conocimiento disponible, para así a partir de los datos recopilados, llegar a formar una teoría fundamentada. (Salgado Lévano, 2017)

2.7. Aspectos éticos

Con relación a los aspectos éticos, la indagación se ha desarrollado respetando derechos de intelectualidad, datos e información, para la correcta sustentación de las teorías fundamentales, siendo estos reales y auténticos, A consecuencia de ello, se acepta y lleva con responsabilidad lo que se determine, ante cualquier engaño u omisión en los datos e información aportados al trabajo de investigación; sometiéndose a las normas académicos de la Universidad César Vallejo.

En la presente investigación se ha honrado a los derechos titulares y propiedades en favor de un autor, además antecedentes de investigación, como, libros, revistas, artículos científicos, tesis, etc. de las diferentes bases de investigación científica y repositorios, para ello se han citado y referenciado como:

Fuentes de consulta archivadas, como lo son las fichas bibliográficas, sumamente detalladas con datos completos. Señalando cuáles son citas textuales y no textuales. Diferenciando las aportaciones e interpretando los textos.

Configurar los objetivos para así plasmarlos con claridad, dándolos a conocer antes de la entrada al campo de la investigación, para que no se vean manipulados.

Constatar la lucidez de los datos, tal y como acontecieron los hechos, a fin de que los hechos y el objetivo, primen sobre las interpretaciones propias, subjetivas. Delimitando los límites de la investigación, pero sobre todo no maniobrando la importancia de la misma.

III. Resultados

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta a directivos y funcionarios.

Tabla 5. Para el otorgamiento de crédito se realiza en función capacidad de pago, garantía e historial crediticio.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de pago	4	50
Garantía	3	37
Historial crediticio	1	13
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.



Figura 2. Para el otorgamiento de crédito se realiza en función: capacidad de pago, garantía e historial crediticio.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 50 % manifiesta que el otorgamiento de préstamos se realiza en función a la capacidad de pago, el 37 % en base a garantías y el 13 % lo hace en función al historial crediticio.

Tabla 6. El reglamento de créditos y cobranza se encuentra actualizados.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	0	0
NO	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.

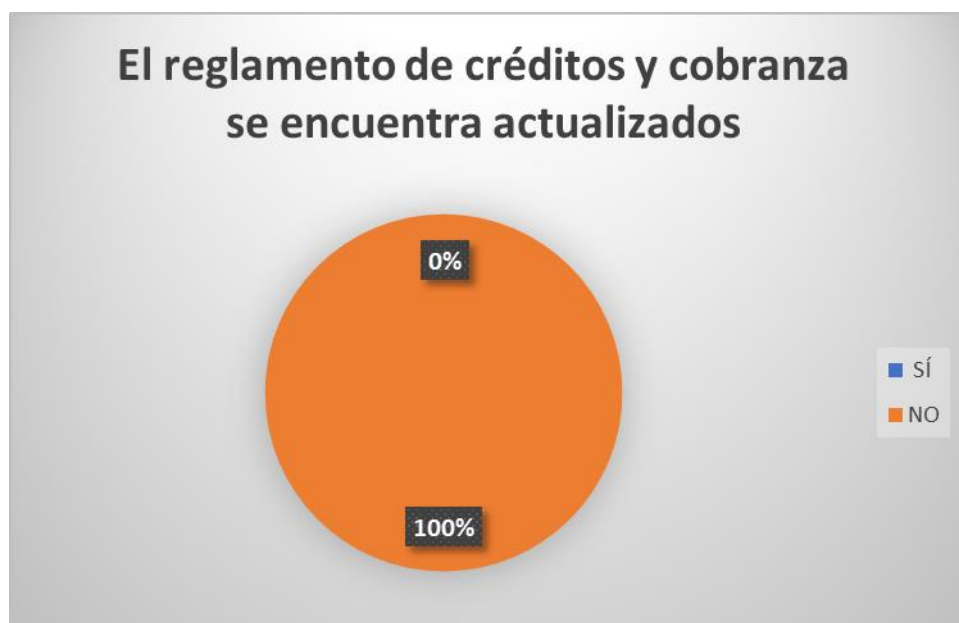


Figura 3. El reglamento de créditos y cobranza se encuentra actualizados

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 100% dice que el reglamento de créditos no se encuentra actualizado.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. Existen políticas y procedimientos de recuperaciones adecuadas para enfrentar el alto índice de morosidad.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	3	37
NO	5	63
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.



Figura 4. Existen políticas y procedimientos de recuperaciones adecuadas para afrontar el alto grado de índice de morosidad.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 63 % dice que no existe políticas y procedimientos de recuperaciones adecuadas para afrontar el alto índice de morosidad y el 37% dice que sí.

Tabla 8. Realiza provisiones de los créditos de acorde a las reglas de la Superintendencia de Banca y Seguros.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.

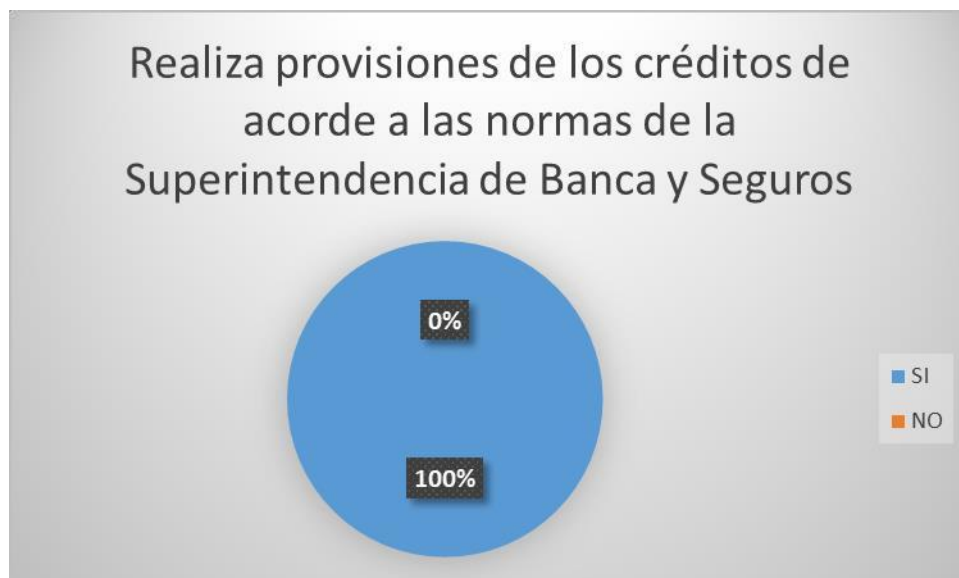


Figura 5. Realiza provisiones de los créditos de acorde a las normas de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 100 % manifiesta que se realiza provisiones de los créditos de acorde a las normas de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Tabla 9. La cooperativa cuenta con un área de recuperaciones.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	0	0
NO	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.



Figura 6. La cooperativa cuenta con un área de recuperaciones.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 100 % manifiesta que la cooperativa no cuenta con un área de recuperaciones.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 10. Se realiza un seguimiento de los créditos en proceso judicial.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	3	37
NO	5	63
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.



Figura 7. Se realiza un seguimiento de los créditos en proceso judicial.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 63 % manifiesta que no se realiza un seguimiento de los créditos en proceso judicial y el 37 % dice sí.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 11. La cooperativa contabiliza en sus estados financieros por separado los créditos vigentes, vencidos, refinanciados y en proceso judicial.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	3	37
NO	5	63
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.

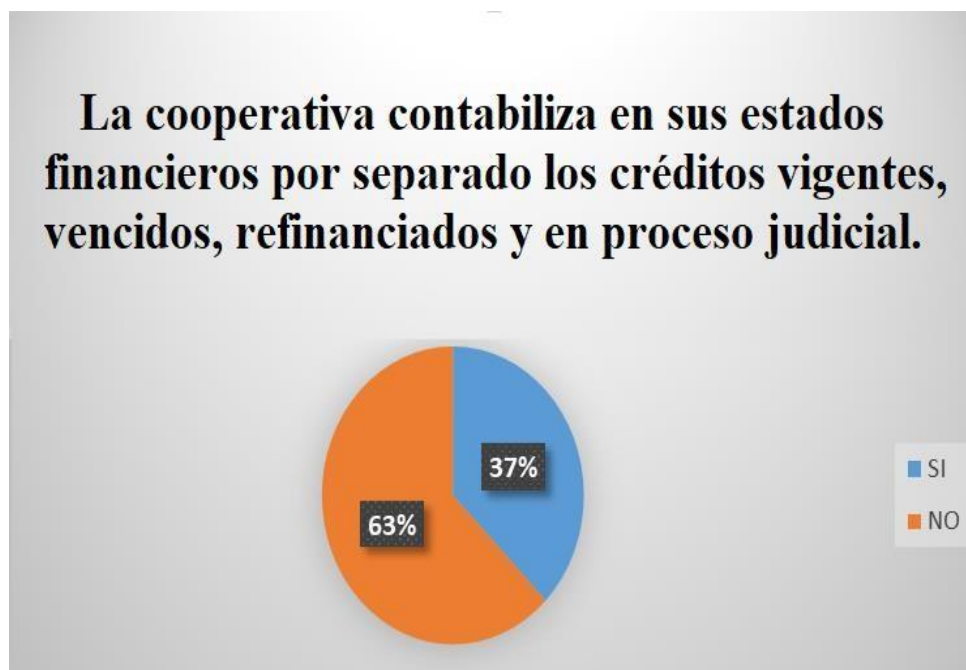


Figura 8. La cooperativa contabiliza en sus estados financieros por separado los créditos vigentes, vencidos, refinanciados y en proceso judicial.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 63% manifiesta que la cooperativa no contabiliza por separado los créditos vigentes, vencidos, refinanciados y en proceso judicial; y el 37% dice que sí.

