



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

**TRABAJO DE INVESTIGACION
ESTRATEGÍAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN
LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO TODOS LOS
SANTOS – CHOTA, 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor:

Núñez Delgado Efraín

Asesor:

Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

RESUMEN

La actual investigación titulada “ESTRATEGÍAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO TODOS LOS SANTOS – CHOTA, 2018”, la misma que busco determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018., la misma que está sujeta a un tipo de investigación descriptivo de enfoque cuantitativo, enmarcada en el diseño no experimental de corte transversal con una muestra de 12 colaboradores de la cooperativa, las técnicas utilizadas en el trabajo de campo fueron la encuesta y el análisis documental, en la misma que se halló en los resultados de las encuestas y el análisis documental al personal de la cooperativa, se demostró que las estrategias empleadas no están siendo aplicadas con mayor rigurosidad. Las causas que generaron el aumento de la cartera vencida, se deben a que no se aplican políticas de crédito como: deficiente evaluación crediticia y gestión de cobranzas inadecuada, finalmente se concluye que el éxito o fracaso depende de la oficina de créditos y cobranzas para el cobro de los préstamos otorgados, es por ello que la importancia radica que una adecuada evaluación, seguimiento y monitoreo del crédito reducirá el riesgo crediticio.

Palabras claves. Estrategias, cobranza, morosidad y crédito

ABSTRACT

This research entitled “CREDIT RECOVERY STRATEGIES IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATION OF ALL SAINTS - CHOTA, 2018”, which had the general objective of determining the credit recovery strategies used by the Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018. The study, which is subject to a type of descriptive research with a quantitative focus, framed in the non-experimental design of a cross-section with a sample of 12 collaborators of the cooperative, the techniques used in the field work were the survey and documentary analysis, which was found in the results of the surveys and the documentary analysis of the cooperative's personnel, showed that the strategies used are not being applied with greater rigor. The causes that generated the increase in the non-performing loan portfolio are due to the lack of application of credit policies such as: deficient credit evaluation and inadequate collections management. Finally, it was concluded that success or failure depends on the credit and collections office for the collection of the loans granted; therefore, the importance lies in the fact that an adequate evaluation, follow-up and monitoring of the credit will reduce the credit risk.

Keywords. Strategies, collection, delinquency and credit

Índice

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
I. INTRODUCCIÓN.	8
1.1 Realidad Problemática.	8
1.2 Trabajos previos.	10
1.2.1 Internacionales.	10
1.2.2 Nacional.	11
1.2.3 Local.	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.	15
1.4 Formulación del Problema.	17
1.5 Justificación del estudio.	17
1.6 Hipótesis.	18
1.7 Objetivos.	18
1.7.1 Objetivos General	18
1.7.2 Objetivos Específicos	18
II. MATERIAL Y MÉTODO	20
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.	20
2.1.1 Tipo.	20
2.1.2 Diseño.	20
2.2 Población y muestra.	20
2.2.1 Población.	20
2.2.2 Muestra	20
2.3 Variables, Operacionalización.	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	23
2.4.1 Técnicas.	23
2.4.2 Instrumentos.	23
2.4.3 Validez.	23
2.4.4 Confiabilidad.	23
2.5 Procedimientos de análisis de datos.	24
2.6 Criterios éticos.	24
2.7 Criterios de Rigor Científicos.	24
III. RESULTADOS	25

3.1	Tablas y figuras.	28
3.2	Discusión de resultados.	41
3.3	Aporte científico	42
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
	CONCLUSIONES	59
	RECOMENDACIONES	60
	REFERENCIAS	61
	ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1. Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado	28
Tabla 2. Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos	29
Tabla 3. Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito.....	30
Tabla 4. Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito	31
Tabla 5. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente	32
Tabla 6. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente	33
Tabla 7. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras	34
Tabla 8. Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos	35
Tabla 9. Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos	36
Tabla 10. Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos	37
Tabla 11. Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos	38
Tabla 12. Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos.....	39
Tabla 13. Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos	40

Índice de figuras

Figura 1. Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado	28
Figura 2. Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos	29
Figura 3. Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito.....	30
Figura 4. Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito.....	31
Figura 5. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente	32
Figura 6. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente	33
Figura 7. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras	34
Figura 8. Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos	35
Figura 9. Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos	36
Figura 10. Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos	37
Figura 11. Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos	38
Figura 12. Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos	39
Figura 13. Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos.....	40

I. INTRODUCCIÓN.

1.1 Realidad Problemática.

Chavarín (2015) manifiesta. Una crítica que se plantea desde hace muchos años al sector bancario instalados en México es debido a que no acrecientan e nivel de solvencia que conceden a la población. Este aspecto se ha tornado crecidamente evidente raíz el perverso crecimiento económico conseguido por la nación desde la dificultad financiera mundial iniciada el año 2008. Los potenciales esclarecimientos de la limitación de crédito que custodia la banca, los programas actuales para identificar y calificar las atenciones de crédito, el ratio de retraso impacta negativamente y significativamente en la rentabilidad alcanzada por el sector bancario . (p.2)

Mancheno (2018) manifiesta que el sector económico con la tasa de incumplimiento más alta durante los años 2008 a 2016 son: hogares como empleadores (empleados hogareños) con 23.02%, la división de profesionales con 10.81%, el sector capacitaciones con 47%, el sector agrícola, con 7.14%; el sector salud con 6.17% respectivamente. Del total de líneas económicas del país, cuatro cubren el 75% del total de crédito, dos pertenecen al sectores de movimientos con mas peligro de incumplimiento. "(Pp.35-36).

Montes (2018) señala que la morosidad mantenida por los bancos de Colombia se encuentra esta en las más altas de Latinoamérica, según información de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), recortada para marzo. Acorde a estas estadísticas, Colombia mantiene el ratio más elevado en cotejo con otras naciones de la región con un 4,81%.

En cambio, a nivel Nacional Según el Banco Central de la Reserva del Perú (BCRP, 2016) informó. Este porcentaje muestra un ligero aumento en comparación con el 28% en mayo de este año, pero fue una disminución en comparación con el 34% en enero de este año. En los niveles socioeconómicos "A" y "B", la morosidad ascendió a 39% y 37%, pues el nivel socioeconómico "E" la proporción fue 28%.

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 2018) escribe su informe. La tasa de incumplimiento promedio de enero a octubre de 2018 fue de 3.14%. Esta tasa supera la tasa de incumplimiento bancario, que en 2017 alcanzó el 3,04%, que registró la tasa más alta desde 2015. Además, actualmente el 41% de la población urbana entre 18 y 70 años son clientes de un banco, dinero o efectivo.

Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, (FENACREP, 2015) declara. En las cooperativas al 31 de diciembre, la tasa de mora era del 5,53%, un porcentaje que excedía a EDPYMES en un 4,32%, pero las instituciones financieras con la tasa de violación más alta son la caja de ahorros rural con 9,63% y las cajas de ahorro municipales con 6,60%. que la disminución de los fondos agrícolas delictivos se debe a la disolución de la caja del Señor de Luren. (p.10)

A nivel local actualmente en Cajamarca, las MYPES juega un rol esencial en el progreso económico de la zona, pese que el sector MYPE carece de planes de inversión que aumenten su adelanto en las operaciones productivas. Bastantes microempresarios tienen accesibilidad al sistema financiero y toman préstamos para sus empresas, dificultad que muchos de ellos desconocen el acatamiento de los compromisos crediticios y se catequizan en negocios criminales que conducen a un punto de saturación en la colocación de puntos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, sus operaciones comerciales bajo el código ISIC es 74996 Otras actividades comerciales No contempladas en el plan. con número de RUC No. 20212387755 y dirección en Jr. 30 de agosto N °. 606 distrito y provincia de Chota región de Cajamarca.

El objetivo de la cooperativa es proteger el dinero de los miembros y ofrecer diferentes expectativas de crédito para la compra de locales, valores, fideicomisos y expansión comercial, lo que de alguna manera ayuda a su crecimiento y formalización. Por lo tanto, el problema más relevante y crítico de la cooperativa es recuperar estos créditos otorgados para que haya incertidumbre sobre el deudor. Esto provoca el retraso a pesar de que existen políticas de crédito.

1.2 Trabajos previos.

1.2.1 Internacionales.

Barzallo (2015), investigo "Modelo de gestión de procesos para reducir el indicador predeterminado de la Cooperativa de Crédito e Crédito Ltda.", Cuyo objetivo es diseñar un Modelo de gestión de procesos para reducir el indicador predeterminado. De tal manera que obtuvo como resultado que la Gestión de Procesos en la Cooperativa reduce el indicador predeterminado, finalmente concluye que los trabajadores en el departamento de Negocios realizan su función individualmente y las destrezas que utilizan son las que consideran relevantes; en ciertos procesos tratan las reglas formuladas por los superiores inmediatos en su totalidad con las contribuciones individuales.

