

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Causas de morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito en  
la región altoandina durante el contexto del COVID-19**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Naysha Soledad Huayta Lipa  
Deysi Mayumi Mamani Palli  
Carolay Edubith Quispe Merma

Asesor:

Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara

**Juliaca, diciembre de 2020**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

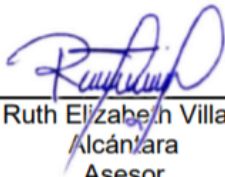
Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“CAUSAS DE LA MOROSIDAD EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA REGIÓN ALTOANDINA DURANTE EL CONTEXTO DEL COVID-19”** constituye la memoria que presenta los Bachiller **Naysha Soledad Huayta Lipa, Deysi Mayumi Mamani Palli y Carolay Edubith Quispe Merma** para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 17 días del mes de diciembre del año 2020



---

Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte  
Alcántara  
Asesor

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS EN FORMATO ARTÍCULO

En puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 17 días del mes de diciembre de 2020 siendo las 14:00 horas, se reunieron en la sala virtual de la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Yasmany Said Lupaca Chata, el secretario: Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés y los demás miembros: Mtra. Karen Yosio Mamani Monroy y el asesor: Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: **Causas de la morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito en región altoandina durante el contexto del COVID-19** de las bachilleras: a) Naysha Soledad Huayta Lipa b) Deysi Mayumi Mamani Palli c) Carolay Edubith Quispe Merma, conducente a la obtención del Título profesional de Contador público.

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición, Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por los candidatos. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado:

Posteriormente, el Jurado procede a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Naysha Soledad Huayta Lipa

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Con nominación de bueno	Muy Bueno

Candidato (b): Deysi Mayumi Mamani Palli

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Con nominación de bueno	Muy Bueno

Candidato (b): Carolay Edubith Quispe Merma

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Con nominación de bueno	Muy Bueno

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó a los candidatos a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente

  
Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato (a)

Candidato (b)

Candidato (c)

# Análisis de las causas de morosidad en los padres de familia del Colegio Adventista Túpac Amaru, 2019

Naysha Soledad Huayta Lipa <sup>a\*</sup>, Carolay Edubith Quispe Merma <sup>a</sup>

<sup>a</sup>EP. Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

---

## Resumen:

Esta investigación se realizó con la finalidad de conocer y describir las causas de morosidad en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la región alto andina durante el contexto de la covid 19. El estudio aplicado para esta investigación es de tipo cualitativo exploratorio fenomenológico, porque analizaremos la obtención de información de cada persona acerca de las causas de morosidad, el diseño que adopta es no probabilístico porque el tipo de muestreo será por conveniencias, tomando como instrumento entrevistas estructuradas para luego encontrar frases codificadas, con dichas frases se procedió a identificar categorías y subcategorías y de este modo llegar a los resultados finales. Los participantes fueron conformados por 30 socios pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda. Entre los principales hallazgos se encontró que, la causa principal según los participantes se debe a la suspensión de actividades de sus negocios por lo que la mayoría no cuenta con un giro de negocio de primera necesidad causando así la reducción de sus ingresos y esto conlleva a la imposibilidad de los pagos en este tiempo de pandemia el cual refleja que la economía es un factor fundamental para aquellos prestamistas y prestatarios quedando así afectadas.

*Palabras clave:* Causas, Morosidad, Finanzas, COVID-19

---

## Abstract

This research was carried out with the purpose of knowing and describing the causes of delinquency in a Credit and Savings Cooperative in the High Andean region during the context of covid 19. The study applied to this research is of a phenomenological exploratory qualitative type, because we will analyze the obtaining of information from each person about the causes of delinquency, the design it adopts is non-probabilistic because the type of sampling will be by convenience, using as an instrument interviews structures to later find coded phrases, these phrases were used to identify categories and subcategories and thus arrive at the final results. The participants were made up of 30 members belonging to the San Salvador Ltda Savings and Credit Union. Among the main findings was found that, the main cause according to the participants is due to the suspension of activities of their businesses so that the majority does not have a turn of business of primary necessity thus causing the reduction of their income and this led to the impossibility of payments in this time of pandemic which reflects that the economy is a fundamental factor for those lenders and borrowers thus being affected.

*Keywords:* Causes, Late payment, Finances, COVID-19

---

---

\* Autor de correspondencia: Naysha Soledad Huayta Lipa, Deysi Mayumi Mamani Palli y Carolay Edubith Quispe Merma  
Km. 6 Carretera Arequipa, Juliaca, Chullunquiani  
Tel.: 051-328825  
E-mail: autor1soledad.lipa@gmail.com, autor2 mayumipalli@gmail.com y autor3 merma.carolay@gmail.com

## Introducción

La liquidez es una de las principales características que tiene el mercado, es la capacidad que tiene una entidad y empresa para obtener efectivo y esta pueda hacer frente a sus obligaciones, en otras palabras, es la facilidad con la que un activo pueda convertirse en dinero en efectivo. Ante esta situación se deben tomar acciones para que los agentes económicos cuenten con suficiente liquidez, para que los deudores del sistema financiero continúen siendo sujetos de crédito, para asegurar la adecuada y continua prestación de servicio de las instituciones financieras con la calidad debida, porque la razón de ser una entidad financiera son los intereses.

Para este año la situación económica se vio afectada por la crisis de salubridad y fueron afectados las entidades financieras, como es el caso de una de las cooperativas de la ciudad de Juliaca, de la misma manera los emprendedores, razón el cual muchos de los prestatarios no llegaron a cumplir con los pagos de sus cuotas y esto generó el aumento de la morosidad, por ende las entidades no están generando liquidez, sin embargo, la cooperativa y otras entidades dedicadas al rubro tienen que seguir pagando tributos, proveedores, personal, arrendamientos etc. Así como ambas situaciones se vieron afectadas, debido a la suspensión de sus actividades económicas, deudas en otras entidades financieras, además perciben mermas de sus productos y muchos de ellos en este contexto se dio priorización de sus egresos, antes que pagar sus deudas financieras.

El 16 de marzo el presidente de la república decreta en estado de emergencia en todo el Perú N.º 044-2020-PCM por el plazo de quince 15 días calendario, y dispone el aislamiento social obligatorio por las graves circunstancias que afectan la vida a consecuencia del brote de la covid 19 (El Peruano, 2020). En la actualidad se sigue ampliando la cuarentena focalizada en la región de Puno.

A inicios de la pandemia en el Perú se restringieron todas las actividades laborales a excepción de los productos de primera necesidad, donde la ciudadanía y empresarios en el sector alto andino paralizaron los movimientos económicos afectando así la economía, por lo cual la mayoría de los negocios quedaron afectadas, como es el caso de las instituciones financieras además de la pandemia enfrentan el problema de deudas es decir “morosidad”. Sarmiento, (2020) Revela, si aquellas personas que piden constantemente préstamos para pagar una deuda tras otra, seguro forma parte de la morosidad bancaria, la cual, según el reporte de noviembre del 2019 el BCRP se encuentra en 4,6% y que la institución prevé que se eleve a 4,8% al cierre del 2020.