Tabla 12. Se reporta diariamente la cartera morosa.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	25
NO	6	75
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.



Figura 9. Se reporta diariamente la cartera morosa.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 75 % manifiesta que no se reporta diariamente la cartera morosa, y el 25% dice sí.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 13. La cooperativa cuenta con el servicio de una central de riesgo de crédito.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.



Figura 10. La cooperativa cuenta con el servicio de una central de riesgo de crédito.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 100 % manifiesta que la cooperativa cuenta con una central de riesgo de crédito.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 14. La cooperativa cuenta con personal suficiente para el área de cobranza.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	25
NO	6	75
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.

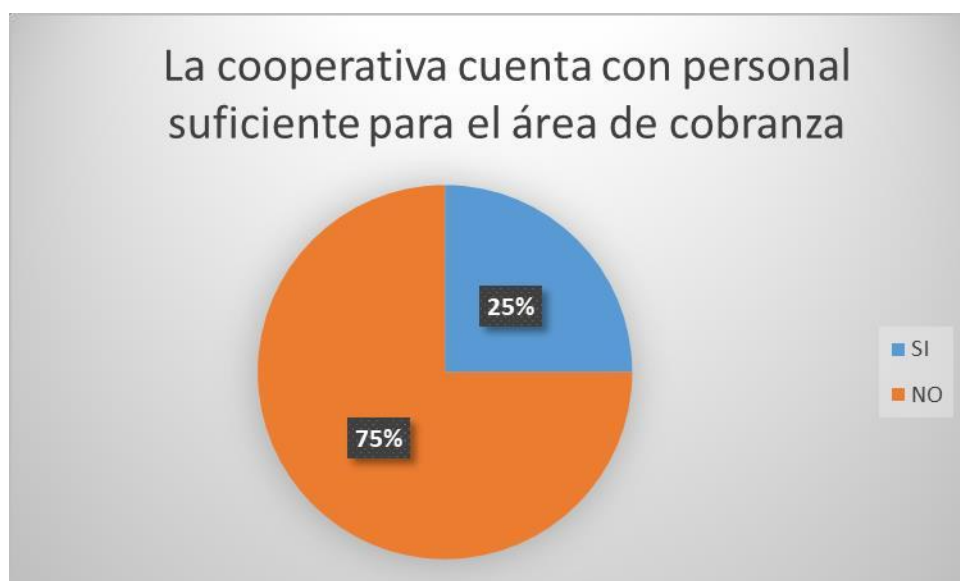


Figura 11. La cooperativa cuenta con personal suficiente para el área de cobranza.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 75 % manifiesta que la cooperativa no cuenta con personal suficiente para el área de cobranza y el 25% dice que sí.

Tabla 15. Sabe usted cuáles son los objetivos financieros que debe tener en cuenta la cooperativa.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	25
NO	6	75
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.



Figura 12. Sabe usted cuáles son los objetivos financieros que debe tener en cuenta la cooperativa.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 75 % manifiesta que no sabe cuáles son los objetivos financieros de la cooperativa y el 25% dice sí.

Tabla 16. Se han definido los riesgos de créditos en función de los objetivos financieros de la cooperativa.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	1	12
NO	7	88
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.

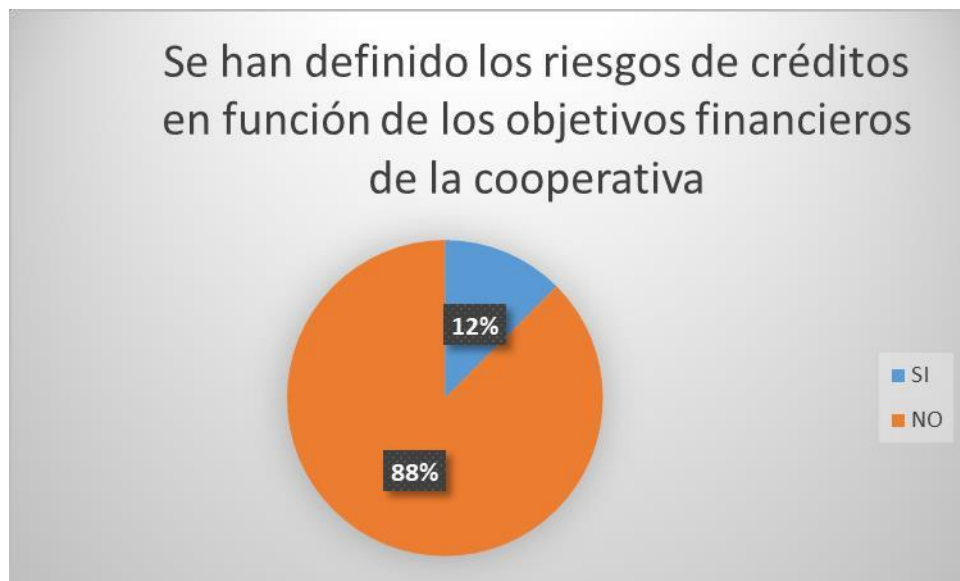


Figura 13. Se han definido los riesgos de créditos en función de los objetivos financieros de la cooperativa.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 88 % manifiesta que no se ha definido los riesgos de créditos en función de los objetivos financieros de la cooperativa y el 12% dice sí.

Tabla 17. Los objetivos financieros son conocidos por todos los directivos, funcionarios y empleados de la cooperativa.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	1	12
NO	7	88
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.

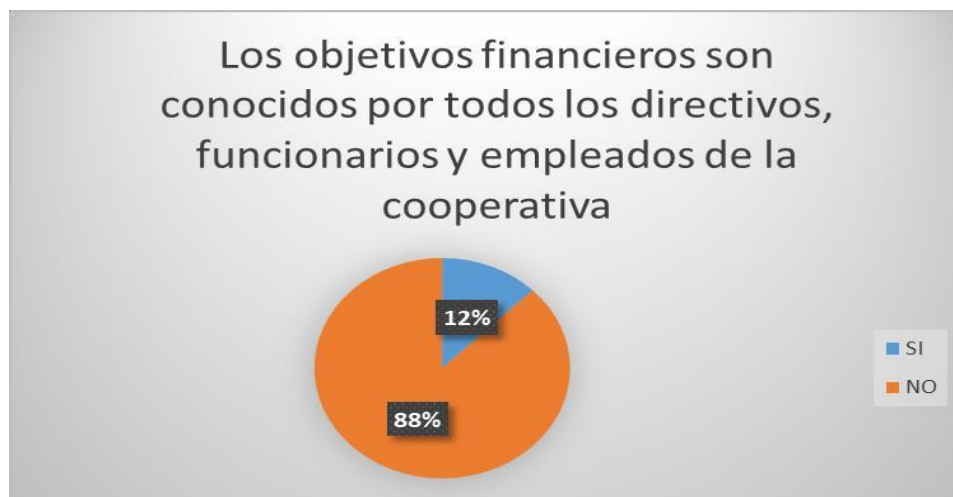


Figura 14. Los objetivos financieros son conocidos por todos los directivos, funcionarios y empleados de la cooperativa.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 88 % declaró que los objetivos financieros no son conocidos por todos los directivos, funcionarios y empleados de la cooperativa; y el 12% dice sí conocerlos.

Tabla 18. Se realiza evaluación de objetivos financieros.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	0	0
NO	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.



Figura 15. Se realiza evaluación de objetivos financieros.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 100 % manifiesta que no se realiza evaluación de objetivos financieros.

Tabla 19. Cree usted que la morosidad impacta negativamente en los objetivos financieros de la cooperativa.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.



Figura 16. Cree usted que la morosidad impacta negativamente en los objetivos financieros de la cooperativa.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 100 % cree que la Morosidad influye de manera negativa en los Objetivos financieros de la cooperativa.

Tabla 20. Se ha verificado el domicilio al momento de evaluar el crédito.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	28	70
NO	12	30
TOTAL	8	100

Fuente: elaboración propia.