Bermúdez y Peña (2016), en su disertación llamada. "Plan estratégico propuesto para la recuperación de préstamos vencidos en IMTELSA S.A. Guayaquil, cuyo objetivo general era proponer el desarrollo de un plan estratégico para el área de Créditos hacia restaurar la cartera vencida de clientes a Importadora IMTELSA SA, en la que recibió como resultado el 73% de los encuestados, tienen sentido cuando Dicen que la empresa no tiene una política de crédito. Información que ha sido verificada en la investigación documental donde no se han encontrado políticas de crédito o procedimientos establecidos ". "Finalmente, concluyen que la compañía muestra en su cartera de cuentas por cobrar que el 85.57% está vencido, por otro lado, el 14.42% de la cartera de crédito está vencida. Empresa IMTELSA S.A. No tiene políticas de crédito, ni tiene ciertos procedimientos para otorgar préstamos a los clientes. Se basa en las relaciones con los clientes en lugar de rutinas y revisiones de crédito para otorgar préstamos. Esto los ha llevado a un ambiente de exceso de confianza, que actualmente afecta la liquidez de la compañía ". (pp.122-113)

Caiza (2015), en su llamada tesis. "Modelo de gestión de cobranza para reducir la cartera vencida en la agencia cooperativa de ahorro y crédito" Pakarymuy "Ltda, el objetivo general de la tesis era diseñar un Modelo de gestión de cobranza que contribuya a los procesos para reducir la cartera vencida en la Cooperativa

“Pakarymuy” Ltda., en el mismo resultado obtenido, del total de encuestados, el 27% que la mora se da por falta de análisis del crédito, el 60% indicó ser por falta de seguimiento, el 13% respondió por falta de pago; considera son las principales causas de incumplimiento de los créditos”. “Finalmente, concluye que el desarrollo del Modelo de Gestión de Cobranza ayuda a reducir el porcentaje predeterminado de la cartera vencida y, al mismo tiempo, permite acelerar la redención de la cartera. (p.73)

Sánchez (2014) en su disertación. "Estrategias de créditos y cobro financiero para la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada para reducir el nivel de demora en el pago", cuyo objetivo es diseñar estrategias bancarias para el crédito y los cobros hacia reducir la tasa de transgresión. Esto se debió a que la propuesta estratégica se tomó bajo tres perspectivas financieras: proceso, mercado de clientes, mercado de clientes, aprendizaje y perspectiva de crecimiento, que ha permitido alcanzar los objetivos estratégicos a través de su implementación. Finalmente, concluye que el perfil del personal es una cuestión muy importante ya pues no hay un talento humano experto hacia el efectivo y eficiente desarrollo de las actividades de trabajo para créditos y cobros, por lo que causa deficiencias en la concesión, el seguimiento y el seguimiento de los préstamos otorgados y posteriormente. en recuperación de estos .

1.2.2 Nacional.

Chero y Paredes (2016), en la llamada noción. “Las estrategias de crédito para reducir la tasa de incumplimiento en Banco Azteca, Chepen 2015, tenían el objetivo general de aplicar estrategias de cobranza para reducir la tasa de incumplimiento de Banco Azteca; el resultado fue que las estrategias llevadas a cabo en el Banco, en términos de créditos y cobranzas, no son considerables ni apropiadas, ya que se respetan en el 67% de las tácticas de crédito existentes. Todo esto implica que el riesgo de incumplimiento aumenta debido a errores en el posicionamiento. Finalmente, concluye que, en primer plano, las acciones tomadas en términos de cobranza, no fueron cuantiosamente apropiadas, ya que el 67% de las pericias de crédito referidas fueron consideradas y respetadas. Por esta razón, el riesgo de incumplimiento se incrementó debido a culpas en la entidad, faltas en los procedimientos de recuperación del crédito

vencido del 60%. (p.59)

Alfaro y Vargas (2017), en su tesis llamada. "La política de cobranza como determinante del nivel de delincuencia para la Oficina Pizarro del Scotiabank Bank of Peru SA, Trujillo, 2016", busco determinar cómo la política de cobranza afectó el nivel de retraso en el pago de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú SA, Trujillo, 2016, fue el resultado de que la razón promedio de 1 a 8 días fue un promedio de 1.34%; la proporción estándar para el promedio de 9 a 30 días fue de 2.08%; la tasa estándar para el tramo de 31 a 60 días promedió 2.29%; y la proporción estándar para la ruta de 61 a 90 días promedió 2.21%. "" Finalmente, concluye que la política de cobro si han logrado estabilizar el crimen en la agencia, ya que nuestra variación estándar de enero a diciembre fue de 0.28%, es decir, fue mínima. (p.77)

Alarcón (2016), en su tesis llamada. "Estrategias para reducir la tasa de incumplimiento de Caja Arequipa - Agencia Moquegua para el período 2015-2016, en el cual el objetivo general era desarrollar un plan de accion, que admita reducir o reducir tasa de incumplimiento de Caja Arequipa - Agência Moquegua y el resultado fue que los problemas que causan la demora en la cancelación del crédito se deben a complicaciones familiares que representan 20.70%, 21.30% son problemas de salud, 15.30% son dificultades laborales, 8.70% se deben a robos y 34% Los problemas que causan la demora en el pago del crédito se consideran otros problemas ". "Finalmente, concluye que los intereses de la institución y su propia reputación deben protegerse, si continúa con insistencia y firmeza en sus esfuerzos de cobro en la cartera de morosos, incluso cuando comienza la fase de cobro judicial, monitoreando cada una de las instancias correspondientes para lograr el objetivo final, que es la recuperación del crédito otorgado y reducir la tasa de incumplimiento . (pp.43-44)

Alva (2016), en su tesis llamada. "Estrategias propuestas para reducir el incumplimiento del derrame administrativo descentralizado de los trabajadores administrativos en el sector educativo - Amazonas -2016, en el cual el objetivo general era proponer estrategias para reducir el incumplimiento del derrame administrativo

descentralizado de los trabajadores administrativos en el sector educativo de la Amazonía - 2016, obteniendo como resultado que las cuentas por cobrar a diciembre de 2015 en relación con el patrimonio neto total son del 76.81%; lo que representa que el 9.28% corresponde a incumplimientos, aumentando las cuentas por cobrar de 2014 a 2015 en 5.14%. “Finalmente, concluye que el incumplimiento en los derrames administrativos se debe principalmente a la facilidad que tienen los clientes para recibir créditos por la institución; todo esto para que no haya un control adecuado sobre los ingresos de los clientes y los sistemas débiles y casi nulos establecidos para cobrar estos capitales en mora. Esta situación hizo que las cuentas por cobrar del saldo general del organismo aumentaran, lo que se convierte en una mayor cantidad de dinero necesaria para insertar la riqueza de los miembros. (p.63)

1.2.3 Local.

Coronel (2016), estudio. “Estrategias de cobro y su relación con incumplimientos en la institución Mi Banco-Jaén 2015, formulo como fin determinar la relación de estrategias de cobro en la reducción de incumplimientos en la institución Mi Banco - Jaén, a El resultado obtenido en uno de los preguntas de investigación es que el 84% está totalmente de acuerdo, el 10% son indiferentes y el 6% está totalmente en desacuerdo con que Mibanco cobre directamente a sus clientes. Finalmente, se concluye que las estrategias de cobro están relacionadas con la reducción del nivel de incumplimiento en la entidad financiera, ya que el coeficiente de Spearman indica 0.0823, un indicador que excede 0.05, dato que indica correlación entre las variables. Asimismo, el incumplimiento de la entidad financiera está relacionado con la distribución inadecuada de la liquidez de sus prestatarios, lo que predestina su disponibilidad para pagar otras obligaciones y no cancelar sus prorratas respectivas, es importante perfeccionar la sabiduría de pago a menos que afectados en el sistema financiero, otros retrasos se deben a la reducción de ingresos, reclamos durante el plazo del préstamo. (p.113)

Gómez (2016), en su tesis llamada. “Estrategias de cobro propuestas para reducir los impagos en la Unidad de Negocio Empresa Electro Oriente SA Amazonas Cajamarca