Actualmente la mayoría de las empresas pudieron reabrir nuevamente sus negocios utilizando un máximo protocolo de seguridad protegiendo de esta manera al trabajador y a la clientela, pese al reabrimiento de los negocios aún se percibe la morosidad a los prestamistas. De acuerdo a Bobadilla, (2019) define la morosidad crediticia, cuando una empresa o persona solicita un crédito para sus fines necesarios a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago, sin embargo, no cumple con el acuerdo predicho se retrasa en los pagos y la tasa de morosidad incrementa, así como menciona Alva, (2018) la tasa de morosidad de la cartera de préstamos en cajas rurales superó el 7% al cierre de octubre, fortaleciendo la tendencia al aumento que muestra este indicador durante el último año.

La morosidad se ha incrementado a nivel nacional ya que a mayor incremento de empresas en el Perú también desarrollan los comercios y a ello se genera el índice de morosidad. Según Solís (2018) citado en la revista de Heredia & Torres, (2018) nos muestran que en el año 2017 la economía peruana creció 2.5%, y el desarrollo promedio de las colocaciones en el sistema financiero fue de 5.6%, destacando el crecimiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, que fue de 15%. Obtuvieron una rentabilidad del patrimonio (ROE) de 13.5% y la morosidad de cartera de 5.35%. (p.93).

Para el autor Castillo, (2019) detalla que los bancos y cajas municipales reportaron a la SBS la aportación de créditos atrasados como el monto de créditos castigados de comercios minoristas y medianas empresas, registraron aumentos significativos, la tasa de morosidad se incrementa con el transcurso del tiempo debido al estado de emergencia en el Perú donde las actividades económicas fueron suspendidas por la misma, recientemente fueron reactivando su economía de acuerdo a las fases con estricto protocolo de seguridad debido a la Covid 19. Por otra parte, Gestión, (2020) publica que el PBI se reduzca más del 5% en el 2020, su primer retroceso desde 1998 y la peor caída desde los años 80.

Existen muchas instituciones financieras como, bancos, cooperativas y cajas en general, estas instituciones están siendo afectadas por esta pandemia debido a que el flujo económico paraliza, además enfrentan el problema de morosidad. Si bien es cierto la liquidez es un punto esencial para cada actividad de una empresa, si existe escasez de liquidez la entidad se encontrará afectada y no solo la entidad si no quienes la conforman, donde los problemas llevarían a tomar cartas en el asunto hasta llegar al punto de poner en juego la empresa.

Las entidades financieras facilitan el movimiento del dinero en la economía, nos permiten hacer pagos, depósitos, compras, transferencias electrónicas entre otras cosas. Los Bancos son intermediarios entre los que tienen dinero y estos transforman los ahorros en créditos, la otra manera es mantener la liquidez para proyectos a largo plazo.

Los bancos evalúan sus riesgos para otorgar créditos. El proyecto del sistema financiero peruano está formado por el mercado de interacción directa e indirecta las cuales son: SBS, agente financiero del estado. La diferencia entre financieras, cajas municipales, cooperativas, Edpyme y los Bancos son el monto de capital y la cantidad de operaciones que realiza, SMV vela por el cumplimiento de la Ley del Mercado de Valores, Bolsa de Valores y el Fondo mutuo.

Los investigadores Gonzáles & Contreras, (2007) analizaron las causas que influyeron en la morosidad de pagos agrícolas que otorgaron a los productores ubicado en el estado Mérida – Venezuela, la investigación es de tipo exploratoria y descriptiva con un muestreo aleatorio estratificado, fueron 46 productores que participaron, muestra un resultado que debido al retraso de pagos influyen los factores como el clima, variación de precios, plagas, enfermedad y muerte de productores provocando la morosidad, finalmente concluye que la morosidad fue a causa de falta de voluntad de pago por parte de los socios y factores coyunturales no controlados por el productor. Muchas veces la falta de voluntad de pago por parte de los socios influye en la morosidad ya sea causados por diversos factores, como es caso de nuestro país que atraviesa una pandemia de la covid-19.

Así también en la investigación empírica de Alvarez & Apaza, (2020) determinan acerca de la relación que existe entre el riesgo de crédito y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo, de tipo cuantitativo con un diseño no experimental transaccional, la población fue de 35 asesores de crédito. Como resultado obtuvieron acerca del riesgo de incumpliendo un nivel regular, riesgo de exposición alto y por último el riesgo de recuperación fue muy bajo indagando de esta manera que la entidad tiene una evaluación de riesgo regular, para concluir nos indican que los asesores de crédito deberían reducir el nivel de riesgo crediticio, mejorando de esta manera la evaluación, solvencia moral, capacidad de pago y ante todo las condiciones económicas y el rubro en que se desempeña el socio. Se ve reflejado que la morosidad es un riesgo tanto para el prestamista y prestatario.

Es así que estas dos investigaciones dieron forma al presente artículo y de este modo poder reformular las propuestas planteadas, analizando el tipo de estudio y en el contexto que fue realizada dicha investigación. De este modo el objetivo de la investigación es conocer y describir las causas de la morosidad en el contexto de la COVID-19 en la región alto andina, donde se pretende ver la realidad de los socios del porque no pueden efectuar los pagos en las fechas establecidas, se pudo observar que muchos de ellos tiene dificultades por el hecho que se dedican a diferentes rubros de negocio y no están considerados en primera necesidad por la cual no generaron ingresos por estar suspendido, ahora como vemos los comercios reactivaron nuevamente su economía siguiendo el protocolo obligatorio.

El enfoque que se aplicó para la presente investigación es cualitativo explorativo, tiene la técnica fenomenológica, se desarrolló interacciones de entrevistas para luego encontrar las frases codificadas; con dichas frases se procedió a identificar las categorías y subcategorías; los entrevistados son 30 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda. Donde la mayoría son trabajadores dependientes.

La elección de los participantes se basó en el diseño no probabilístico porque el tipo de muestreo será por conveniencias, Otzen & Manterola, (2017) indica seleccionar la muestra de manera fácil a la disponibilidad de las personas que quieran formar parte del muestreo. En la sección de resultados se interpretó a través del análisis vectorial de las palabras de similitud y con ello se determinó la polaridad, y en las discusiones se llevaron a contexto las categorías y subcategorías identificadas durante la metodología.

## **Metodología**

### ***1.1. Participantes***

Los participantes seleccionados fueron 30 socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda., estos fueron escogidos viendo el padrón de morosidad donde se halló que tenían alto índice de retraso en sus pagos considerando el giro de negocio, hallando que muchos de ellos pertenecían al giro de negocio de comercio, artesanía, ganadería, minería artesanal pertenecientes a la región Puno.

Para el desarrollo de la recolección de datos como parte de los criterios éticos establecidos por la institución, primeramente nos contactamos con el Gerente General de la Cooperativa San Salvador Ltda., para pedir la autorización de tomar como objeto de estudio a sus bases de datos y a los socios que pertenecen a esta Cooperativa, dicho permiso fue presentada en mesa de partes, obteniendo como respuesta verbalmente la aceptación para el proceso de obtención de datos, además nos contactamos con las persona a quienes serían entrevistados y grabadas, la respuesta de parte de los socios fueron favorables ya que aceptaron a que sus respuestas seas grabadas y utilizadas para el trabajo de investigación.