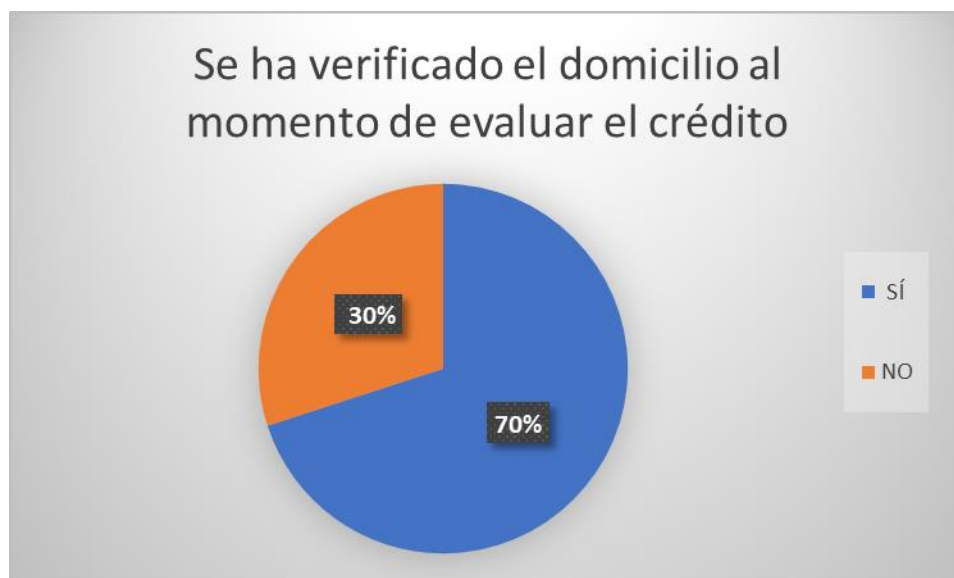


Figura 17. Se ha verificado el domicilio al momento de evaluar el crédito.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 70 % manifiesta que le han verificado el domicilio al momento de evaluar el crédito y el 30% dice no.

Tabla 21. El préstamo ha sido utilizado para lo cual lo solicitó.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	19	47
NO	21	53
TOTAL	40	100

Fuente: elaboración propia.

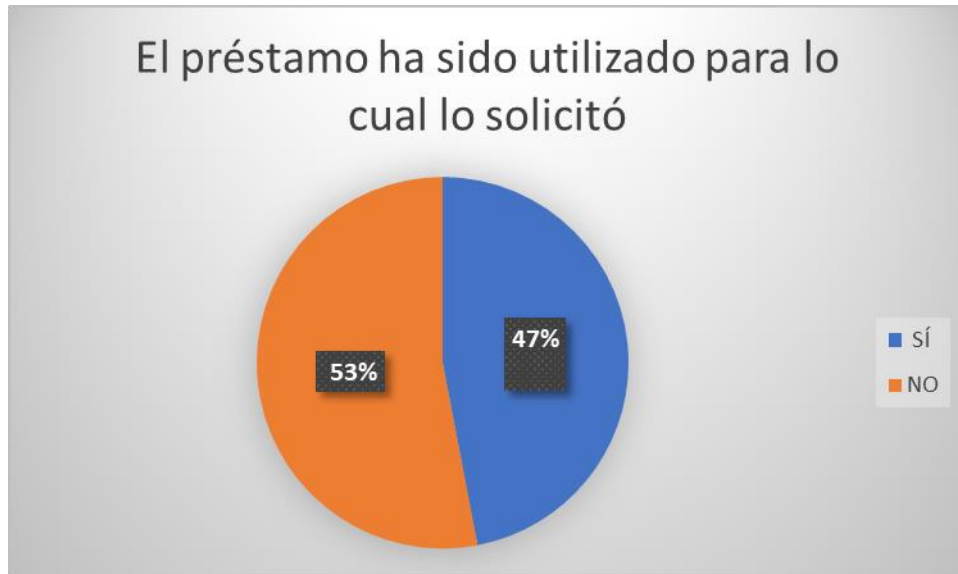


Figura 18. El préstamo ha sido utilizado para lo cual lo solicitó.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 53 % manifiesta que el préstamo no ha sido utilizado para lo cual lo solicitó y el 47% dice sí.

Tabla 22. El responsable de evaluación del crédito ha verificado el inventario de su negocio.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	14	35
NO	26	65
TOTAL	40	100

Fuente: elaboración propia.

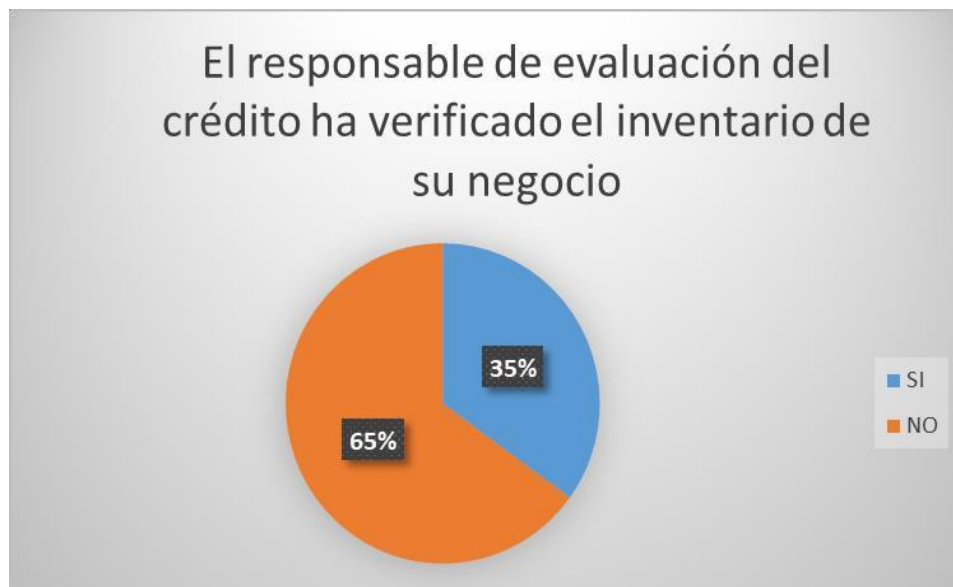


Figura 19. El responsable de evaluación del crédito ha verificado el inventario de su negocio.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 65% manifiesta que el responsable de evaluación del crédito no ha verificado el inventario de su negocio y el 35% dice sí.

Tabla 23. Cuál fue el motivo para el incumplimiento del pago del crédito.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
Descuido	13	32
Mala Inversión	17	43
Imprevistos	10	25
TOTAL	40	100

Fuente: elaboración propia.

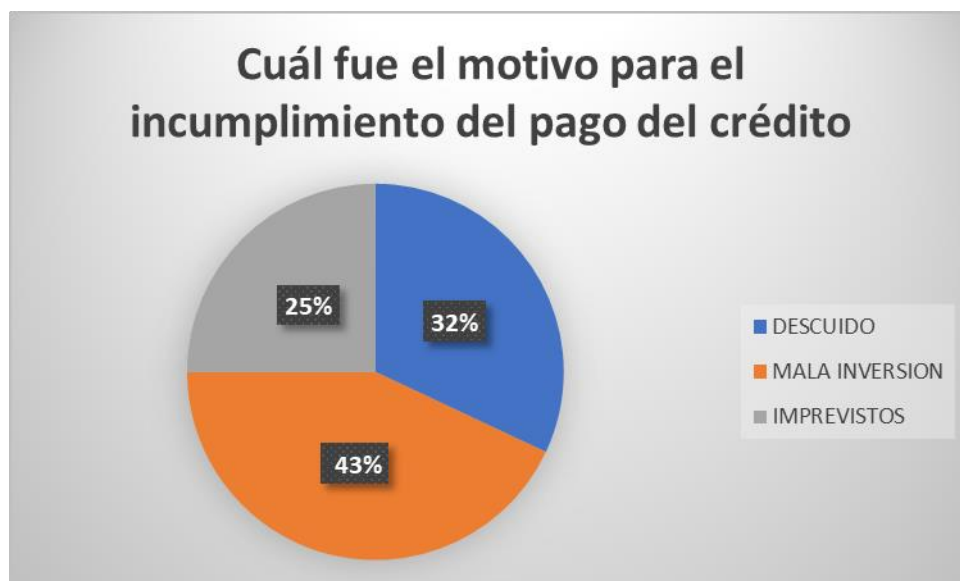


Figura 20. Cuál fue el motivo para el incumplimiento del pago del crédito.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 43% manifiesta que la razón principal para el incumplimiento del pago de su crédito es la mala inversión, el 32% dice que es por descuido, y el 25% dice que por imprevistos.

Tabla 24. La cooperativa ha notificado para el pago de cuota de préstamo.

VÁLIDOS	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	31	77
NO	9	23
TOTAL	40	100

Fuente: elaboración propia.