- 2016”, busco proponer estrategias de cobro para reducir los atrasos en Electro Oriente SA - Unidad de Negocio Amazonas Cajamarca - En 2016, de acuerdo con la encuesta realizada, del resultado hallado, 18% cree que los consumidores morosos se deben a la falta de medios económicos. Por otro lado, el 82% indica que el incumplimiento no solo se debe a la falta de medios financieros, sino que pueden afectar otros problemas que su identificación necesita. "" Finalmente, se concluye que, al realizar el análisis de los incumplimientos, se identificó que se necesitan procedimientos o instrucciones con detalles preestablecidos para poder proporcionar facilidades de pago a los clientes tardíos, evitando tomar decisiones espontáneas que resulten en incumplimientos; Asimismo, era necesario reforzar el trabajo de notificación adecuada y oportuna a los clientes, para revelar la deuda que tienen con la empresa; También se requiere un control eficiente por defecto; Asimismo, se requiere información permanente de los involucrados en el área de cobro sobre el número de clientes morosos y el número de soles que esto significa para la empresa, a fin de obtener un mayor compromiso de recuperación. (p.51)

Herrera (2016), nombró su disertación. "Propuesta de estrategias de recuperación de crédito para reducir la tasa de morosidad para Credinka SA financiera, Chota - 2016, donde tenía que proponer estrategias de recuperación de crédito para reducir la tasa de criminalidad para Financiera CREDINKA SA, Chota - 2016, donde recibió como resultado de un total de 100 Se considera que el% de los encuestados tiene un 7% totalmente en línea con las estrategias actuales de recuperación de crédito ”. "Finalmente, concluye que los créditos otorgados no dan seguimiento al crédito para determinar la probabilidad de la calificación crediticia; también se deduce que no hay personal en la Agencia directamente involucrado en el monitoreo de los créditos otorgados de tal manera que proporcionar mayor seguridad en las devoluciones de crédito "(S.95).

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Estrategia de recuperación de créditos.

Estrategia.

Chiavenato (1999), en su libro señala. “la estrategia es la concentración de fuerzas con el fin de alcanzar objetivos ya sea a largo o corto plazo, considerando que es responsabilidad y decisión de la alta dirección de la entidad”. (pp. 416-417)

Lopez (2018), define. La estrategia es un plan el mismo que detalla el suceso de actividades con el fin de obtener de un objetivo u objetivos determinados. La definición es derivada de la pauta militar, en la particular es usada en épocas de guerra, en esta situación, la estrategia rinde una serie de procesos que poseerán a modo vencer al enemigo que vendría a ser la morosidad. Desde la perspectiva empresarial es la práctica del raciocinio e inteligencia para obtener un resultado específico. (p.1)

Estrategia financiera.

Marquis (2018), define que, son pericias que la organización acoge para lograr sus fines establecidos. Respecto al ámbito empresarial, la enunciación de una estrategia financiera le corresponde a la gerencia, también ocurre que los jefes del área de contabilidad ayudan también.

Estrategias de cobranza.

Aznar (2015), menciona que se debe cumplir tres restricciones:

Adecuada. hace mención a que para hacer efectivo el cobro se tiene que considerar las condiciones de cada deudor puesto que no todos los clientes actúan en las mismas formas. (Aznar, 2015)

Oportuna. hace mención a que es importante que la cobranza se consume en el día establecido ya que, si esto se hace con posterioridad, puede suceder que los deudores incumplan con los términos del contrato. (Aznar, 2015)

Completa. hace mención a que este tipo de cobro representa que es encargo del departamento de créditos y cobranza recobrar la totalidad del importe financiado por la institución. (Aznar, 2015)

Cobranzas.

Gómez (2014) menciona. Las organizaciones en el transcurso de cobro hacia recuperar la deuda vencida, hacen uso de estrategias dentro de las habituales es el tenemos las cartas de notificación y llamadas. Es así que se inicia la busca de las causas de incumpliendo por parte del deudor, iniciándose posteriormente la gestión de la misma considerando de hecho las políticas y también los procedimientos, así como se señala posteriormente:

- a. Cartas:** documento remitido a favor del cliente haciendo recordar la obligación presente, usualmente es redactada en buenos términos de comunicación. Gómez (2014)
- b. Llamadas telefónicas:** algunas entidades usan este método en caso las cartas no hayan surtido efecto, se procede a llamar exigiéndole que debe cancelar inmediatamente su deuda. Gómez (2014)
- c. Utilización de agencias de cobros:** cuando lo anterior no funciona se puede optar por entregar la deuda a una entidad dedicada al cobro de deudas y así estas puedan hacerse efectivas. Gómez (2014)
- d. Renegociar:** su finalidad es llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes, agregando nuevas condiciones generalmente se amplía el plazo. Gómez (2014)
- e. Renovar:** es como un crédito nuevo con cláusulas, términos y condiciones. Gómez (2014)

f. Procedimiento legal: proceso más riguroso durante el procedimiento de cobranza, habitualmente usan agencias de cobros. Gómez (2014)

Políticas de Créditos.

Universidad ESAN (UE, 2016) define. Son los lineamientos que se siguen para otorgar o denegar un crédito. Dichas políticas involucran la determinación, selección, las normas y condiciones de los créditos.

Proceso de Evaluación de Créditos.

Molina (2004) indica que de acuerdo al Sistema Financiero Peruano, es indispensable que se evalúe los ingresos del posible cliente, sus flujos de efectivo, igualmente se debe evaluar la capacidad financiera y patrimonial, referencias y conducta en infocor. (p.62)

Proceso de Recuperación de Créditos.

Molina (2004), en su libro explica – es indispensable saber dar buen trato al cliente. La excelente solución para efectuar cobros es el pacto directo, direccionado la solución de pago por parte del deudor. (p.16)

Central de Riesgo.

La Ley del SFP, relata que: la Superintendencia poseerá a su cargo un sistema integrado de riesgos financieros denominado “Central de Riesgos”, el cual contendrá información clasificada de los deudores. (art. 158-159).

1.4 Formulación del Problema.

¿Existe estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018?

1.5 Justificación del estudio.

La memoria tiene por objetivo proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad de la cooperativa debido a que en la actualidad la tendencia de créditos han aumentado y la morosidad está afectando la liquidez la cooperativa. Razón por ello, la

justificación del estudio se enmarcará desde un enfoque teórico, metodológico y social.

Teórica

Busca con la ejecución de la teoría científica identificar, analizar y proponer estrategias de recuperación de créditos para la Cooperativa, cuyas deducciones consentirán contrastar teorías que aportarán nuevas teorías.

Metodológica

En la investigación se tuvo consideración el método científico, la investigación también valdrá como guía para la elaboración de ulteriores investigaciones que adecuen la metodología estudiada. Igualmente, la presente publicación puede servir de base para análisis postreros en distintas cooperativas.

Social

Con la investigación busca identificar, analizar y proponer estrategias de cobranza con el fin de reducir la morosidad de cooperativa, contribuyendo de esta manera a que la cooperativa conozca cuales son las estrategias de cobranza, para que así la cooperativa pueda tomar decisiones más adecuadas.

1.6 Hipótesis.

H1: Si existe estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivos General

Determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

a) Analizar el proceso de evaluación de créditos que realiza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

- b) Conocer las estrategias cobranza que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.
- c) Diseñar estrategias de recuperación de créditos para la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 Tipo.

El estudio de investigación es tipo descriptivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) define. “Consiste en describir fenómenos, y características significativas de cualquier anómalo que se estudie” (p.92).

2.1.2 Diseño.

El tema de investigación tratado está encuadrado al diseño no experimental - transversal. Como Hernández et al. (2014), afirma. “la investigación no experimental consta de observar anómalos tal se expresan en su contexto” (p.152).

Diseño del estudio:

M: O(X)

Donde:

M: Muestra.

O(X): Observación de la realidad (Estrategias de recuperación de créditos).

2.2 Población y muestra.

2.2.1 Población.

Ñaupas et al. (2013) define. “La población es el grupo de individuos moción de examen” (p.205).

La población estuvo conformada por 1 gerente, 1 jefe de créditos, 5 analistas de créditos, 1 asistente de créditos, 2 promotores de créditos, 1 recuperador de créditos y 1 asesor legal de la cooperativa todos los santos de Chota .

N = 12 trabajadores.

2.2.2 Muestra

Por ser un número reducido la población vendrá a ser igual a la muestra el cual estuvo

conformada por 1 gerente, 1 jefe de créditos, 5 analistas de créditos, 1 asistente de créditos, 2 promotores de créditos, 1 recuperador de créditos y 1 asesor legal de la Cooperativa Todos los Santos de Chota.

n = 12 trabajadores.

2.3 Variables, Operacionalización.

2.3.1 Variables:

VI: Estrategias de recuperación de créditos.

Gómez (2014) menciona. Las organizaciones en el transcurso de cobro hacia recuperar la deuda vencida, hacen uso de estrategias dentro de las habituales es el tenemos las cartas de notificación y llamadas. Es así que se inicia la busca de las causas de incumpliendo por parte del deudor, iniciándose posteriormente la gestión de la misma considerando de hecho las políticas y también los procedimientos.