### ***1.2 Materiales e insumos.***

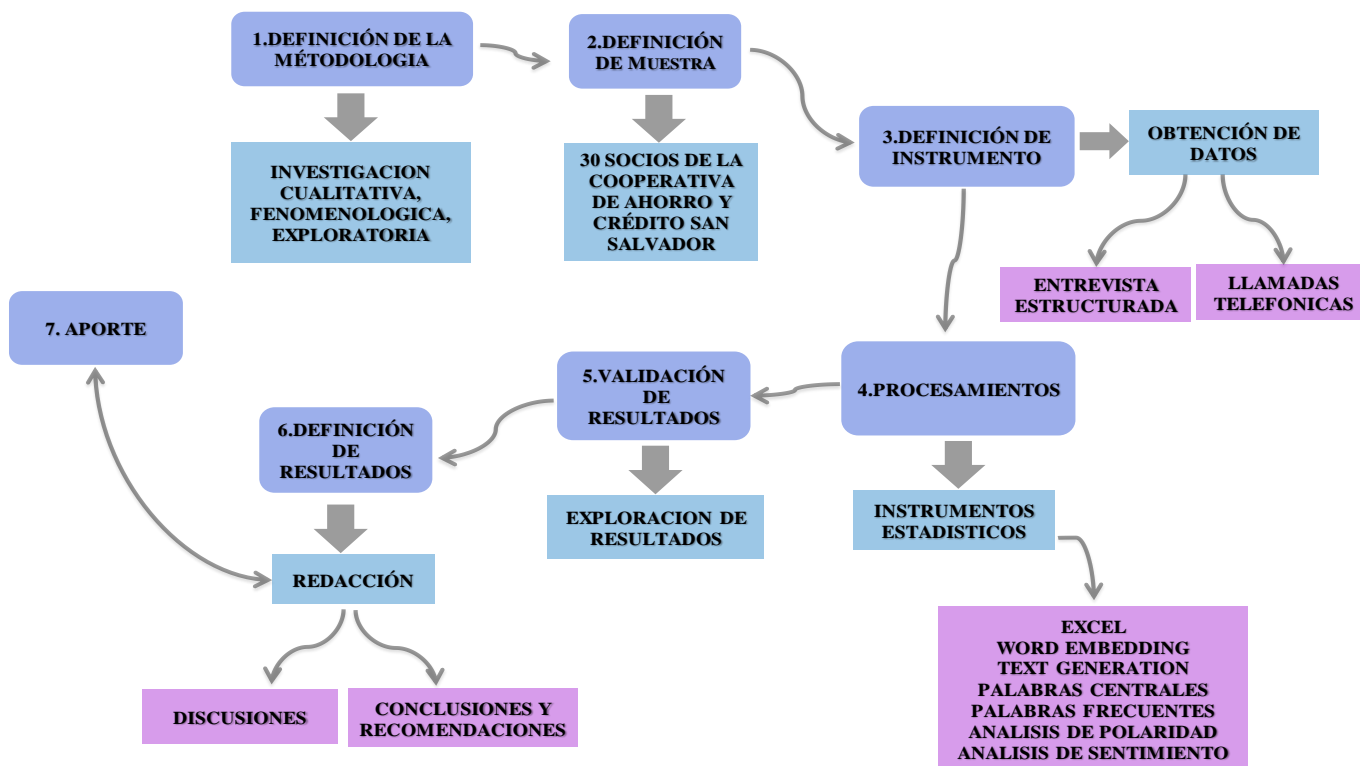
En la investigación de Fuster, (2019) nos revela que la fenomenología conduce a la descripción e interpretación de la condición de experiencias vividas, significa la importancia en la pedagogía, psicología y sociología. Nos manifiesta sobre el estilo de vida que lleva cada persona ya sea la actitud, creencia, pensamiento, etc. según el punto de vista de cada entrevistado.

El instrumento que se utilizó es la entrevista estructurada que se aplicó con una interacción a nuestros participantes. Luego se realizó las llamadas telefónicas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda. Una vez concluida con las entrevistas se pasó a realizar el proceso de la información en el programa Excel lo cual se transcribió las respuestas para luego realizar la interpretación y nos permitió hacer las codificaciones, se utilizó los instrumentos de procesamiento de datos del Word embedding, text generation, palabras frecuentes, análisis de polaridad y análisis de sentimiento y de este modo llegar a los resultados mediante la definición de categorías y subcategorías.

### ***1.3 Pasos de la investigación***

Como se ve en la Imagen 1 se muestra los pasos de la investigación: primeramente, se definió la metodología para el desarrollo de caso, segundo elegimos la muestra, tercero aplicamos el instrumento, cuarto se hizo el procesamiento de datos, quinto validación de instrumento, sexto se definió los resultados y por último el aporte de la investigación.

## Imagen 1. Pasos de Investigación



Fuente: Propia

Paso 1: Definición de la metodología: se analizó la importancia del uso de la metodología cuantitativa y cualitativa, la cual se observó el hecho y se definió utilizar la metodología cualitativa, porque en nuestra investigación se describirá un fenómeno y es por eso que se utilizó la técnica de la fenomenología porque estamos en un contexto de cuarentena debido a la Covid – 19 y ello es un fenómeno irrepetible.

Paso 2: Muestra: viendo el padrón de morosidad que nos facilitaron los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador se pasó a elegir a 30 socios, los cuales tenían entre 25 a 49 días de retraso en sus cuotas mensuales, esto se debe a que los investigadores tienen contacto directo con dicha cooperativa.

Paso 3: Instrumento: se optó ejecutar una entrevista estructurada realizando una interacción conformada por una pregunta. Para aplicar el instrumento de la investigación se realizó por medio de llamadas telefónicas realizadas durante el día y previa coordinación con el socio.

Paso 4: Procesamientos de datos: pasamos a realizar primeramente a transcribir el audio de la entrevista luego se interpretó las respuestas para después realizar con la codificación respectivas, sustentado con un componente de la respuesta que es una frase codificada.

Paso 5: Validación de resultados: se validó los resultados mediante los instrumentos de procesamiento de datos Word embedding, text generation, (los TXT son adquiridos de las interacciones de las categorías y sub categorías), palabras centrales, palabras frecuentes, análisis de polaridad y análisis de sentimiento.

Paso 6: Definición de los resultados: A partir de la validación de resultados se logró definir las categorías y sub categorías que responden al objetivo de la investigación.

Paso 7: Aportes: es una experiencia profesional a lo que será una base para futuras investigaciones ya que se describió un fenómeno nunca antes visto, lo cual a lo posterior puede generar esta investigación para la base de un instrumento cuantitativo. Así mismo para el cuidado de la sociedad futura.

## 1.4 Tipo o nivel de la investigación

Para Nuñez, (2016) la investigación cualitativa menciona que procura ejecutar estas actividades en el mismo lugar, se experimenta dicho fenómeno y permite observar el comportamiento y realizar entrevistas para conocer sus experiencias. Por su parte para Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014) indica que el estudio cualitativo busca principalmente la expansión de los datos e información, ya sea de fenomenología, constructivismo, etc. en todo ello hay una realidad que descubrir y varían en su forma y contenido entre individuos, grupos y culturas. Y sólo puede ser entendido desde el punto de vista de los actores estudiados (pág. 10).