Figura 21. La cooperativa ha notificado para el pago de cuota de préstamo.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 77% manifiesta que la cooperativa ha notificado para el pago de cuota de préstamo y el 23% dice que no.

ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS FINANCIEROS.

INDICADORES FINANCIEROS 2017

Tabla 25. Riesgo de Crédito

MOROSIDAD	CRÉDITOS VENCIDOS / TOTAL CRÉDITOS	S/. 140,500	8.74%
		S/. 1,607,197	
PROTECCIÓN	PROVISIÓN/ CRÉDITOS VENCIDOS	S/. 138,164	98.33%
		S/. 140,500	

Fuente: Estados financieros.

Conclusión: La morosidad de los préstamos en el año 2018 es de 8.74% y se encuentra por encima del límite del 5% del sistema cooperativo y la protección es 98.73%. y se encuentra por debajo del límite de 130% del sistema cooperativo.

Tabla 26. Liquidez

LIQUIDEZ FRENTE A LOS DEPÓSITOS	DISPONIBLE / DEPÓSITOS	S/. 659,378	53.52%
		S/. 1,232,045	
LIQUIDEZ DE LOS ACTIVOS	DISPONIBLE / ACTIVO TOTAL	S/. 659,378	20.29%
		S/. 3,249,289	

Fuente: Estados financieros.

Conclusión: La liquidez para hacer frente a los depósitos de ahorros es de 53.52% y se encuentra fuera del rango entre 15 % y 25%; la relación del disponible frente al activo total es de 20.29%. y se encuentra fuera del rango entre 10 % y 15%.

Tabla 27. Solvencia

SOLVENCIA	RESERVA / ACTIVO TOTAL	S/. 272,309	8.38%
		S/. 3,249,289	
SOLVENCIA	RESERVA / CAPITAL SOCIAL	S/. 272,309	18.38%
		S/. 1,481,264	
SOLVENCIA	PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL	S/. 1,251,383	38.51%
		S/. 3,249,289	
SOLVENCIA	PASIVO TOTAL / PATRIMONIO NETO	S/. 1,251,383	0.63%
		S/. 1,997,906	
SOLVENCIA	ACTIVO TOTAL / PATRIMONIO NETO	S/. 3,249,289	1.62%
		S/. 1,997,906	

Fuente: Estados financieros.

Conclusión:

La solvencia de reserva frente al activo total es de 8.38% menor igual a 10% del sistema cooperativo.

La solvencia de reserva frente al capital social es de 18.38% menor a 35% del sistema cooperativo.

La solvencia del pasivo total frente al activo total es de 38.51% y está dentro del límite menor igual a 80%; frente al patrimonio neto es de 0.63 veces y está dentro del límite menor igual a 4; y asimismo la solvencia de activo total frente al patrimonio neto es de 1.62% veces y está dentro del límite menor igual a 9 del sistema cooperativo.

Tabla 28. Rentabilidad

RENTABILIDAD PATRIMONIO	UTILIDAD NETA / PATRIMONIO NETO	S/. 70,306	3.51%
		S/. 1,997,906	
RENTABILIDAD ACTIVO	UTILIDAD NETA / ACTIVO TOTAL	S/. 70,306	2.16%
		S/. 3,249,289	
RENTABILIDAD GENERAL	UTILIDAD NETA / INGRESOS FINANCIEROS	S/. 70,306	17.91%
		S/. 392,633	

Fuente: Estados financieros.

Conclusión: La rentabilidad del patrimonio es de 3.51% y está debajo del rango de mayor igual a 5%; la rentabilidad del activo es de 2.16% y está debajo del rango de mayor igual a 3%; y la rentabilidad general es de 17.91% y está dentro del rango de mayor igual a 7%.

Tabla 29. Eficiencia

EFICIENCIA DEL ACTIVO	GASTOS ADM. / ACTIVO TOTAL	S/. 349,375	10.75%
		S/. 3,249,289	
EFICIENCIA DE LOS INGRESOS FINANCIEROS	GASTOS ADM. / INGRESOS FINANCIEROS	S/. 349,375	88.98%
		S/. 392,633	

Fuente: Estados financieros.

Conclusión: La eficiencia de los gastos administrativos frente al activo total es de 10.75% y está fuera del rango menor igual a 5%; la eficiencia de los gastos administrativos frente a los ingresos financieros es de 88.98% y está fuera del rango menor igual a 30%.

INDICADORES FINANCIEROS 2018

Tabla 30. Riesgo de Crédito

MOROSIDAD	CRÉDITOS VENCIDOS / TOTAL	S/. 175,024	9.29%
	CRÉDITOS	S/. 1,884,370	
PROTECCIÓN	PROVISIÓN / CRÉDITOS	S/. 215,084	122.89%
	VENCIDOS	S/. 175,024	

Fuente: Estados financieros.

Conclusión: La morosidad de los préstamos en el año 2018 es de 9.29% y se encuentra por encima del límite del 5% del sistema cooperativo y la protección es 122.89%. y se encuentra por debajo del límite de 130% del sistema cooperativo.

Tabla 31. Liquidez

LIQUIDEZ FRENTE A DEPÓSITOS	DISPONIBLE / DEPÓSITOS	S/. 636,542	44.82%
		S/. 1,420,366	
LIQUIDEZ DE LOS ACTIVOS	DISPONIBLE / ACTIVO TOTAL	S/. 636,542	17.31%
		S/. 3,678,020	

Fuente: Estados financieros.

Conclusión: La liquidez para hacer frente a los depósitos de ahorros es de 44.82% y se encuentra fuera del rango entre 15 % y 25%; la relación del disponible frente al activo total es de 17.31%. y se encuentra fuera del rango entre 10 % y 15%.

Tabla 32. Solvencia

SOLVENCIA	RESERVA / ACTIVO TOTAL	S/. 298,287	8.11%
		S/. 3,678,020	
SOLVENCIA	RESERVA / CAPITAL SOCIAL	S/. 298,287	18.16%
		S/. 1,642,936	
SOLVENCIA	PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL	S/. 1,437,603	39.09%
		S/. 3,678,020	
SOLVENCIA	PASIVO TOTAL / PATRIMONIO NETO	S/. 1,437,603	0.64%
		S/. 2,240,417	
SOLVENCIA	ACTIVO TOTAL / PATRIMONIO NETO	S/. 3,678,020	1.64%
		S/. 2,240,417	

Fuente: Estados financieros.

Conclusión:

La solvencia de reserva frente al activo total es de 8.11% menor igual a 10% del sistema cooperativo.

La solvencia de reserva frente al capital social es de 18.16% menor a 35% del sistema cooperativo.

La solvencia del pasivo total frente al activo total es de 39.09% y está dentro del límite menor igual a 80%; pasivo total frente al patrimonio neto es de 0.64 veces y está dentro del límite menor igual a 4; y asimismo la solvencia de activo total frente al patrimonio neto es de 1.64 veces y está dentro del límite menor igual a 9 del sistema cooperativo.

Tabla 33. Rentabilidad

RENTABILIDAD PATRIMONIO	UTILIDAD NETA / PATRIMONIO NETO	S/. 95,168	4.25%
		S/. 2,240,417	
RENTABILIDAD ACTIVO	UTILIDAD NETA / ACTIVO TOTAL	S/. 95,168	2.58%
		S/. 3,678,020	
RENTABILIDAD GENERAL	UTILIDAD NETA / INGRESOS FINANCIEROS	S/. 95,168	21.77%
		S/. 437,230	

Fuente: Estados financieros.

Conclusión: La rentabilidad del patrimonio es de 4.25% y está debajo del rango de mayor igual a 5%; la rentabilidad del activo es de 2.58% y está debajo del rango de mayor igual a 3%; y la rentabilidad general es de 21.77% y está dentro del rango de mayor igual a 7%.

Tabla 34. Eficiencia

EFICIENCIA GASTOS	GASTOS ADM. / ACTIVO TOTAL	S/. 333,742	9.07%
		S/. 3,678,020	
EFICIENCIA GASTOS	GASTOS ADM. / INGRESOS FINANCIEROS	S/. 333,742	76.33%
		S/. 437,230	

Fuente: Estados financieros.

Conclusión: La eficiencia de los gastos administrativos frente al activo total es de 9.07% y está fuera del rango menor igual a 5%; la eficiencia de los gastos administrativos frente a los ingresos financieros es de 76.33% y está fuera del rango menor igual a 30%.

IV. Discusión

Para el objetivo primordial 1: Evaluar la morosidad se obtuvieron los siguientes datos:

En la encuesta a los directivos, funcionarios y directivos; el 50 % manifiesta que el otorgamiento de préstamos se realiza en función a la capacidad de pago.

El 100% dice que el reglamento de créditos y recuperaciones no se encuentra actualizado y la cooperativa no cuenta con un área de recuperaciones.