2.3.2 Operacionalización.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Estrategias de recuperación de créditos	Gómez (2014) menciona. Las organizaciones en el transcurso de cobro hacia recuperar la deuda vencida, hacen uso de estrategias dentro de las habituales es el tenemos las cartas de notificación y llamadas. Es así que se inicia la busca de las causas de incumpliendo por parte del deudor, iniciándose posteriormente la gestión de la misma considerando de hecho las políticas y también los procedimientos.	Para medir la variable se hará uso de la encuesta mediante el cuestionario. Todo ello acorde con el método científico	- Políticas de créditos.	- Tipos de créditos - Normas de créditos
			- Proceso de evaluación de créditos	- Ingresos del cliente - Rotación del capital. - Conducta moral - Proyectos futuros
			- Centrales de riesgo.	- Perfil de pago del cliente
			- Acciones de recuperación de créditos.	- Visita personal - Llamadas telefónicas - Correo electrónico - Mensaje de texto - Notificación escrita - Procesos jurídicos

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

2.4.1 Técnicas.

Encuesta.

Carrasco (2014) define. “La encuesta es la técnica de la exploración social debido a la facilidad para recoger los datos” (p.314). Por lo tanto en el estudio se esgrimió esta técnica de recolección de datos.

Análisis documental.

Proceso de compilación de datos, casi siempre diseñados por el investigador. (Carrasco, 2014). Por ello este estudio utilizó esta técnica.

2.4.2 Instrumentos.

El cuestionario, fue usado como instrumento de la técnica de la encuesta el cual permitió recolectar datos de manera objetiva.

El instrumento utilizado fue la ficha de recolección de datos (Carrasco, 2014). motivo por el que se utilizó este instrumento para datar los niveles de morosidad.

2.4.3 Validez.

Según Hernández et al. (2014), dice. Es el grado en mide instrumento a una variable, calificado por peritos del contenido. Para que el instrumento tenga consistencia se recurrió a la prudencia de especialistas.

2.4.4 Confiabilidad.

En el estudio enmarcado para determinar la confiabilidad se hará a través del Alfa de Cronbach.

El resultado de la confiabilidad fue de 0.918, el cual fue determinado a través del Alfa de Cronbach, esto simboliza que el instrumento aplicado fue fiable.

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Los testimonios se consiguieron con las técnicas señaladas precedentemente, las cuales se procesaron en SPSS y se aplicó la estadística descriptiva e inferencial, donde se ordenó, tabuló y presentó los testimonios en figuras y tablas, prontamente se hizo las interpretaciones respectivas.

2.6 Criterios éticos.

Respeto por las personas: en la investigación se respetó las propias decisiones del participante, es decir el participante tuvo toda la autonomía para decidir a fin de proteger su dignidad y libertad.

Confidencialidad: durante el desarrollo se aseguró la protección de la identidad de los informantes de la investigación.

Originalidad: Se citó las fuentes bibliográficas plasmada en este estudio, a la finalidad de reverenciar las ideas de los autores.

Veracidad: La información recabada durante las etapas de la investigación fue objetiva.

2.7 Criterios de Rigor Científicos.

Valor de verdad: se establecerá confianza debido a que la información que se obtenga servirá para tomar decisiones.

Consistencia: se repitió los resultados al aplicar el test y pretest.

Neutralidad: los resultados no estarán inclinados por estimulaciones e interés personales o de terceros.

III. RESULTADOS

Generalidades.

Reseña Histórica.

La Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos Chota cuya actividad comercial según el código CIIU es el 74996 Otras Actividades Empresariales no contempladas en el plan. con RUC N° 20212387755 y con residencia legal en el Jr. 30 de agosto N°. 606 del distrito y provincia de Chota región Cajamarca.

La cooperativa Ahorro y crédito Todos Los Santos Chota se constituyó el 18 de abril de 1964, actualmente con 55 años, al servicio de la Comunidad Chotana. Además de su sede principal que funciona en el distrito de Chota, tiene una oficina de enlace en las provincias de Cutervo, Santa Cruz y en los distritos de Paccha, Tacabamba, Santo Tomas y Socotá.

Razón Social.

Cooperativa Ahorro y Crédito Todos Los Santos Chota LTDA 560 RUC: 20212387755.

Giro Del Negocio.

La Cooperativa mejorar la calidad de vida de los residentes y socios, asimismo pretende servir a la actividad empresarial, es así que se pone a disposición variedad de préstamos y tasas de intereses más bajas en relación a la competencia.

Base Legal.

Se rige principalmente por la siguiente Base Legal.

- Decreto Supremo N° 074-90-TR y modificatorias – Decreto Legislativos Nos. 141; 592 y Decreto Supremo N° 094-91-TR del texto único ordenado de la ley general de cooperativas.
- Ley N° 26702, ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros y modificatorias.
- Resolución SBS. N° 540-1999, que aprueba el reglamento de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos públicos.
- Ley N° 27287, nueva ley de títulos y valores.
- Ley N° 26887, ley general de sociedades.

- Resolución SBS 6941 – 2008 del 25/08/2008 Reglamento de Administración de Riesgo al Sobreendeudamiento de Deudores .
- Resolución SBS N° 11356 – 2008 del 19/11/2008 Nuevo Reglamento de Evaluación y Clasificación de Deudores y Exigencia de Provisiones vigente desde el 01/07/2010 .
- Ley general de cooperativas.
- Reglamento de créditos y de Recuperación de Créditos, Reglamento de Castigos.
- Estatutos de la cooperativa.
- Manual de organización y funciones (MOF).

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

Fortalezas:

- Amplia trayectoria .
- Posicionado en el mercado .
- Amplia cartera de clientes .
- Satisfacer las necesidades de sus asociados económicamente .
- Tasas de interés competitivas y diferenciadas frente a la competencia .

Oportunidades:

- La cooperativa está ampliando la cartera de clientes constantemente .
- Posibilidad de expandirse .
- Buenas expectativas de ingresos económicos .
- El mercado se encuentra en crecimiento .

Debilidades:

- Clientes morosos.
- Carece de un sistema estable .
- No cuenta con un local propio para sus agencias .
- No tiene internet estable .

Amenazas:

- Ingreso de nuevos competidores al mercado .
- Crecimiento de la inseguridad ciudadana .
- Falta de inversión en marketing para promover el desarrollo publicitario de la cooperativa .

Misión:

Ser la solución en servicios financieros y no financieros de nuestros socios, de manera eficiente y personalizada, basado en nuestros valores institucionales, a fin de contribuir al desarrollo de la región La Cajamarca y del país .

Visión:

Ser referente nacional y mundial en productos financieros y no financieros, creciendo sostenidamente, basados en nuestra solidez, innovación, calidad de servicio, ayuda mutua y solidaridad .

Análisis e interpretación de resultados.

3.1 Tablas y figuras.

Tabla 1. Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	2	17%
De acuerdo	7	58%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	3	25%
Total en desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

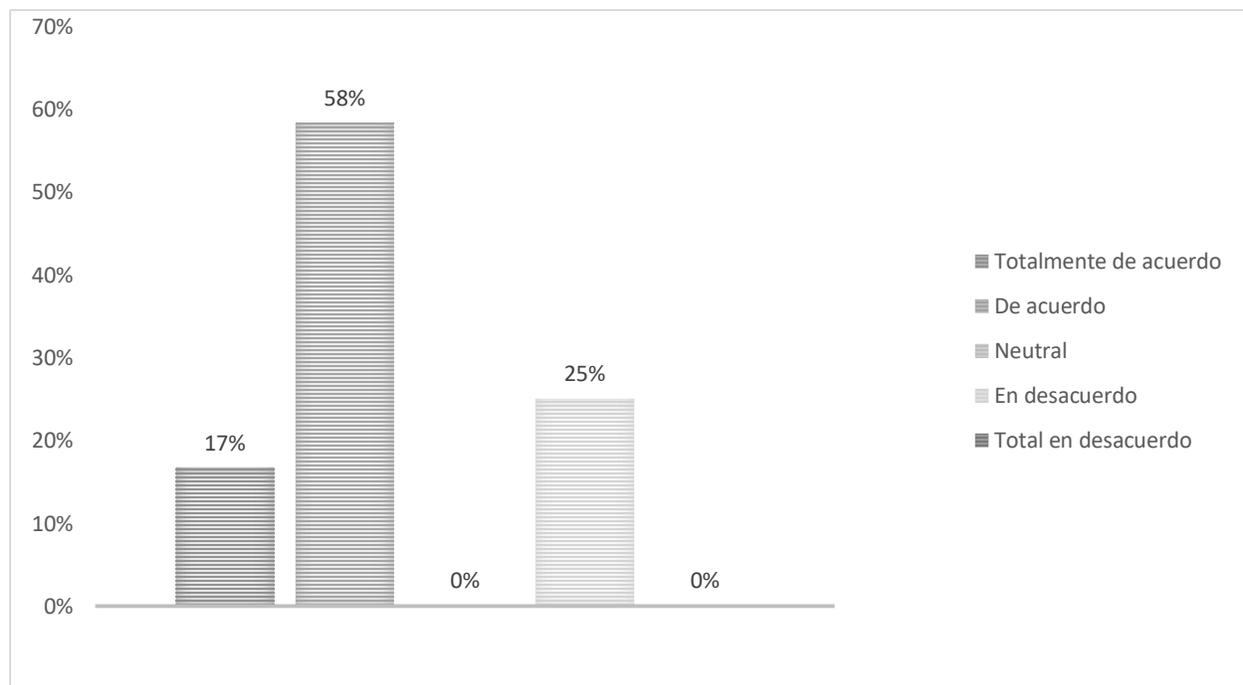


Figura 1. Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado

Fuente: Tabla 1 - elaboración propia.