Así mismo la investigación es de carácter cualitativo exploratorio porque analizaremos los datos recaudados mediante las entrevistas constituidos por 30 socios pertenecientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. La investigación exploratoria según Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014) aluden que cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes (pág. 91). En la investigación realizada se explorará la situación acerca de las causas de morosidad durante el contexto de pandemia Covid-19 que estamos viviendo.

### Resultados

En respuesta del objetivo de la investigación y aplicando la metodología expuesta en el capítulo anterior se logró definir las categorías y sub categorías

**Tabla 1**

Categorización y subcategorización

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CITACION
		E001 "En esta temporada no se puede hacer negocios no hay venta "
		E002 "Por la situación y desde mes de marzo cerrados, ahora recién estoy tratando de abrir"
		E004 "Ha sido muy complicado estar con el negocio y como se acató a todas las órdenes del estado"
		E005 "No hay ingreso suficiente como pensamos, hay empleados, trabajadores, que no están trabajando
		E006 "En la minería los trabajos también se suspendieron por este coronavirus
		E007 "Ahorita es porque los negocios no se están abriendo
		E008 "No tengo ingresos porque no estoy trabajando"
		E009 "No nos dejan salir a trabajar"
		E010 "Estamos en cuarentena, no tengo ingresos, normalmente mis ingresos eran mensuales"
		E011 "El movimiento que no nos genera ingresos, ahorita no podemos hacer negocios"
		E012 "No estoy generando ingresos, no estoy haciendo mi negocio"
		E013 "No tenemos ninguna entrada, estamos cerrados, esta emergencia nos ha parado a todos"
	Suspensión de actividades de giro negocio	E014 "Nos han cerrado todos los trabajos"
		E015 "No estoy trabajando nada no tengo ingresos"
		E016 "Prácticamente todas las actividades han parado aquí en el Distrito de Ollachea"

Causas de la morosidad en una Cooperativa de Crédito y Ahorro

E017 "En estos meses no se salió a trabajar"  
E018 "No he podido aperturar las puertas de mi canchita"  
E019 "Yo vendo ropa, vendiendo ropa no se ha podido trabajar para nada"  
E020 "Yo trabajo en artesanía, ni siquiera se pronuncian, nada no compran, ahorita nadie llega a comprar"  
E021 "Ahorita no estoy trabajando el negocio está cerrado"  
E023 "Actualmente la mina no trabaja por lo tanto no puedo pagar"  
E024 "Yo tengo un negocio que es un restaurante y el problema es que no están dejando abrir"  
E025 "Nos ha afectado mucho por el COVID, ahora no hemos podido trabajar"  
E026 "Prácticamente dos meses estuvimos parados y no he podido generar ingresos"  
E028 "El motivo que no tengo ganancias es porque estamos en estado de cuarentena y estado de emergencia"  
E029 "Por el motivo de este corona virus no estoy saliendo a trabajar"  
E030 "No tengo ingresos, tengo mi salón de belleza y no he estado abriendo"

Deudas de otras entidades financieras

E002 "Además tengo prestamos en otras cajas"  
E003 "También tengo otros bancos porque estaba haciendo construir mi casita"  
E004 "Como somos comerciantes también trabajamos con diferentes entidades"  
E005 "Hay prestamos de otro banco y se acumula"  
E006 "Tengo que pagar otros bancos también"  
E009 "Tengo otras deudas en bancos"  
E016 "Es más hay deuda en otros bancos, caja Los Andes"  
E018 "Además hay prestamos que saque para mis bebidas que vendo"  
E021 "Tengo otro crédito en otra empresa"  
E022 "otras deudas en otro banco"  
E023 "Motivo es que tengo prestamos en otros bancos"  
E025 "Y también si tengo otras deudas y no estoy pagando de igual manera"  
E028 "No solo tengo deudas en la cooperativa sino también tengo en otros bancos y ellos también me están presionando"  
E029 "Además en otros bancos saque préstamo y estoy debiendo también"  
E030 "Tengo prestamos en otros bancos"

Priorización de egresos

E006 "Tengo que pagar la luz, el internet"  
E009 "Tengo hijos que están estudiando"  
E011 "Generaremos algo, pero es poquito, solo para sobrevivir, para comer para llevar algo a la boca"  
E012 "Lo único que estoy sacando es para comer y como también tengo otros gastos"  
E014 "Tengo otros gastos fijos, agua luz, y tengo tres hijos"  
E015 "Tengo que pagar también el internet, tengo mi hijita en el jardín"  
E017 "Tengo hijos también tengo gastos de ellos también pago"

mi alquiler"

E019 "Tengo otras prioridades para pagar también"

E023 "Tengo que pagar lo que es agua luz el internet para mis hijos"

E026 "También tengo una familia y unos trabajadores que tengo que pagar para mantener mi negocio"

E027 "Hay gastos familiares el pago del agua, de la luz todos esos gastos"

E028 "Además tengo los alquileres en mis negocios"

E029 "También tengo que pagar la luz el agua esas cositas más y también mis hijos son menores"

E030 " Y siempre pagar el alquiler, incluso la señora del alquiler no le he pagado lo que es el mes completo"

Deuda Tributaria

E026 "cuando iba abrir el negocio me cae una multa"

Merma de  
productos  
perecibles

E003 "Algunas cosas que tenemos también ya se pasaron sus vencimientos las bebidas y así se quedaron"

---

*Fuente: Propia*

Interacción 1: Las causas de la morosidad según los participantes de esta investigación primeramente se planteó una pregunta clave para poder determinar las causas de morosidad y describir las situaciones motivos por el cual se da la morosidad, como primer motivo es la suspensión de actividades de sus giros de negocios, cada participante tienen diferente tipo de giro de negocio que no se encuentra dentro de la actividad de primera necesidad, debido al estado de emergencia tuvieron que parar en sus actividades, como segundo acontecimiento es las deudas en otras entidades financieras, de acuerdo a las entrevistas los participantes indicaron que trabajan con diferentes entidades financieras, también uno de los motivos es la priorización de egresos, mermas de productos y deudas tributarias, debido a la situación del covid-19. De tal manera que estos aspectos provocan la morosidad además la inestabilidad económica y la falta de liquidez de la entidad financiera.

Dentro de las causas encontramos el mayor motivo de no poder pagar las cuotas puntualmente es la suspensión de las actividades. Dado ello se percibe que la cobranza de los créditos a los socios en el contexto de cuarentena por la covid-19 presenta un escenario difícil en ambas situaciones debido a que el estado peruano entro en cuarentena totales causados por la pandemia mundial.

### **Conclusiones y Discusiones**

Dado la información ya procesada, nos encontramos en un escenario nuevo nunca antes visto en la situación de cobranzas en el contexto de la pandemia dado por el covid-19, esta situación nos ha mostrado un marco sorprendente por esta pandemia mundial. Los afectados fueron los socios porque ya no contaban con ingresos fijos y a consecuencia la cooperativa también fue afectada debido a que los socios no pagaban de manera puntual sus deudas, de este modo veremos los escenarios dados por la situación de la pandemia mundial.