El 63 % dice que no existe políticas y procedimientos de recuperaciones adecuadas para afrontar el elevado grado de morosidad, no realiza un seguimiento en el proceso judicial, la cooperativa no contabiliza por separado los créditos actuales, vencidos, refinanciados y en proceso judicial.

El 75 % manifiesta que no se reporta diariamente la cartera morosa y la cooperativa no cuenta con personal suficiente para el rubro de cobranza.

En la encuesta a los socios; el 70 % manifiesta que le han verificado el domicilio al momento de evaluar el crédito, el 53 % manifiesta que el préstamo que solicitó no ha sido utilizado para lo cual lo solicitó, el 65% manifiesta que el responsable de evaluación del crédito no ha verificado el inventario de su negocio, y el 77% manifiesta que la cooperativa lo ha notificado para la liquidación de cuota de préstamo.

Para el objetivo específico 2: Del análisis financiero, en los documentos correspondientes al año 2017; la morosidad de los préstamos en el año 2017 es de 8.74% y la protección es 98.73%.

La liquidez para hacer frente a los depósitos de ahorros es de 53.52%, la relación del disponible frente al activo total es de 20.29%.

La solvencia de reserva frente al activo total es de 8.38%.

La solvencia de reserva frente al capital social es de 18.38% La rentabilidad del patrimonio es de 3.51% y está debajo del rango de mayor igual a 5%; la rentabilidad del activo es de 2.16% y está debajo del rango de mayor igual a 3%; y la rentabilidad general es de 17.91% y está dentro del rango de mayor igual a 7%.

La eficiencia de los gastos administrativos frente al activo total es de 10.75% y está fuera del rango menor igual a 5%; la eficiencia de los gastos administrativos frente a los ingresos financieros es de 88.98% y está fuera del rango menor igual a 30%.

En el análisis de los documentos 2018; la morosidad de los préstamos en el año 2018 es de 9.29% y se encuentra por encima del límite del 5% del sistema cooperativo y la protección es 122.89% y se encuentra por debajo del límite de 130% del sistema cooperativo.

La liquidez para hacer frente a los depósitos de ahorros es de 44.82% y se encuentra fuera del rango entre 15 % y 25%; la relación del disponible frente al activo total es de 17.31% y se encuentra fuera del rango entre 10 % y 15%.

La solvencia de reserva frente al activo total es de 8.11% menor igual a 10% del sistema cooperativo.

La solvencia de reserva frente al capital social es de 18.16% menor a 35% del sistema cooperativo.

La solvencia del pasivo total frente al activo total es de 39.09% y está dentro del límite menor igual a 80%; pasivo total frente al patrimonio neto es de 0.64 veces y está dentro del límite menor igual a 4; y asimismo la solvencia de activo total frente al patrimonio neto es de 1.64 veces y está dentro del límite menor igual a 9 del sistema cooperativo.

La rentabilidad del patrimonio es de 4.25% y está debajo del rango de mayor igual a 5%; la rentabilidad del activo es de 2.58% y está debajo del rango de mayor igual a 3%; y la rentabilidad general es de 21.77% y está dentro del rango de mayor igual a 7%.

La eficiencia de los gastos administrativos frente al activo total es de 9.07% y está fuera del rango menor igual a 5%; la eficiencia de los gastos administrativos frente a los ingresos financieros es de 76.33% y está fuera del rango menor igual a 30%.

Nuestra investigación se relaciona con la tesis de Murillo (2014) “Dirección y riesgo crediticio y su influencia hacia la demora de la Coopac Chiquinquirá en la que dicen que si emplea las políticas de crédito entonces se reduce la mora. También se presenta estadísticas en la que la mayor parte de sus empleados, están pendientes de las políticas de crédito, con un 70.01%, que provoca que el ejecutamiento de estas políticas representen un 50.01% del total y el otro 50.01% lo hace sin precisión. En el otro ámbito hay un 60.01% de los trabajadores que no se ha instruido en el reglamento de créditos y que esto ocasiona que solo un 20% está capacitado en otorgar préstamos; y en su generalidad los trabajadores no emplean un instrumento de estudio, logrando así que el 22.21% de los socios no son responsables para obtener mejores ingresos.

V. Conclusiones

1. En la evaluación de la morosidad del periodo 2017-2018 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, se ha establecido que los índices de morosidad es alta llegando a 8.74% y 9.29% respectivamente; asimismo, el reglamento de créditos y recuperaciones no se encuentra actualizado, no cuenta con un área de recuperaciones, no existe políticas y procedimientos de recuperaciones adecuadas para enfrentar el elevado grado de morosidad, no se realiza un seguimiento de los créditos en proceso judicial, no contabiliza por separado los créditos actuales, vencidos, refinanciados y en proceso judicial, no se reporta diariamente la cartera morosa y no cuenta con personal para realizar las respectivas cobranzas; no les han verificado el domicilio al momento de evaluar el crédito, el responsable de evaluación del crédito no ha verificado el inventario de su negocio y no lo ha notificado para la cancelación de cuota de préstamo.

2. En el análisis de los objetivos financieros de la cooperativa; se ha encontrado que la liquidez, la solvencia, rentabilidad y la eficiencia de los gastos administrativos del año 2017 y 2018 no son los adecuados porque se encuentran por debajo del promedio de lo establecido. Así tenemos que en el año 2017 la liquidez para hacer frente a los depósitos de ahorros es de 53.52%; la solvencia de reserva frente al Activo total es de 8.38%; la rentabilidad del patrimonio es de 3.51% y la rentabilidad del activo es de 2.16%; la eficiencia de los gastos administrativos frente al activo total es de 10.75% y la eficiencia de los gastos administrativos frente a los ingresos financieros es de 88.98%.

3. En el año 2018 la liquidez para hacer frente a los depósitos de ahorros es de 44.82%; la solvencia de reserva frente al activo total es de 8.11%; la rentabilidad del patrimonio es de 4.25% y la rentabilidad del activo es de 2.58%; la eficiencia de los gastos administrativos frente al activo total es de 9.07% y la eficiencia de los gastos administrativos frente a los ingresos financieros es de 76.33%.

4. El efecto de la demora en el logro de los objetivos financieros para el año 2017 y año 2018 es negativo debido a que los créditos vencidos tienen un índice de mora alta de

8.74% y 9.29% respectivamente; trayendo como consecuencia la falta de liquidez, la solvencia y la productividad de la cooperativa están por debajo del rango que establece el sistema cooperativo y asimismo la eficiencia de los gastos administrativos se encuentran por encima de lo establecido por el organismo de control cooperativo.

VI. Recomendaciones

1. La gerencia de la cooperativa debe realizar un control adecuado de la morosidad estableciendo políticas y procedimientos de otorgamientos y de cobranzas de préstamos; para lo cual se debe ampliar la zona de Cobranzas y contar con personal capacitado para que cumpla con los objetivos institucionales; se debe capacitar a los directivos, funcionarios y empleados; así como también reportar diariamente los créditos vencidos para notificarlos en su debida oportunidad.

2. La gerencia debe disponer que el área de Contabilidad como política debe de realizar mensualmente el análisis de los estados financieros y darlos a conocer a los directivos, funcionarios y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, con la finalidad de tomar decisiones oportunas y eficientes.

3. La gerencia debe realizar diariamente el control de morosidad para poder cumplir con el logro de los objetivos financieros de liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia de los gastos administrativos establecidos por la Coopac Santa Verónica, toda vez que el objetivo de la institución es cumplir con las metas de índole financiero que permitan lograr alcanzar las metas de manera general de la cooperativa.

4. Para un mejor logro de los objetivos financieros la gerencia para los años posteriores deberá ver de manera urgente los ratios que afecten a la cooperativa debiendo enfatizarse en la morosidad que está afectando, no estando de acorde al sector; para que no se siga elevando tal y conforme se ven en los años 2017 y 2018 en estudio, para una mejor marcha institucional.