Análisis e interpretación: la figura 1 detalla del trabajo de campo se identificó que el 17% están totalmente de acuerdo que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado, el 58% consideran que están de acuerdo, también se observa que el 25% están en desacuerdo. Esto

indica que la mayoría de los encuestados manifestaron que los créditos que otorga la cooperativa si está de acuerdo a los requerimientos del mercado.

Tabla 2. Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	9	75%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	3	25%
Total en desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

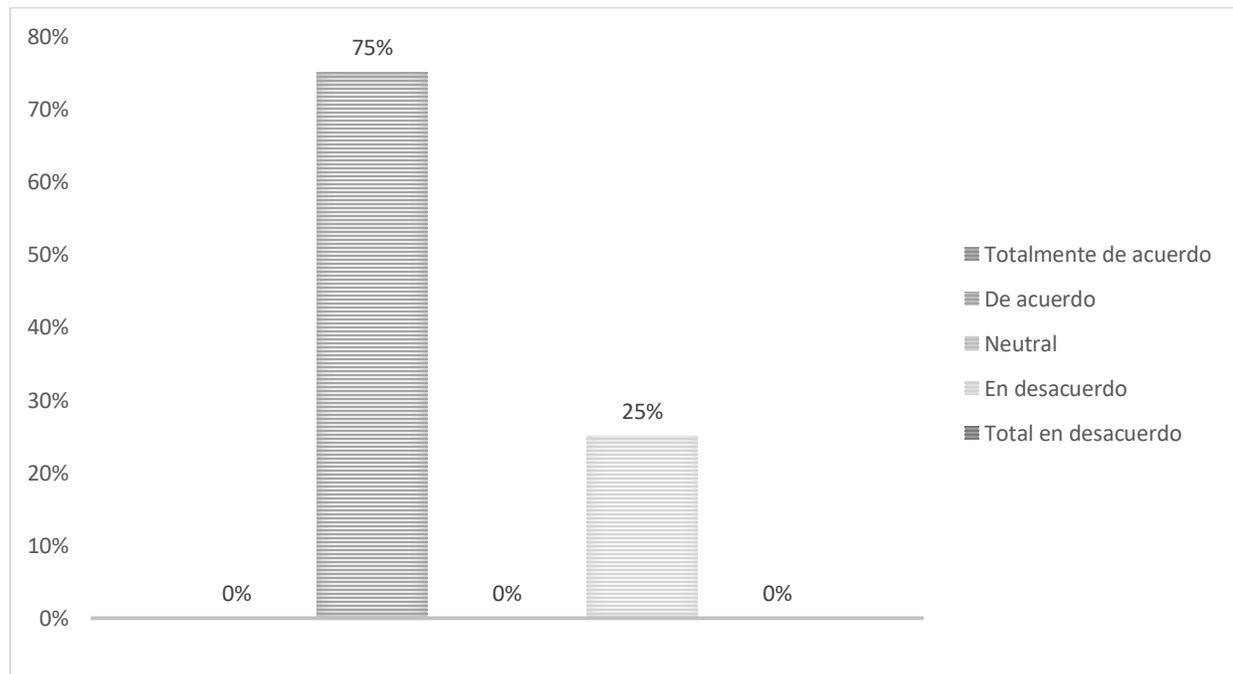


Figura 2. Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos

Fuente: Tabla 2 – elaboración propia.

Análisis e interpretación: la figura 2 detalla del trabajo de campo se identificó que el 75% están de acuerdo que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos establecidos por la cooperativa y finalmente se observa que el 25% consideran que están en desacuerdo, todo ello indica que durante el proceso de evaluación si se cumple con las normas enmarcadas por la cooperativa.

Tabla 3. Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	4	33%
De acuerdo	2	17%
Neutral	1	8%
En desacuerdo	5	42%
Total en desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

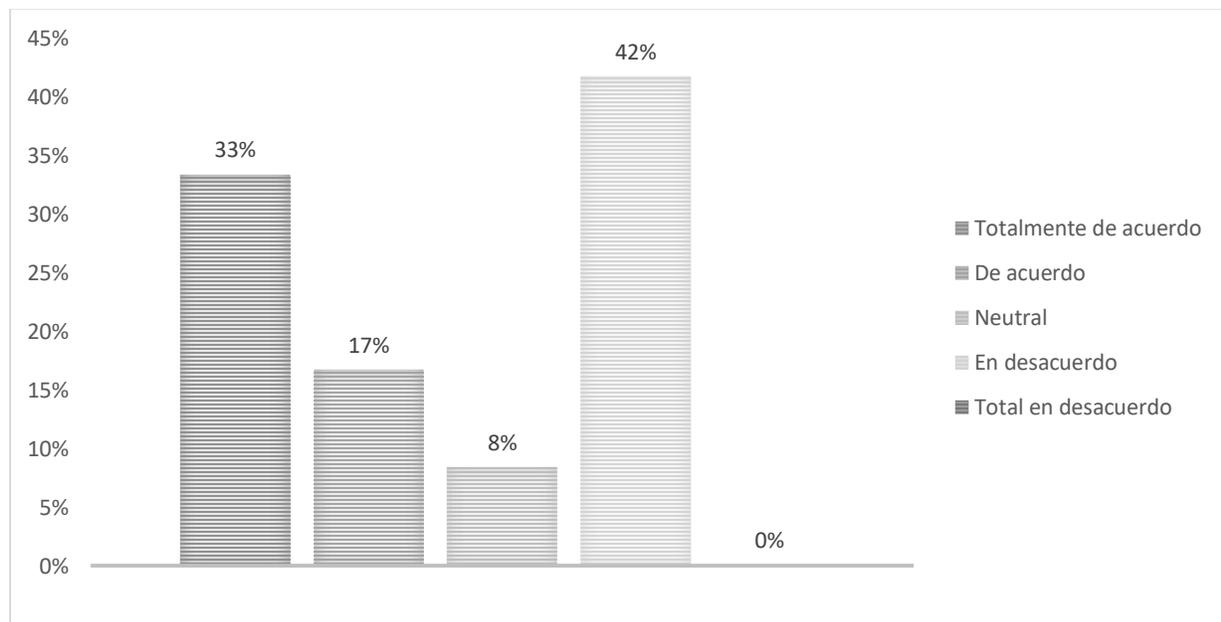


Figura 3. Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito

Fuente. Tabla 3 – elaboración propia.

Análisis e interpretación: la figura 3 detalla del trabajo de campo se identificó que el 33% están totalmente de acuerdo que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito, el 17% están de acuerdo, el 8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 42% están en desacuerdo. Esto indica que la mayoría indicaron que el nivel de ingresos de los clientes es uno de los elementos importantes que se toman al momento de realizar la evaluación de un crédito en la cooperativa.