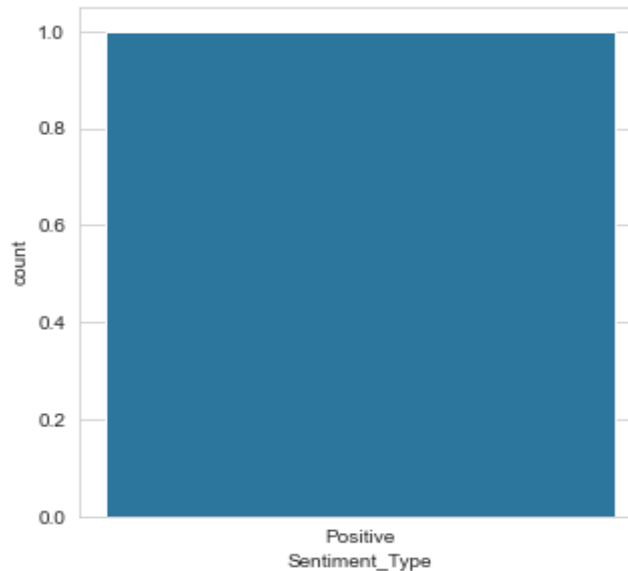
En esta figura nos muestra las palabras más frecuentes en las respuestas de los entrevistados: la palabra “negocio” es una de las palabras con mayor impacto ya que es la más mencionada, demostrando que los entrevistados fueron afectados consideradamente porque los 30 entrevistados indican que a raíz de la pandemia se vieron en la obligación de cerrar sus establecimientos debido a que no hay ventas, las leyes no permiten abrir puesto que el giro de negocio no califica a primeras necesidades es su mayoría, tales como mencionan, E001 “Porque, en estas temporadas no se puede hacer negocios no hay venta y como vendo zapatos y no estoy rubro de primera necesidad” así mismo E024 menciona “Esta pandemia ha afectado a nivel mundial el problema es que se han cerrado todos los negocios, yo tengo un negocio que es un restaurante y el problema es que no están dejando abrir” y a su vez reafirma E011 diciendo “Por esta situación, ahorita no podemos hacer negocios” y E021 “No estamos aperturando el negocio”, es por ello que está sustentada por estas razones.

La siguiente palabra es “ingreso” la más citada por los entrevistados tal como menciona E010 “No tengo ingresos, normalmente mis ingresos eran mensuales por eso pagaba mi cuota puntualmente, pero ahora con todo esto básicamente no tengo ingresos” así mismo indican que solo tienen salidas como es el caso de E013 “No tenemos ninguna entrada, estamos cerrados, esta emergencia nos ha parado a todos prácticamente, por tal motivo no he podido pagar, yo no estoy trabajando por estos momentos, los negocios están cerrados, no hay ingresos solamente salidas y salidas” otros mencionan que sus ingresos son mínimos para poder sobrevivir E011 “Somos negociantes, generaremos algo pero es poquito, solo para sobrevivir, para comer para llevar algo a la boca, para eso nomás tenemos” a pesar que generen mínimas cantidades de ingresos no es suficientes para el sustento de sus deudas, realmente esta pandemia afectó principalmente a sus ingresos hasta el punto de no tener ingresos ni para su sustento así como menciona E008 “No puedo de donde sacar dinero para poder cancelar, ni para poder consumir ya no hay dinero” así como también indicaron E005, E007, E012, E015, E023, E024, E026, E027 y E030.

De la misma frecuencia se repite la palabra “pagar”, de acuerdo a los encuestados indican que tienen prioridades de pagos que son sus primeras necesidades, tal como menciona E019 “Tengo otras prioridades para pagar también, la universidad de mi hijos, su colegio de mi hija y entonces por eso no he podido pagar”, en este acontecimiento muchos de ellos no cuentan con ingresos y si las tuvieran son mínimas para pagar otros egresos de su priorización tales como indican, E006, E009, E014, E017, E029, Así mismo E004 reafirma mencionando que “Nuestra economía sea dedicado en hacer otros pagos, consumos, así le hayamos hecho limitadamente pero hemos tenido que alzar y así que nuestro dinero a disminuido” motivos por el cual no pueden cancelar sus deudas financieras.

Por último, la palabra más repetida “banco”, el cincuenta por ciento de los entrevistados hacen que sus negocios crezcan en el mercado, teniendo en conocimiento que la región Puno es el centro de la economía, competencias, deseos de superación es por ello que los entrevistados indican trabajar con diferentes entidades financieras, así como menciona E004 “Como somos comerciantes también trabajamos con diferentes entidades” del mismo modo E002 menciona “Tengo prestamos en otras cajas”. Tales como reafirman E003, E005, E006, E009, E016, E018, E021, E022, E023, E025, E028, E029 y E030. Este análisis nos permite confirmar la conclusión brindada en esta investigación.

Figura 1. Análisis de polaridad



Según el análisis de sentimiento de las entrevistas, permite conocer la polaridad de las entrevistas siendo esta positiva; para esta situación nos da como resultado Sentiment (polarity=0.08279424307036244, subjectivity=0.4863759772565742) la polaridad al pasar de cero es positiva pero su valor es mínimo, es decir que los sentimientos no son tan positivos en las entrevistas, de este modo los resultados coincide con los entrevistados ya que E002 menciona que “Estoy tratando de ver si me pueden dar más tiempo aunque sea seis meses por que esto no va pasar rápido, nos dieron tres meses pero seguimos en cuarentena, eso también tengo que ver, me dicen que me esperar seis meses pero igual me cobraran intereses y estoy viendo abrir otros negocios” a igual que , E003, E004, E006, E008, E009, E010, E028 Y E030 muestran su preocupación y la disconformidad de la situación.

De esta manera concluimos que la situación de la pandemia por el covid- 19 ha sido determinante en el pago de las cuotas de los socios, esto según a los participantes y dando como respuesta a nuestro objetivo, las causas de morosidad en el contexto de pandemia, se debe a la suspensión de actividades de sus negocios ya que la mayoría no cuenta con un giro de negocio de primera necesidad causando la reducción de sus ingresos de los socios y esto conlleva a la falta de pago. Además estos cuentan que tienen más deudas en diferentes bancos por lo que ellos trabajaban con préstamos bancarios y así obtener ingresos, ahora no solo eso, los socios se ven en la necesidad de priorizar sus pagos de primera necesidad teniendo en cuenta que la mayoría tienen familia a todo esto, también, con llevo que lo poco que tenían se fue acabando y en su desesperación decidieron abrir nuevamente sus negocios así mismo por causa de que sus productos se estaban vendiendo para generar más pérdidas y a consecuencia de este acto fatalmente les cae una multa de SUNAT por incumplimiento de la normas en este contexto cuarentena. Realmente una escena nueva nunca antes vista, donde estos empresarios no fueron ajenos a la situación. Considerando que la ciudad de Juliaca es una ciudad altamente comercial y que la mayoría de las personas subsisten gracias a estos negocios.