Referencias

- Albelda, E., y Sierra, L. (2017). *Introducción a la contabilidad financiera (03 ed.)*.
De <https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=4965862>
- Ivan, N. (17 de Mayo de 2019). Noticias 24 entrevista Francisco Aravena sobre el endeudamiento de chilenos: un 74% nunca salió del estado de morosidad. [archivo de video]. De <https://www.24horas.cl/programas/entrevistas/experto-por-endeudamiento-de-chilenos-un-74-nunca-salio-del-estado-de-morosidad-3318291>
- Arbaiza, L. (2014). Cómo elaborar una tesis de grado, 328. De https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/11/06/indice_tesis.pdf
- Arias, M. (2017). El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria segmento 2. (Tesis de grado). De <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25230/1/T3981M.pdf>
- Arruñada, B. (1999). Aplazamiento de pago y morosidad en las transacciones comerciales. De <http://www.arrunada.org/files/research/f07.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (s.f.). Publicaciones y Seminarios. De <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/r.html>.
- Bernstein, W. (2008). Los Cuatro Pilares de la Inversión (Deusto ed.). Barcelona: Grupo Planeta.(01 ed)
- Blog Kcredito24.es. (08 de Enero de 2018). Los 12 objetivos financieros que debes marcar este año. [Finanzas personales]. De <https://www.kredito24.es/content/objetivos-financieros/>
- Calle , V. J. (2017). Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura - año 2017. (Tesis de pregrado). De

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10789/calle_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Céspedes, W. L. (2015). Factores determinantes de la morosidad en la Financiera Edyficar en el Distrito de Sorochuco - Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirlas. (Tesis de grado). De <http://190.116.36.86/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chu, R. M. (2016). Finanzas para no Financieros (Diana Felix ed.). (U. P. S. A. C., Ed.) Lima. De <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620823/Finanzas%20para%20no%20financieros%205ta%20,cap.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cobián, F. Z. (2017). Riesgo crediticio y las causas que influyen la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de Cajabamba año - 2016. (Tesis de grado). De http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11169/cobian_fz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cueva, C. F. (Junio de 2001). La gestion. De http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232001000200001

Delgado, D. D., & Chavesta, E. M. (27 de Noviembre de 2017). Impacto de la morosidad de la agencia C.C. Real plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank , periodo 2010 - 2014, (Tesis de grado). De <https://core.ac.uk/download/pdf/157721782.pdf>

Díaz, G., & Juárez, Y. (2018). Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán. (Tesis de grado). De <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4541/D%c3%adaz%20Rimarachi>

n%20-Juarez%20S%c3%a1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Comercio. (13 de Agosto de 2016). Actualidad. (A. Sebastián, Ed.). La morosidad creció en el crédito de consumo. De

<https://www.elcomercio.com/actualidad/morosidad-crecio-credito-consumo.html>

Empresa Actual.com. (15 de Abril de 2017). Gestión Financiera. Qué es el ROI y cómo calcularlo. De <https://www.empresaactual.com/que-es-el-roi-y-como-calcularlo/>

Encalada, M. (Febrero de 2018). Cómo definir el objetivo financiero de una IMF sin generar conflicto de intereses. El Microfinanciero. De

<https://www.fpcmac.org.pe/wp-content/uploads/2018/04/Revista-43.pdf>

Asistencia Técnica: Memoria Institucional 2014. Memoria anual, Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. De

https://www.fenacrep.org/assets/media/documentos/Memoria_2014.pdf

Asistencia Técnica: Evolución de las principales cuentas e indicadores de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú (COOPAC). Obtenido de Gerencia de Asistencia

Técnica. De <https://www.fenacrep.org/assets/media/imagenes/4to-trimestre-2015.pdf>

Asistencia Técnica: Memoria Institucional 2015. Memoria anual, Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. De

https://www.fenacrep.org/assets/media/documentos/Memoria_2015.pdf

Giráldez & Asociados Contadores Públicos S. Civil. (11 de Diciembre de 2018). Ratios Financieros-Análisis e Interpretación de Ratios Financieros aplicables a las

Cooperativas de Ahorro y Crédito. De <http://giraldezyasociados.com.pe/analisis-e-interpretacion-de-ratios-financieros-aplicables-a-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito/>

Ingram, D. (julio 2014). Objetivos financieros de negocios. Obtenido de La voz de

- houston. De <https://pyme.lavoztx.com/objetivos-financieros-de-negocios-8270.html>
- Limachi, P. (2015). La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raiz Agencia Macusani 2013-2014. (Tesis de grado). De http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2793/Limachi_Gamarra_Pablo_Zenon.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madrid, A., & Caro, A. (2011). Analisis e identificación de los factores que inciden en la morosidad de las Cajas Municipales de la Región Piura en el año 2011. (Tesis de grado). De https://joseordinolaboyer.files.wordpress.com/2011/11/madrid_pec3b1a_rev_job.p.
- Medina, M. (2015). El proceso de otorgamiento de créditos y su relación con el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced del Cantón Ambato. (Tesis de grado). De <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16765/1/T2873i.pdf>
- Menacho, J. (2018). La política crediticia y su influencia en la morosidad entidad Financiera Efectiva S.A – Huaraz 2017. (Tesis de grado). De http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10608/Tesis_61076.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mercedes, A. (2009). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” de la ciudad de Riobamba durante el año 2009. (Tesis de grado). De https://www.academia.edu/6570968/TESIS_FINAL
- Metodología de la Investigación. (13 de Agosto de 2019).Metodo de investigacion. De http://metodos-investigacion-unicordoba.blogspot.com/p/blog-page_8.html
- Mogollón , H. V. (2016). Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015. (Tesis de

- grado). De http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/363/mogollon_hv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. De <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morales, R., Aguilar , G., & Camargo , G. (Octubre de 2004). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano (Informe final de investigación). De <https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Mundo Pymes. (s.f.). Educación financiera. Qué son los objetivos financieros y cómo benefician a las empresas. De <https://mundopymes.org/finanzas/educacion-financiera/los-objetivos-financieros-benefician-a-las-empresas.html>
- Murillo, K. R., & Huaman, B. R. (2011). *Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, durante el periodo 2010*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo). (Acceso el 14 de junio de 2019)
- Ñañez, R. P. (2018). Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa. (Tesis de grado). De <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6140/%C3%91a%C3%B1ez%20Renter%C3%ADa%20Paola%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacheco, D. A. (2014). Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento Junín periodo 2008 - 2012. (Tesis de grado). De <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1537/TESIS%20FINAL.pdf>

?sequence=1&isAllowed=y

Pretel, R. N. (2014). Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pakatnamu" de la Ciudad de Eten. Trujillo, Perú. (Tesis de grado). De http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/617/pretel_nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Radio Programa del Perú. (14 de Marzo de 2017). Grupo RPP. ¿Cómo evitar problemas financieros en tu pyme?. De <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/como-evitar-problemas-financieros-en-tu-pyme-noticia-1036963>

Rios, M. (23 de Agosto de 2018). Gestión. Historial crediticio: ¿cómo lo califican las entidades financieras?. De <https://gestion.pe/tu-dinero/historial-crediticio-califican-entidades-financieras-242353-noticia/?ref=gesr>

Roncancio, G. (3 de Enero de 2019). Indicadores de la Perspectiva Financiera del Balanced Scorecard. De <https://gestion.pensemos.com/7-indicadores-de-la-perspectiva-financiera-del-balanced-scorecard>

Salgado, A. (2017). Scielo Perú. Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. De http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1729,48272007000100009&script=sci_arttext

SBS. (19 de noviembre de 2008). Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008. De https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf

Ticse, Q. P. (2015). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar oficina especial - El Tambo. (Tesis de grado). De <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29>

.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tierra, J. P. (2015). El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato. De

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.p>.

Vargas, G., & Troskey, J. (2008). Propuesta de un modelo de gestión crediticia para

reducir la morosidad en el producto credipyme y mejorar la rentabilidad de la

Edpyme Solidaridad SAC de la Ciudad de Chiclayo - 2017. (Tesis de grado). De

[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2587/VARGAS%20-](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2587/VARGAS%20-%20TROSKEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20TROSKEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2587/VARGAS%20-%20TROSKEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vinces, V. (2010). Análisis e Interpretación de los Estados Financieros (Vicerrectorado de

Investigación,ed.).

De

[https://www.academia.edu/13189196/An%C3%A1lisis_e_Interpretaci%C3%B3n_](https://www.academia.edu/13189196/An%C3%A1lisis_e_Interpretaci%C3%B3n_de_Estados_Financieros)

[de_Estados_Financieros](https://www.academia.edu/13189196/An%C3%A1lisis_e_Interpretaci%C3%B3n_de_Estados_Financieros)

Anexos

ANEXO N° 1

Instrumentos:



ENCUESTA A FUNCIONARIOS DE LA COOPAC SANTA VERÓNICA.


Mediante el presente instrumento, en este trabajo de investigación denominado **La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de ahorro y crédito “Santa Verónica”**, se busca recopilar información que lo complemente y se obtenga los datos necesarios para su evaluación.