Tabla 4. Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	3	25%
De acuerdo	7	58%
Neutral	2	17%
En desacuerdo	0	0%
Total en desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

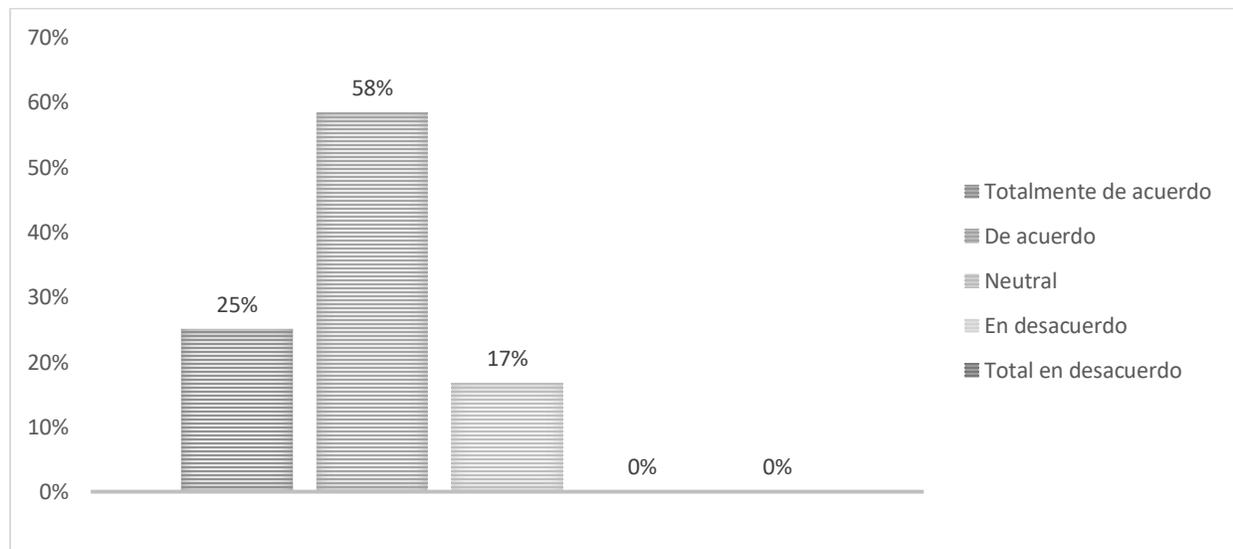


Figura 4. Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito

Fuente: Tabla 4 – elaboración propia

Análisis e interpretación: la figura 4 detalla del trabajo de campo se identificó que el 25% están totalmente de acuerdo que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito, el 58% están de acuerdo y el 17% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto indica que la mayoría indicaron que la rotación de su capital de trabajo del cliente es uno de los requisitos que se evaluación al momento de otorgar un crédito a los socios de la cooperativa.

Tabla 5. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	50%
Neutral	2	17%
En desacuerdo	4	33%
Total en desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

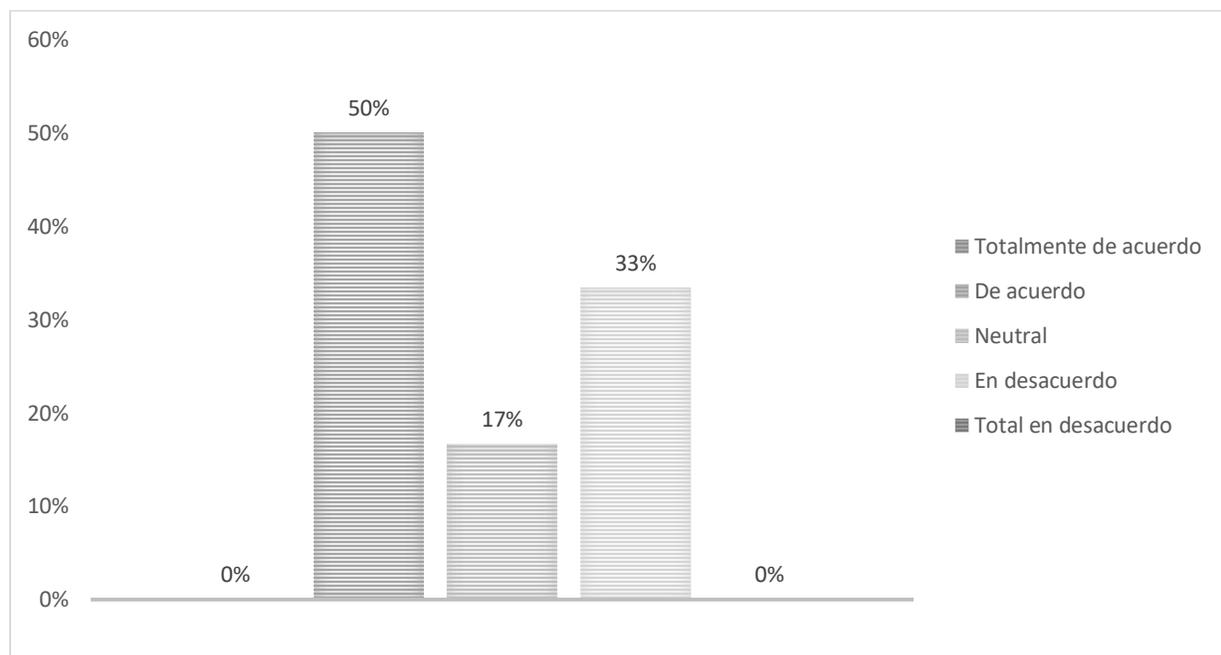


Figura 5. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente

Fuente: Tabla 5 – Elaboración propia

Análisis e interpretación: la figura 5 detalla del trabajo de campo se identificó que el 50% están de acuerdo que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente, el 17% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 33% están en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que para el otorgamiento del crédito se evalúa la conducta moral del prestatario debido a que este es un elemento importante dentro del proceso de evaluación crediticia.

Tabla 6. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	3	25%
De acuerdo	5	42%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	4	33%
Total en desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

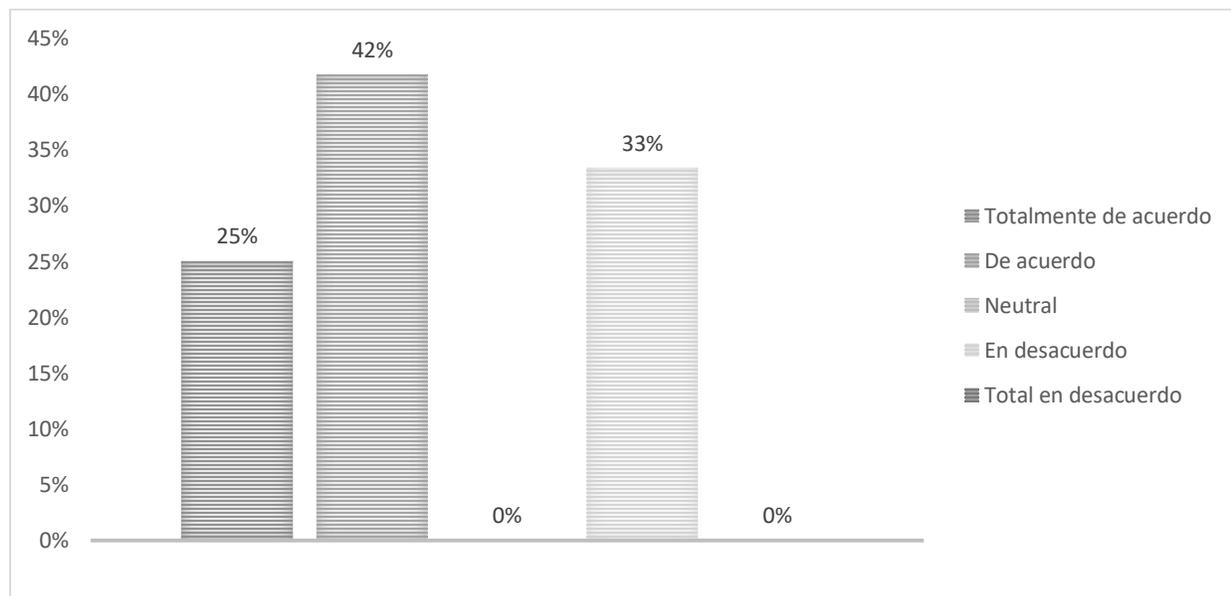


Figura 6. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente

Fuente: Tabla 6 – Elaboración propia

Análisis e interpretación: la figura 6 detalla del trabajo de campo se identificó que el 25% están totalmente de acuerdo que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente, el 42% están de acuerdo y 33% están en desacuerdo. La mayoría indicaron que para el otorgamiento del crédito se evalúa los proyectos futuros; es decir que actividades va a realizar el prestatario debido a que este es un elemento importante dentro del proceso de evaluación crediticia.