## Referencias

- Alva, M. (23 de Noviembre de 2018). *Diario Gestion* . Obtenido de Diario Gestion: <https://gestion.pe/economia/mercados/morosidad-prestamos-cajas-rurales-supera-7-70020-noticia/?ref=gesr>
- Arango, M. (13 de Abril de 2020). *Banco de Desarrollo de America Latina*. Obtenido de Banco de Desarrollo de America Latina: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- BCRP. (2018). *Comparacion de los indicadores de morosidad en America Latina*. BCRP. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2018/Mayo/ref-mayo-2018-recuadro-1.pdf>
- Bobabdilla , E. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados*. Barcelona : Profit. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CU1CCwAAQBAJ&pg=PT91&dq=%22morosidad%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiCiuXP5e3qAhWYF7kGHR50DIYQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q=morosidad&f=false>
- Castillo, N. (28 de Agosto de 2019). *Diario el Comercio*. Obtenido de Diario el Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/morosidad-afecta-bancos-cajas-noticia-669915-noticia/?ref=ecr>
- Cermeño, R., León, J., & Mantilla, G. (Noviembre de 2011). Determinates de la morosidad: un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003 - 2010. *CIDE.edu*. Obtenido de <http://repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/950/106891.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarín , R. (enero de 2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Scielo*, 10. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462015000100073](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073)
- Diario Gestion*. (10 de Abril de 2020). Obtenido de Diario Gestion: <https://gestion.pe/economia/coronavirus-peru-inteligo-proyecta-que-pbi-se-contracara-mas-de-5-en-2020-la-peor-caida-desde-la-decada-de-los-80-covid-19-economia-peruana-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Diario la Republica*. (01 de Febrero de 2020). Obtenido de Diario la Republica: <https://larepublica.pe/economia/2020/02/01/deudas-morosidad-bancaria-creceria-a-48-a-fines-del-2020/>
- El Peruano. (Marzo de 2020). *El Peruano*. Obtenido de El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>
- Fillaos, A. M. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador* . Quito. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5737/1/T2376-MFGR-Fiallos-Determinantes.pdf>
- Fuster , D. E. (Enero de 2019). Investigación cualitativa método fenomenológico hermenéutico. *Scielo Perú*, 7. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000100010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010)
- Gestion* . (22 de Mayo de 2020). *Gestion*. Obtenido de *Gestion*: <https://gestion.pe/peru/coronavirus-en-peru-gobierno-amplia-estado-de-emergencia-hasta-el-30-de-junio-noticia/>
- Gestion*. (29 de Enero de 2018). *Gestion* . Obtenido de *Gestion*: <https://gestion.pe/economia/sbs-peru-500-cooperativas-ahorro-credito-supervision-captan-depositos-225999-noticia/?ref=gesr>
- González, M. B., & Contreras , I. (enero de 2007). Factores que influyeron en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del municipio rangel del estado mérida por

parte de las instituciones financieras fondos y unidades durante el periodo 1996- 2003. *Redalyc.org*, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545875004.pdf>

Guillen, J. (14 de Agosto de 2018). *BCRP*. Obtenido de BCRP:

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>

Heredia, F. D., & Torres, H. (07 de Noviembre de 2018). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de Jose Leonardo Ortiz - 2018. Obtenido de <file:///C:/Users/LUZ/Downloads/1067-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3634-1-10-20190628.pdf>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-hill-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Núñez, R. (28 de Marzo de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-recoleccion-informacion-investigacion-cualitativa/>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037)

Sarmiento, C. (01 de Febrero de 2020). *Diario la Republica*. Obtenido de Diario la Republica:

<https://larepublica.pe/economia/2020/02/01/deudas-morosidad-bancaria-creceria-a-48-a-fines-del-2020/>

Ticona, E. (2018). *Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco - Banco de la microempresa S.A. agencia Juli del periodo 2015*. Juliaca. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de [file:///C:/Users/Core%20i7/Downloads/Edith\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Core%20i7/Downloads/Edith_Tesis_Licenciatura_2018%20(3).pdf)

Anexos

Interacción 01

	Pregunta	Segmentación	Entrevistado (nombre completo)	Respuesta (audio - video)	Codificación
1	¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?		VERONOCA NACY MERMA MIRANDA	Porque, en estas temporadas no se puede hacer negocios no hay venta y como me vendo zapatos y como no estoy rubro de primera necesidad, por eso mes estoy atrasada	
2	¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?		CRISTIAN MERMA MIRANDA	Por la situación y desde mes de Marzo cerrados, ahora recién estoy tratando de abrir, y como es librería esta casi bajo porque todo ahora es virtual y todos los cuadernos no salieron a la venta, además tengo prestamos en otras cajas y también estoy tratando de ver si me pueden dar más tiempo aunque sea 6 meses por que esto no va pasar rápido, nos dieron tres meses pero seguimos en cuarentena, eso también tengo que ver me dicen que seis meses pero igual me cobraran intereses y estoy viendo abrir otros negocios Estos tres meses no se pueden vender, porque las tiendas están encerrados, los municipios no dejan vender, los ejércitos rondan ellos no nos dejan que abramos y por hay no hay venta, alguna cosas que tenemos también ya se pasaron sus vencimientos las bebidas y así se quedaron esas cosas y ya no se puede vender también y como vendo servicios esas cosas no levantan, porque pocas cosas que tengo esos abarroses y poco nomas vendo y por eso no puedo pagar, también tengo otros bancos porque estaba haciendo construir mi casita esos también están así congelados, estoy esperando a que vuelva el negocio y así recién poder pagar	
3	¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?		DIONICIA CONDORI MIRANDA	Hay varios temas para poder no cumplir con mis pagos, primero el asusto social que estamos pasando a nivel mundial ha sido un receso único para todos nosotros, para toda la familia, el trabajo, negocio, todo, como yo estoy dedicado al rubro de lo que es equipo de celulares en lo que es accesorios, ha sido muy complicado estar con el negocio y como se acató a todas las órdenes del estado con el confinarnos y es lo que no ha dejado desarrollarnos, no nos ha dejado producirnos económicamente, por lo cual nos ha conllevado que nuestra economía sea dedicado en hacer otros	
4	¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?		JESUS MACHACA MALAGA		

- pagos, consumos, así le hayamos hecho limitadamente pero hemos tenido que alzar y así que nuestro dinero a disminuido, para lo cual estamos tratando de impulsar nuestro negocio trabajar y así poder cumplir con los pagos, como somos comerciantes también trabajamos con diferentes entidades entonces lo que queremos es un plazo para poder cumplir y trabajar, porque ahora imagínese con esto ahora ya no hay consumidores hay pocos consumidores.  
Es que a veces el negocio no está rentable, no hay ingreso suficiente como pensamos, hay empleados, trabajadores, que no están trabajando, es por eso las razones, no hay tanta venta, es complicado cuando no hay ingresos y es complicado para poder cumplir, y hay prestamos de otro banco y se acumula y no hay como pagar y más los intereses se acumula  
No puedo pagar porque como ahora hemos entrado a cuarentena, yo trabajo en la minería , entonces en la minería los trabajos también se suspendió por este coronavirus y no podemos ir a trabajar y no puedo pagar, aquí en Juliaca normal están saliendo a trabajar en los mercados y nosotros no podemos ir a trabajar por ese motivo no puedo pagar y otras cuentas tengo que pagar la luz, el internet y otros bancos también debo por esos motivos no puedo pagar, pediría que otros bancos puedan congelar las deudas.  
El motivo ahorita es porque los negocios no se están abriendo, ninguna tienda no atienden y ahora quiere que los banco paguemos yo pienso que no es justo porque que vamos a pagar como no tenemos ingresos y ahora todavía quieren con intereses yo pienso que no está bien pienso que deberían de congelar las deudas hasta que pase todo este problema del COVID-19 Y la cooperativas cada banco debería entender a cada cliente porque gracias a los clientes también ellos ganan y los analistas también ganan y por eso se debería de entender, porque si los negociantes no tendrían tampoco ellos no tendrían ingresos ni ganancias las cooperativas ni las cajas.  
El primer motivo por el que no puedo pagar en estos momento es porque no tengo ingresos económicos ya sea por la cuarentena, el primer caso es eso, yo no
- 5 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- JOSUE AGUILAR COZO
- 6 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Flora, PALLI AMANQUI
- 7 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Yesenia, ARAGON MIRANDA
- 8 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus

cuotas a la  
Cooperativa?