Encuesta a funcionarios

1. ¿Para el otorgamiento de crédito se realiza en función:
a) Capacidad de pago b) Garantía c) Historial crediticio
2. ¿El reglamento de créditos y cobranza se encuentra actualizados?
a) Sí b) No
3. ¿Existen políticas y procedimientos de recuperaciones adecuadas para enfrentar el alto índice de morosidad?
a) Sí b) No
4. ¿Realiza provisiones de los créditos de acorde a las reglas de la Superintendencia de Banca y Seguros?
a) Sí b) No
5. ¿La cooperativa cuenta con un área de recuperaciones?
a) Sí b) No
6. ¿Se realiza un seguimiento de los créditos en proceso judicial?
a) Sí b) No
7. ¿La cooperativa contabiliza en sus estados financieros por separado los créditos vigentes, vencidos, refinanciados y en proceso judicial?
a) Sí b) No
8. ¿Se reporta diariamente la cartera morosa?
a) Sí b) No
9. ¿La cooperativa cuenta con el servicio de una central de riesgo de crédito?
a) Sí b) No

Coopac "Santa Verónica" Ltda. 31
Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018

ACTIVO	
DISPONIBLE Y REND. DEVENGADOS	
CAJA	636,542
BANCOS Y OTRAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANC. DEL PAIS	45,878
BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	588,164
OTRAS DISPONIBILIDADES	0
CARTERA DE CREDITOS NETOS Y REND. DEVENGADOS	2,500
CREDITOS VIGENTES	1,669,286
CREDITOS VENCIDOS	1,709,346
- PROVISIONES PARA CREDITOS	175,024
CUENTAS POR COBRAR NETOS Y REND. DEVENGADOS	215,084
CUENTAS POR COBRAR POR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	19,881
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	0
INVERSIONES PERMANENTES NETOS Y REND. DEVENG.	19,881
INV. POR PARTICIP. PATRIMONIAL EN PERS. JUR. DEL PAIS	4,016
OTRAS INVERSIONES PERMANENTES	0
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	4,016
- DEPRECIACION ACUMULADA	868,953
IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS	0
OTROS ACTIVOS	0
- AMORTIZACION ACUMULADA POR GASTOS AMORTIZABLES	479,342
TOTAL ACTIVO	3,678,020
PASIVO	
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS Y GTOS. POR PAGAR	1,420,366
OBLIGACIONES A LA VISTA	0
OBLIGACIONES POR CUENTAS DE AHORRO	78,804
OBLIGACIONES POR CUENTA A PLAZO	1,341,562
ADEUDOS Y OBLIG. FINANC. A CORTO PLAZO Y GTOS POR PAGAR	440
ADEUDOS Y OBLIG. CON EMP. E INST. FINANC. DEL PAIS	440
CUENTAS POR PAGAR Y GTOS. POR PAGAR	16,797
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	16,797
TOTAL DEL PASIVO	1,437,693
PATRIMONIO	
CAPITAL SOCIAL	1,642,936
CAPITAL ADICIONAL	45,337
RESERVAS	298,287
AJUSTES AL PATRIMONIO	138,689
RESULTADOS ACUMULADOS	0
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	95,168
TOTAL DEL PATRIMONIO	2,240,417
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	3,678,020

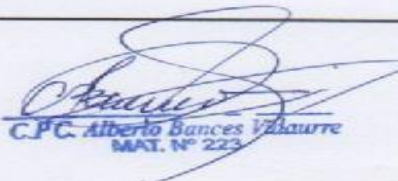

 C.P.C. Alberto Bances Vidaurre
 MAT. N° 223

Coopac "Santa Verónica" Ltda. 31

Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2018

ESTADO DE RESULTADOS	
INGRESOS FINANCIEROS	
INTERESES Y COMISIONES POR FONDOS INTERBANCARIOS	437.230
INTERESES Y COMISIONES POR CARTERA DE CREDITOS	620
OTRAS COMISIONES	435.085
GASTOS FINANCIEROS	1.525
INTERESES Y COMISIONES POR OBLIGAC. CON ASOCIADOS	60.096
INTERESES Y COMISIONES POR FONDOS INTERBANCARIOS	54.840
COMISIONES Y OTROS CARGOS POR OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.305
DIFERENCIA DE CAMBIO DE OPERACIONES VARIAS	47
MARGEN FINANCIERO BRUTO	3.895
PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CREDITOS DEL EJERCICIO	377.134
PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CRED DE EJERC ANTERIORES	76.953
MARGEN FINANCIERO NETO	0
MARGEN OPERACIONAL	300.181
GASTOS DE ADMINISTRACION	300.181
GASTOS DE PERSONAL	333.742
GASTOS DE DIRECTIVOS	156.339
GASTOS POR SERVICIOS RECIBIDOS DE TERCEROS	20.484
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	124.449
GASTOS DE ACTIVIDADES ASOCIATIVAS	10.191
MARGEN OPERACIONAL NETO	22.279
PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION	-33.561
DEPRECIACION DE INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	39.831
AMORTIZACION DE GASTOS	32.151
RESULTADO DE OPERACION	7.680
OTROS INGRESOS Y GASTOS	-73.392
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	205.724
INGRESOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	205.724
GASTOS EXTRAORDINARIOS	0
GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	30.000
RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACION	0
RESULTADO DEL EJERC ANTES DE PARTICIP. E IMPUESTO A LA RENTA	152.332
DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA NETA	102.332
IMPUESTO A LA RENTA	0
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	7.164

76



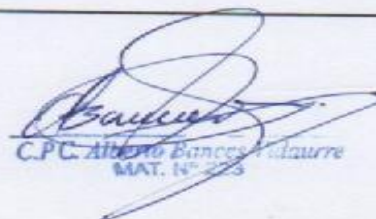
 C.P.C. Alberto Bances Vialaurie
 MAT. N° 223

Coopac "Santa Verónica" Ltda. 31

Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2017

ACTIVO	
DISPONIBLE Y REND. DEVENGADOS	659.378
CAJA	58.088
BANCOS Y OTRAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANC. DEL PAIS	598.790
OTRAS DISPONIBILIDADES	2.500
CARTERA DE CREDITOS NETOS Y REND. DEVENGADOS	1.469.067
CREDITOS VIGENTES	1.466.697
CREDITOS VENCIDOS	140.500
- PROVISIONES PARA CREDITOS	138.130
CUENTAS POR COBRAR NETOS Y REND. DEVENGADOS	13.914
CUENTAS POR COBRAR POR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	0
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	25.595
RENDIMIENOS DEVENGADOS DE CUENTAS POR COBRAR	0
- PROVISIONES PARA CUENTAS POR COBRAR	11.681
INVERSIONES PERMANENTES NETOS Y REND. DEVENG.	2.666
INV. POR PARTICIP. PATRIMONIAL EN PERS. JUR. DEL PAIS	0
OTRAS INVERSIONES PERMANENTES	2.666
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	887.087
- DEPRECIACION ACUMULADA	0
IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS	0
OTROS ACTIVOS	217.177
- AMORTIZACION ACUMULADA POR GASTOS AMORTIZABLES	0
TOTAL ACTIVO	3.249.289
PASIVO	
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS Y GTOS. POR PAGAR	1.232.045
OBLIGACIONES POR CUENTAS DE AHORRO	64.278
OBLIGACIONES POR CUENTA A PLAZO	1.167.767
CUENTAS POR PAGAR Y GTOS. POR PAGAR	19.338
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	19.338
TOTAL DEL PASIVO	1.251.383
PATRIMONIO	
CAPITAL SOCIAL	1.481.264
CAPITAL ADICIONAL	45.338
RESERVAS	272.309
AJUSTES AL PATRIMONIO	128.689
RESULTADOS ACUMULADOS	0
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	70.306
TOTAL DEL PATRIMONIO	1.997.906
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	3.249.289

73



C.P.C. Alfredo Bancro y Laure
MAT. N° 23

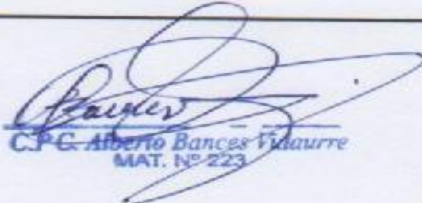
ANEXO N° 6

Coopac "Santa Verónica" Ltda. 31

Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2017

INGRESOS FINANCIEROS	392.633
INTERESES Y COMISIONES POR FONDOS INTERBANCARIOS	1.066
INTERESES Y COMISIONES POR CARTERA DE CREDITOS	389.832
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	1.735
GASTOS FINANCIEROS	70.087
INTERESES Y COMISIONES POR OBLIGAC. CON ASOCIADOS	68.087
INTERESES Y COMISIONES POR FONDOS INTERBANCARIOS	1.390
DIFERENCIA DE CAMBIO DE OPERACIONES VARIAS	610
MARGEN FINANCIERO BRUTO	322.546
PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CREDITOS DEL EJERCICIO	21.684
PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CRED DE EJERC ANTERIORES	0
MARGEN FINANCIERO NETO	300.862
MARGEN OPERACIONAL	300.862
GASTOS DE ADMINISTRACION	349.375
GASTOS DE PERSONAL	155.190
GASTOS DE DIRECTIVOS	14.659
GASTOS POR SERVICIOS RECIBIDOS DE TERCEROS	124.975
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	21.010
GASTOS DE ACTIVIDADES ASOCIATIVAS	33.541
MARGEN OPERACIONAL NETO	-48.513
PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION	62.198
PROVISIONES POR INCOBRABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR	41.419
DEPRECIACION DE INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	18.929
AMORTIZACION DE GASTOS	1.850
RESULTADO DE OPERACION	-110.711
OTROS INGRESOS Y GASTOS	181.017
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	181.017
GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	0
RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACION	70.306
RESULTADO DEL EJERC ANTES DE PARTICIP. E IMPUESTO A LA RENTA	70.306
DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA NETA	0
IMPUESTO A LA RENTA	0
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	70.306

74


 C.P.G. Alberto Bances Vidaurre
 MAT. N° 223

ANEXO N° 7



VALIDACIÓN CRITERIO EXPERTO

Estimado (a):

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis:

La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en cooperativa de ahorro y crédito "Santa Verónica" 2016 – 2017.