Tabla 7. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	1	8%
De acuerdo	7	58%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	4	33%
Total en desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

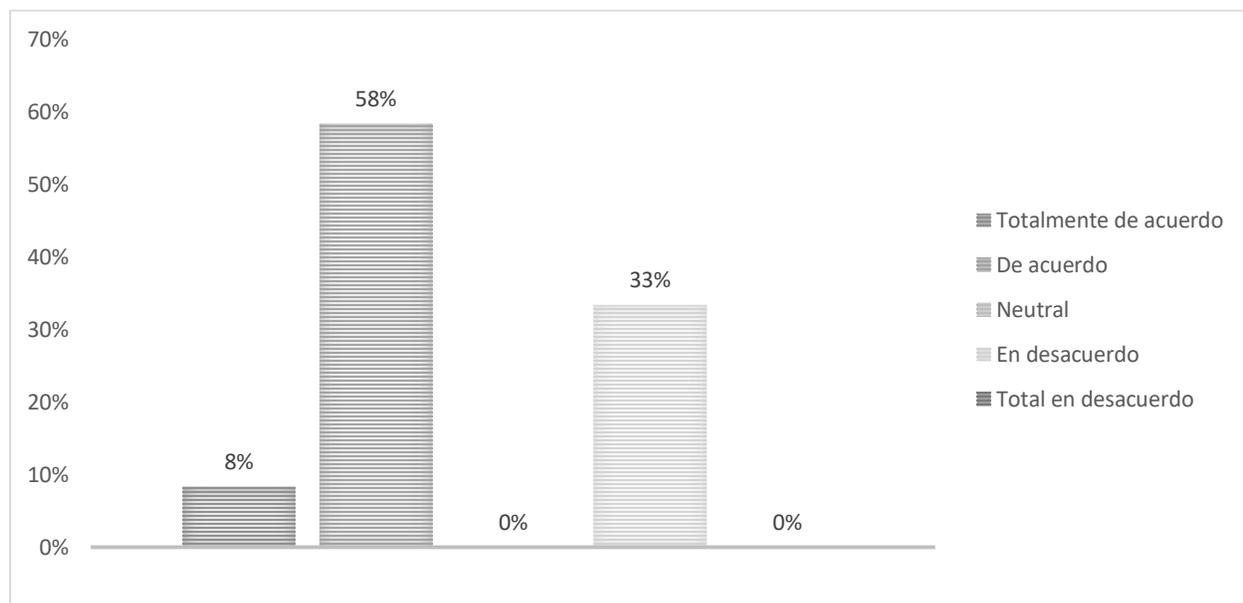


Figura 7. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras

Fuente: Tabla 7 – Elaboración propia

Análisis e interpretación: la figura 7 detalla del trabajo de campo se identificó que el 8% están totalmente de acuerdo que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras, el 58% están de acuerdo, el 33% están en desacuerdo. La mayoría indicaron que para el otorgamiento del crédito se evalúa las obligaciones financieras; es decir el número de créditos que tiene el prestatario con entidades financieras debido a que este es un elemento importante dentro del proceso de evaluación crediticia.

Tabla 8. Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	3	25%
De acuerdo	6	50%
Neutral	1	8%
En desacuerdo	1	8%
Total en desacuerdo	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

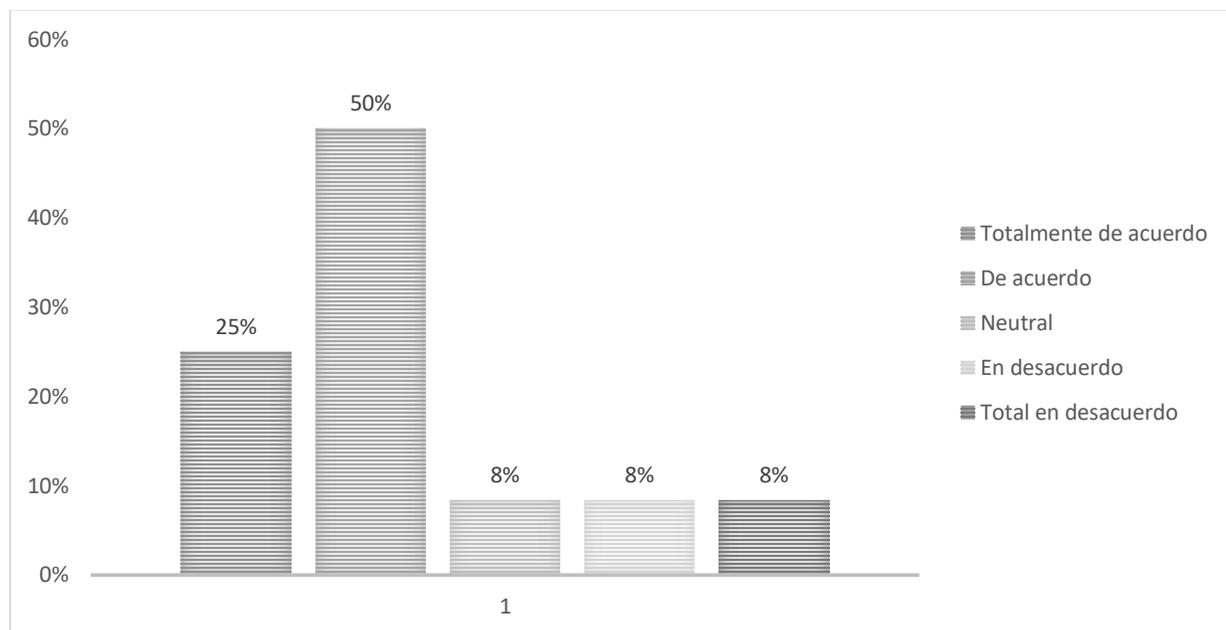


Figura 8. Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 8 – Elaboración propia

Análisis e interpretación: la figura 8 detalla del trabajo de campo se identificó que el 25% están de acuerdo, el 50% están de acuerdo, el 8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos, el 8% están en desacuerdo y finalmente se observa el 8% que están totalmente en desacuerdo. La mayoría indicaron que para la ejecución de la cobranza se realiza el seguimiento hasta el domicilio del cliente.

Tabla 9. Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	25%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	6	50%
Total en desacuerdo	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

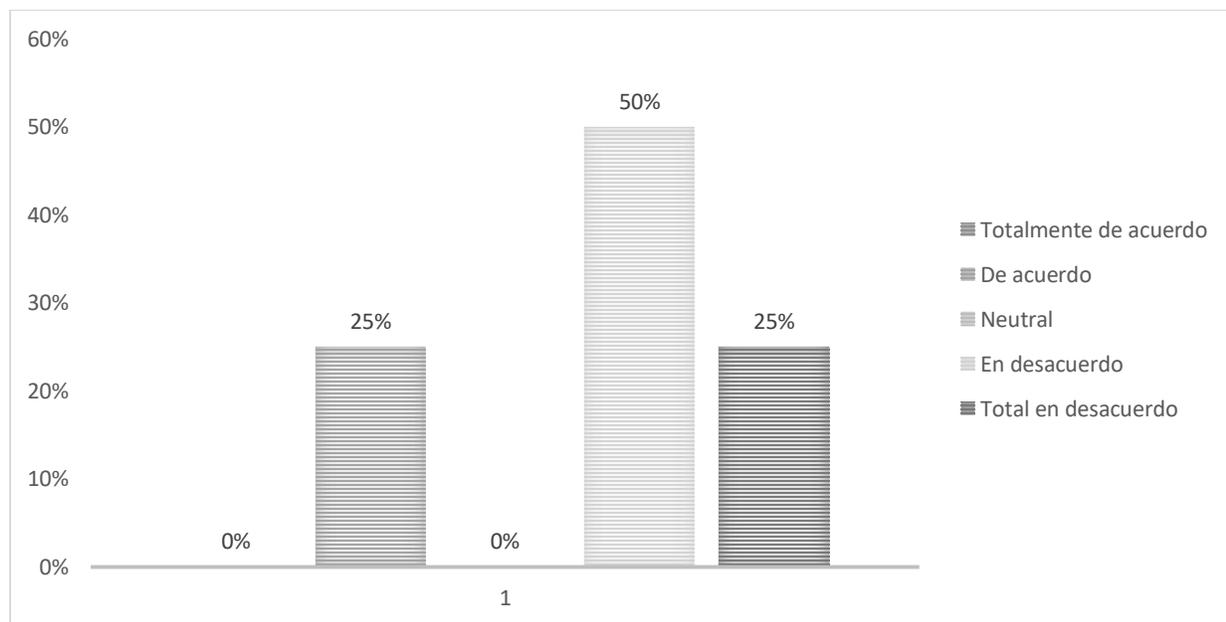


Figura 9. Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 9 – Elaboración propia

Análisis e interpretación: la figura 9 detalla del trabajo de campo se identificó que el 25% están de acuerdo, el 50% están en desacuerdo y el 25% totalmente en desacuerdo que se realiza llamadas personalizadas para recuperar los créditos vencidos, Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que para la ejecución de la cobranza no se realiza llamadas telefónicas al cliente.