9 ¿Cuáles son  
las causas de la  
dificultad en el  
pago de tus  
cuotas a la  
Cooperativa?

Andrea,  
PERALTA  
PACCO

10 ¿Cuáles son  
las causas de la  
dificultad en el  
pago de tus  
cuotas a la  
Cooperativa?

Angelica  
Celeste,  
GONZALES  
SOLIS

11 ¿Cuáles son  
las causas de la  
dificultad en el  
pago de tus  
cuotas a la  
Cooperativa?

Miguel,  
MOROCCO  
MAMANI

puedo trabajar, más antes estaba trabajando normalmente porque vendía mis ropitas, no es de primera necesidad, pero tenía mis cliente, ahora con la cuarentena no puedo salir y esta todo parado ahí, no puedo de donde sacar dinero para poder cancelar, ni para poder consumir ya no hay dinero, ni el esposo trabaja ni yo trabajo, prácticamente estamos parados, ahora el banco nos llama y nos dice "paga hasta tal fecha" de donde vamos a sacar ese dinero, no sabemos de dónde sacar, que remos que nos entienda de esa parte, queremos comprensión, ahora queremos que nos entiendan en las primeras necesidades que tenemos, más que todo la solventacion de nuestro hogar ya no tenemos, esperemos que se levante y que puedan comprender más que todo el banco para así seguir, ahora hay planes esas aplicaciones y nos pueden realizar ese favor par a poder cancelar, no es que no queramos sino la economía ahorita no es posible el trabajo todo eso

Por esta pandemia, porque a veces no nos deja salir, porque yo no vendo la primera necesidad, vendo así juguetes con un poco de ropa y así, entonces las autoridades no nos dejan abrir las tiendas y nos cierran y las primeras necesidades si venden, y por eso motivo no puedo pagar, tengo otros prestamos en otras entidades y también los hijos estudian y a veces siempre se necesita platita hasta para comer, por esos motivos

En problema es ahorita porque estamos en cuarentena, no tengo ingresos, normalmente mis ingresos eran mensuales por eso pagaba mi cuota puntualmente, pero ahora con todo esto básicamente no tengo ingresos, pero a poco a poco pagare, pero atrasado siempre porque no hay ingresos suficientes para poder solventar mis ingresos, mis gastos,

Por el momento no estamos pudiendo pagar, por esta situación, por el movimiento que no nos genera ingresos, ahorita no podemos hacer negocios, nosotros somos negociantes, generaremos algo, pero es poquito, solo para sobrevivir, para comer para llevar algo a la boca, para eso nomas tenemos.

- 12 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?  
Xiomara, BEJAR FERNANDEZ  
No he podido pagar mi cuota, por motivo que no estoy generando ingresos, no estoy haciendo mi negocio entonces no podido salir a vender y ahorita no tengo dinero suficiente para poder pagar, lo único que estoy sacando es para comer y como también tengo otros gastos, por ese motivo no he podido apersonarme Según el Decreto Supremo 0044, estamos en una situación de emergencia y esa emergencia es para todos y nosotros como ciudadanos y buenos peruanos que somos, tenemos que acatar porque también es por nuestra salud, entonces ese es el problema de nosotros, no podemos pagar, talvez también no tenemos ninguna entrada, estamos cerrados, esta emergencia nos ha parado a todos prácticamente, por tal motivo no he podido pagar, yo no estoy trabajando por estos momentos, los negocios están cerrados, no hay ingresos solamente salidas y salidas y veo que los bancos y las cooperativas no se ponen en la situación en que estamos, pese a la situación nosotros quisiéramos que nos entiendan, porque estamos en esta situación, de donde creen que vamos a pagar, tendrían que ustedes esperarnos, darnos una salida, nosotros para poder pagar definitivamente tendríamos que trabajar pero las ley las normas no nos permiten, aparte de eso nosotros estamos muy controlados, aparte de los serenazgos, el ejército, no nos deja trabajar y por la misma enfermedad que viene
- 13 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?  
Guido Raul, QUISPE ROSEL  
No estoy trabajando, no puedo pagar mi cuenta por el COVID-19, nos han cerrado todos los trabajos, como yo trabajaba viajando y ahora no estoy viajando y no puedo pagar, espero que me entiendan, tengo otros gastos fijos, agua luz, y tengo tres hijos, a las justas me vendo papita, quinua, del campo me traigo y me vendo para pagar el agua, luz, soy trabajador independiente, no trabajo en una empresa y no puedo pagar.
- 14 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?  
Gladys Rocio, QUISPE ALI  
No estoy pudiendo pagar por que estoy en el campo, no estoy trabajando nada no tengo ingresos, esas cosas deberían de congelar por la pandemia de corona virus, ahora que estoy en el campo no trabajo, tengo que pagar también el internet, tengo mi hijita en el jardín, y eso tengo que
- 15 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?  
Lidia Marleni, VISA LARICO

pagar también, hasta mi esposo no está trabajando.

- 16** ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Amilcar Anibal,  
QUISPE  
QUISPE
- 17** ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Cinthia,  
HUAMAN  
PUMA
- 18** ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Fiorella,  
VELARDE  
COILA
- 19** ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Noemi,  
PACORI  
TINTAYA
- 20** ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Asuncion,  
MAMANI  
QUISPE
- Básicamente es porque estamos viviendo la pandemia y prácticamente todas las actividades han parado aquí en el Distrito de Ollachea y motivo por el cual no se está pudiendo pagar los pagos con la cooperativa es más hay deuda en otros bancos, caja Los Andes, y como el crédito ha sido para negocio, el negocio se ha paralizado y es venta de ropas y ahorita no están permitiendo que se restablezcan ese tipo de negocios más que solo los de primera necesidad y es el motivo que no puedo pagar.
- En estos meses no se salió a trabajar, y no tengo como pagar, aparte de eso tengo hijos también tengo gastos de ellos, con las instituciones nos están exigiendo con los pagos de mensualidad y no tengo de donde pagar, aparte tengo que pagar el alquiler de nuestra casa y es por el momento no podre pagar
- El problema es que mi negocio es una cancha deportiva y desde que ha iniciado la pandemia y distanciamiento social, todo ese problema de salud, no he podido aperturar las puertas de mi canchita, antes normal podía atender todo el día, esa es la razón que no estoy pudiendo pagar, no puedo abrir mi negocio hasta que haya un protocolo de prevención, además hay prestamos que saque para mis bebidas que vendo.
- Viendo esto de la cuarentena todos no hemos trabajado, sea inmovilizado, no ha tomado de sorpresa a todos nadie se ha preparado para esta pandemia, viendo eso se ha tenido que dejar de trabajar, yo vendo ropa, vendiendo ropa no se ha podido trabajar para nada, y es por eso no podido pagar mis cuotas, tengo otras prioridades para pagar también, la universidad de mi hijos, su colegio de mi hija y entonces por eso no he podido pagar, espero que el banco nos pueda entender pueda tener consideración
- Yo trabajo en artesanía, ni siquiera se pronuncian, nada no compran, ahorita nadie llega a comprar y por eso no he podido pagar, además más esta enfermedad más pues, no hay artesanía ni siquiera hablan nada de artesanía, yo trabajo años pues, yo estaba pagando