I. REFERENCIA.

- I.1. Grado académico: MAESTRO
- I.2. Nombre Experto: Diego Esidro Ferré López
- I.3. Especialidad: CONTABILIDAD
- I.4. Cargo actual: DOCENTE
- I.5. Institución: Universidad César Vallejo

II. DATOS DE LOS TESISISTAS

Nombres: Jorge Luis Carlos Mora
Carlos Antonio Ventura Suclupe

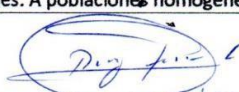
III. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Encuesta

Instrucciones:

MA: Muy Adecuado A: Adecuado NA: No adecuado
BA: Bastante Adecuado PA: Poco Adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.		X			
Los términos utilizados son propios de la investigación científica.		X			
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada.			X		
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica.		X			
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.		X			
Tiene relación directa con la solución del problema.		X			
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión.		X			
Presenta instrumentos apropiados para la recolección de datos.		X			
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa.		X			
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión.		X			
Proporciona ítems basados a la solución del problema.		X			
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente		X			
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas.		X			

Validado por:


Mg. CPC. Diego Esidro Ferré López
DNI: 16551969

ANEXO N° 8



VALIDACIÓN CRITERIO EXPERTO

Estimado (a):

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis:

La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en cooperativa de ahorro y crédito "Santa Verónica" 2016 – 2017.

I. REFERENCIA.

- I.1. Grado académico: MAESTRO
- I.2. Nombre Experto: SEBASTIAN RAMON LLONTOP
- I.3. Especialidad: CONTABILIDAD
- I.4. Cargo actual: DOCENTE
- I.5. Institución: UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

II. DATOS DE LOS TESISISTAS

Nombres: Jorge Luis Carlos Mora
Carlos Antonio Ventura Suclupe

III. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Encuesta

Instrucciones:

MA: Muy Adecuado A: Adecuado NA: No adecuado
BA: Bastante Adecuado PA: Poco Adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.			X		
Los términos utilizados son propios de la investigación científica.			X		
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada.		X			
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica.		X			
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.		X			
Tiene relación directa con la solución del problema.		X			
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión.		X			
Presenta instrumentos apropiados para la recolección de datos.		X			
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa.					
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión.		X			
Proporciona ítems basados a la solución del problema.		X			
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente		X			
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas.		X			

Validado por:


Mg. CPC. Sebastian Ramon Llontop
MAT. 2188
DNI: 16628148



VALIDACIÓN CRITERIO EXPERTO

Estimado (a):

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis:

La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en cooperativa de ahorro y crédito "Santa Verónica" 2016 – 2017.

I. REFERENCIA.

- I.1. Grado académico: CONTADOR PUBLICO.
- I.2. Nombre Experto: VICTORIANO ACUÑA VALLEJOS
- I.3. Especialidad: CONTADOR.
- I.4. Cargo actual: CONTADOR GENERAL.
- I.5. Institución: ASOCIACIÓN CIVIL PUNTA USO - COLEGIO AICAMOROS

II. DATOS DE LOS TESISISTAS

Nombres: Jorge Luis Carlos Mora
Carlos Antonio Ventura Suclupe

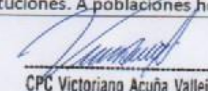
III. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Encuesta

Instrucciones:

MA: Muy Adecuado A: Adecuado NA: No adecuado
BA: Bastante Adecuado PA: Poco Adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica.		X			
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada.		X			
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica.	X				
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.	X				
Tiene relación directa con la solución del problema.	X				
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión.	X				
Presenta instrumentos apropiados para la recolección de datos.		X			
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa.	X				
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión.	X				
Proporciona ítems basados a la solución del problema.	X				
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente		X			
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas.		X			

Validado por:


CPC Victoriano Acuña Vallejos
Mg. CPC. MAT. 04-3209

DNI: 41244461



INSTRUMENTOS

ENTREVISTA

ANEXO N° 10

OBJETIVO: Diagnosticar el estado actual de la morosidad y las medidas y acciones que toman para el cobro de este.

DIRIGIDO AL: Presidente del Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo.

Variable Independiente: Morosidad

1. ¿La Cooperativa cuenta con un sistema para el control de la morosidad?
2. ¿Cuál cree que son las principales dificultades que se presentan en la atención, orientación y pago de los préstamos otorgados a los asociados?
3. ¿Existe alguna política de cobranza?
4. ¿La cooperativa aplica algún conducto de cobranza para los cooperativistas atrasados en sus pagos?
5. ¿La cooperativa realiza campañas consecutivas para incentivar el pago de las deudas pendientes de pago?
6. ¿Qué acciones estratégicas se toman en cuenta para disminuir la morosidad?

7. ¿La cooperativa estaría dispuesta aceptar propuestas de mejoras que contribuyan a disminuir la morosidad en el pago por préstamos otorgados?
8. ¿Se encuentra actualizada la base de datos de asociados de la cooperativa?
9. ¿Se encuentran identificados los asociados morosos?
10. ¿Los morosos se encuentran clasificados de alguna manera?
11. ¿Considera que una de las causas de la morosidad en el pago de sus préstamos es la carencia económica o por algún otro motivo?
12. ¿Los asociados morosos reciben alguna clase de notificación acerca de su deuda con la cooperativa?
13. ¿Cuál cree que son los principales efectos de la morosidad en el pago de los préstamos otorgados?

ANEXO N° 11

ENCUESTA

Encuesta para evaluar la gestión de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo.

Estimado colaborador: El objetivo de la encuesta es evaluar la gestión de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo.

Instrucciones:

No existe respuestas correctas o incorrectas, se trata de su opinión, para considera la siguiente escala:

TD	D	I	A	TA
Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total acuerdo

N°	Ítems	TD	D	I	A	TA
1	¿La cooperativa cuenta con políticas establecidas para ceder un crédito a un nuevo socio?					
2	¿En la cooperativa, el personal de crédito recibe capacitación en gestión de cobranza?					
3	¿El personal de la cooperativa, ha sido seleccionado mediante un proceso de selección?					
4	¿Los créditos cedidos a los socios se encuentran registrados como lo norma la SBS?					
5	¿La cooperativa utiliza algún tipo de sistema que avisa las fechas de pagos de vencimiento de las deudas?					

6	¿Usualmente llevan un control de la cobranza por medio de reportes mensuales?					
7	¿La cooperativa utiliza el factoring para asegurar la recuperación de la deuda de los socios?					
8	¿La cooperativa, envía notificaciones a los clientes cuando la deuda se venció?					
9	¿La cooperativa, emplea la cobranza judicial cuando la deuda es mayor a 90 días?					
10	¿En la cooperativa, se asegura la recuperación de la deuda por que se exige alguna garantía a los socios?					
11	¿La cooperativa, emplea la cobranza preventiva, ya que suele enviar estados de cuenta a los socios?					
12	¿En la cooperativa, se ha incrementado el porcentaje de la morosidad?					
13	¿Los procedimientos de recuperación del crédito permiten disminuir los índices de morosidad de la cooperativa?					
14	¿Cumple con las metas de los resultados de morosidad de la cooperativa?					
15	¿La liquidez de la cooperativa, se ha visto afectada por el índice de morosidad?					
16	¿Mantiene un control de las cuentas por cobrar?					
17	¿En la cooperativa, se premia los resultados de cartera normal de los gestores de crédito y cobranzas?					
18	¿La cooperativa ha disminuido el índice de morosidad en los últimos 3 años?					

ANEXO N° 12

Entrevista al presidente del Comité de Créditos



Asistente del área de créditos



ANEXO N° 13

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El Impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
¿Cómo la morosidad impacta en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de ahorro y crédito “Santa Verónica” Ltda. 31?, Chiclayo.	La morosidad impacta negativamente en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica” Ltda. 31, Chiclayo.	Evaluar el Impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica” Ltda. 31 Chiclayo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica, Chiclayo. ▪ Analizar los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Verónica, Chiclayo. ▪ Determinar el impacto de la morosidad en el logro de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Verónica, Ltda. 31 Chiclayo. 	Variable Independiente: La Morosidad	La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un incumplimiento de la obligación.
				Variable Dependiente: Objetivos Financieros	Son las metas financieras planteadas por la organización, Los Objetivos Financieros muestran la posición financiera de una empresa en el mercado específico en un periodo determinado.