puntual al banco, nadie sale de la casa también así estamos encerrados.

- 21 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Ruth Yobana,  
YUCRA ARCE
- Ahorita no estoy trabajando el negocio está cerrado, entonces el motivo es por toda esta situación que estamos pasando, la pandemia todo eso, no estamos aperturando, tengo otro crédito en otra empresa, en cuanto a la luz, el teléfono y todo eso debemos pagar, pero igual estoy fraccionando, porque no hay negocio, no estamos abriendo, recién esta semana podría hacer los pagos, acercarme y poder pagar.
- Yo tengo mi botica y la venta es muy bajo, con esta cuarentena no has cerrado las tiendas , por ejemplo en este lugar se cerraron las tiendas y tenemos hasta cierta hora para poder abrir, entonces no puedo yo juntar suficiente dinero para poder pagar mi deuda y por eso tengo retraso, también tengo otra deuda en otro banco, saque crédito entonces yo no puedo pagar mi deuda así mismo de la luz nos ha venido casi 400 soles para pagar, es algo que no has utilizado y es difícil de pagar y es por ese motivo que no hemos podido pagar la deuda.
- 22 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Marleni,  
CONDORI ALFEREZ
- Yo trabajo en la mina y en la mina ya no trabajamos, además tengo que pagar lo que es agua luz el internet para mis hijos, actualmente la mina no trabaja por lo tanto no puedo pagar y también el otro motivo es que tengo prestamos en otros bancos y no puedo pagar hasta ahorita, no trabajamos nada, no tenemos ingresos de donde
- 23 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Moises,  
AGUILAR QUISPE
- El motivo es que esta pandemia ha afectado a nivel mundial el problema se han cerrado todos los negocios, yo tengo un negocio que es un restaurante y el problema es que no están dejando abrir y todo, actualmente recién se abrió, pero solo para llevar tampoco es para consumo interno, no es igual el negocio, no abrimos prácticamente dos meses entonces recién estoy activando el negocio, pero esta muy lento y por ese motivo no pude acercarme a la cooperativa porque no hay ingresos solo hay salidas.
- 24 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Fredy,  
CHIPANA CHECALLA

- 25 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- 26 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- 27 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- 28 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- 29 ¿Cuáles son las causas de la dificultad en el pago de tus cuotas a la Cooperativa?
- Gladis, QUIRO MENDOZA
- Jesus Fredy, NINA ERQUINIGO
- Yasmin Evelin, VALERIANO ENCINAS
- Hubert Kevin, CALSIN ROMERO
- Justa, APAZA COPA
- Ahora yo no puedo pagar no hay mucha venta, nos ha afectado mucho por el COVID, ahora no hemos podido trabajar, recién estoy saliendo, pero no puedo juntar mucho porque tengo mis hijos además mi esposo no estaba trabajando nada por motivo que antes del COVID se ha enfermado después empezó el COVID y ya no he podido sustentarme, por esos motivos no puedo pagar, y también si tengo otras deudas y no estoy pagando de igual manera me estoy atrasando. Prácticamente dos meses estuvimos parados y no he podido generar ingresos, no había ingresos prácticamente estaba parado todo, en este mes recién nos estamos reacondicionando tomando lo protocolos de seguridad y no tengo para abrir, cuando iba abrir me cae un multa, claro mi negocio no es esencial pero no hay otra forma de obtener ingresos, más la deuda que tengo con ud se me hace imposible pagar además tengo que pagar el alquiler del local, también tengo una familia y unos trabajadores que tengo que pagar y para mantener mi negocio tengo que mantener mis trabajadores y para abrir el negocio es complicado no tengo ingresos para sustentar mi negocio.
- Por todo esto de la pandemia no he podido tener ingresos por la cual tengo el atraso de no poder pagar mis cuotas, también hay gastos familiares el pago del agua, de la luz todos esos gastos
- Tengo dos negocios de la librería y el internet que tengo pero las ganancias que obtengo de ahí no solventaría lo que tengo de deuda en su cooperativa, ya que tengo otras deudas y también tengo que pagarlos y estoy muy abarrotado con eso y Ud. sabrá el motivo que no tengo ganancias es porque estamos en estado de cuarentena y estado de emergencia, como decreto el presidente, entonces no podría pagar este mes , porque además tengo los alquileres en mis negocios, no solo tengo deudas en la cooperativa sino también tengo en otros banco y ellos también me están presionando, yo puedo solucionarlo al siguiente mes para poder pagar.
- Por el motivo de este corona virus no estoy saliendo a trabajar, yo tenía mi negocito, pero no se puede salir, por esas razones no estoy pudiendo pagar señorita, también tengo que pagar la luz el agua

cuotas a la  
Cooperativa?

30

¿Cuáles son  
las causas de la  
dificultad en el  
pago de tus  
cuotas a la  
Cooperativa?

Frida, FLORES  
ALIAGA

esas cositas más y también mis hijos son menores, además en otros bancos saque préstamo y estoy debiendo también, por esos motivos mas no puedo pagar.

No he estado pagando, por el motivo que no tengo ingresos, tengo mi salón de belleza y no he estado abriendo cuando está pasando esta pandemia no he abierto, ahorita este mes de Junio recién estoy abriendo y eso que no ha sido todo el mes, a partir de la quincena de Junio, otra cosa señorita, tengo prestamos en otros bancos y me están entendiendo, pero no tengo ingresos me están entendiendo de esa parte ellos y también tengo hijos pequeños y no puedo exponerlos en salir a la calles no puedo mis hijos están pequeñitos y por eso es mi problema y quisiera que me entiendan también. Mas antes estaba pagando puntual no más como le digo con mis deudas de los demás banco que he tenido también normal he estado pagando de alguna u otra manera siempre tuve ingresos había, ahora el problema es con esto de la pandemia, y mis otros bancos también me han recargado también lo que es interés y siempre pagar el alquiler, incluso la señora del alquiler no le he pagado lo que es el mes completo le he estado pagando solo la mitad yo pago maso menos 500 , 600 me cobra la señora, entonces le estado dando 150 también me ha entendido lo que del alquiler la señora y todo eso señorita