Tabla 10. Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	17%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	3	25%
Total en desacuerdo	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

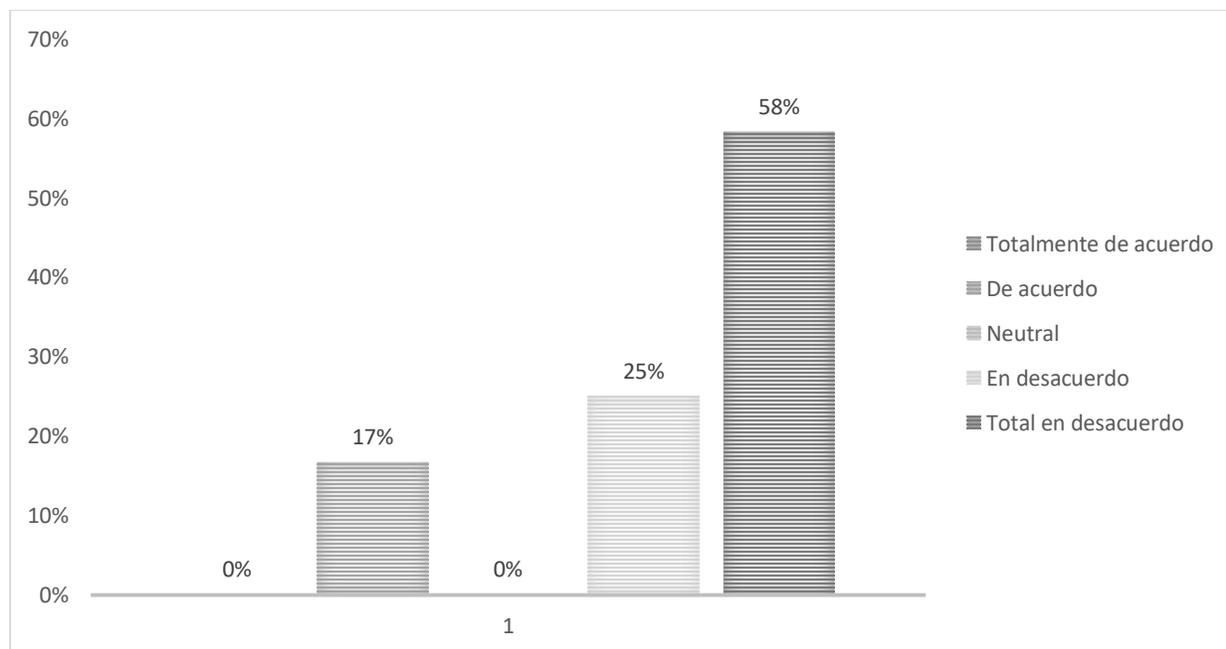


Figura 10. Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 10 – Elaboración propia.

Análisis e interpretación: c la figura 10 detalla del trabajo de campo se identificó que el 17% están de acuerdo, el 25% están en desacuerdo y el 58% están totalmente en desacuerdo que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que para la ejecución de la cobranza no se realiza envío de mensajes de texto vía correo electrónico a los socios morosos, considerando que existe una gran parte de socios morosos que son profesionales y manejan estos tipos de redes.

Tabla 11. Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	17%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	4	33%
Total en desacuerdo	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

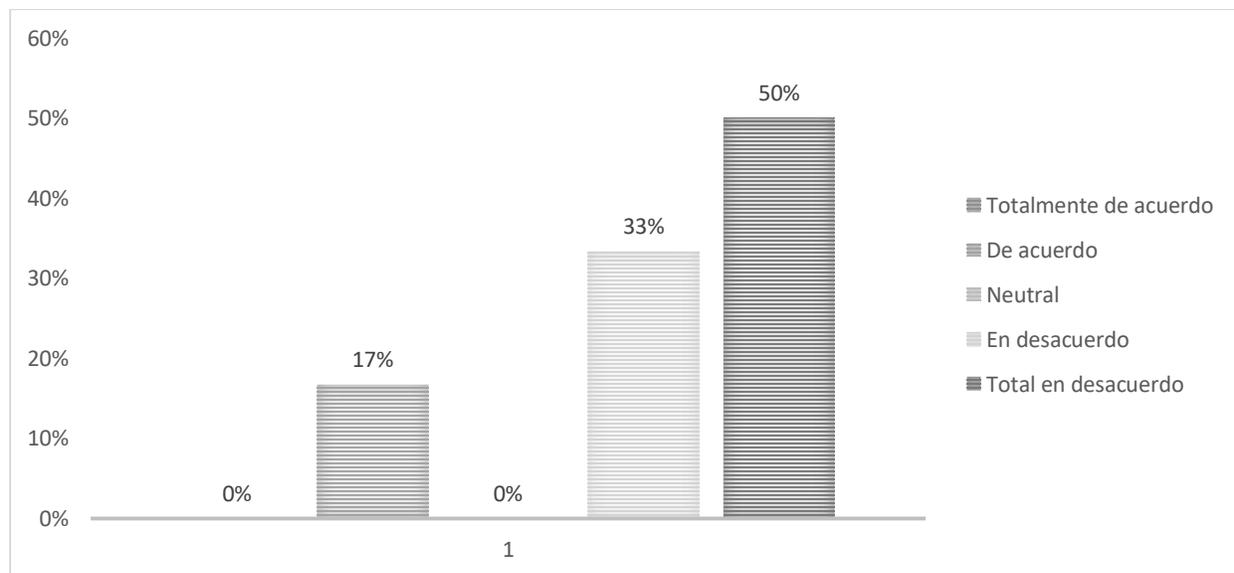


Figura 11. Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 11 – Elaboración propia

Análisis e interpretación: la figura 11 detalla del trabajo de campo se identificó que el 17% están de acuerdo que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos, el 33% están en desacuerdo y 50% están totalmente en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que no se envía mensajes de texto vía teléfono celular a los clientes para hacerles recordar que su deuda ha vencido y por lo tanto tienen que acercarse a pagar su deuda.

Tabla 12. Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	2	17%
De acuerdo	0	0%
Neutral	1	8%
En desacuerdo	9	75%
Total en desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

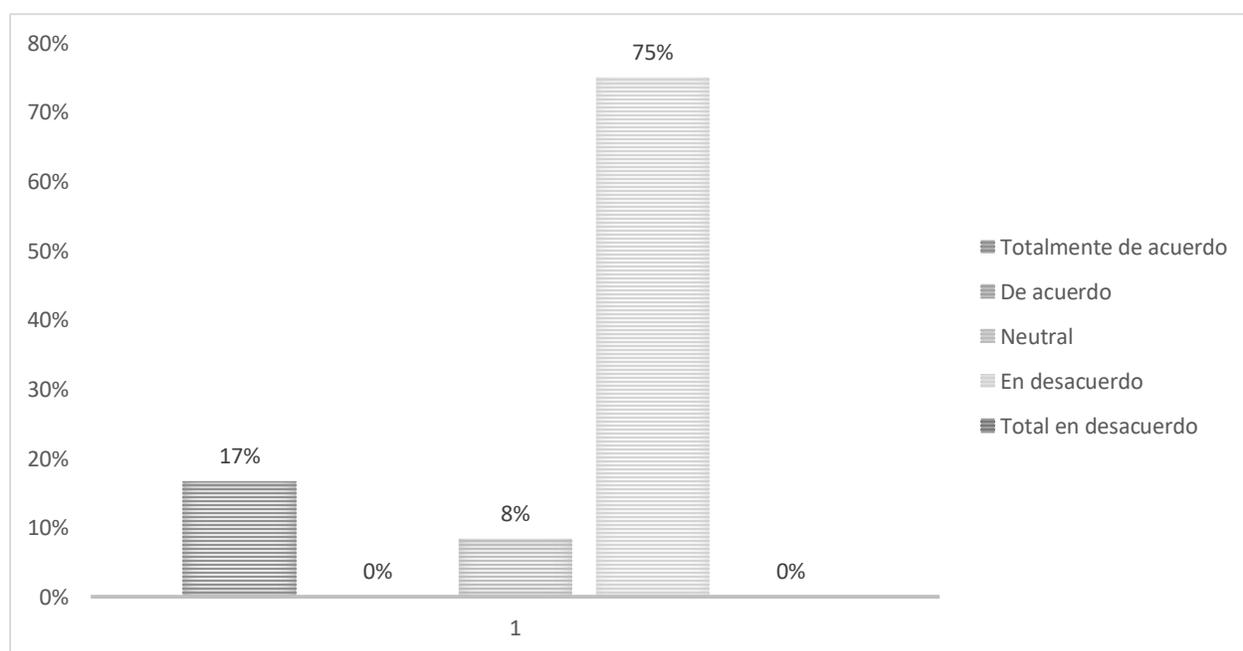


Figura 12. Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 12 – Elaboración propia.

Análisis e interpretación: la figura 12 detalla del trabajo de campo se identificó que el 17% están totalmente de acuerdo que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos, el 8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 75% están en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que no se emite notificaciones a los clientes para hacerles recordar que su deuda ha vencido y por lo tanto tienen que acercarse a pagar su deuda a la cooperativa.

Tabla 13. Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos

RESPUESTA	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	33%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	8	67%
Total en desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos Chota.

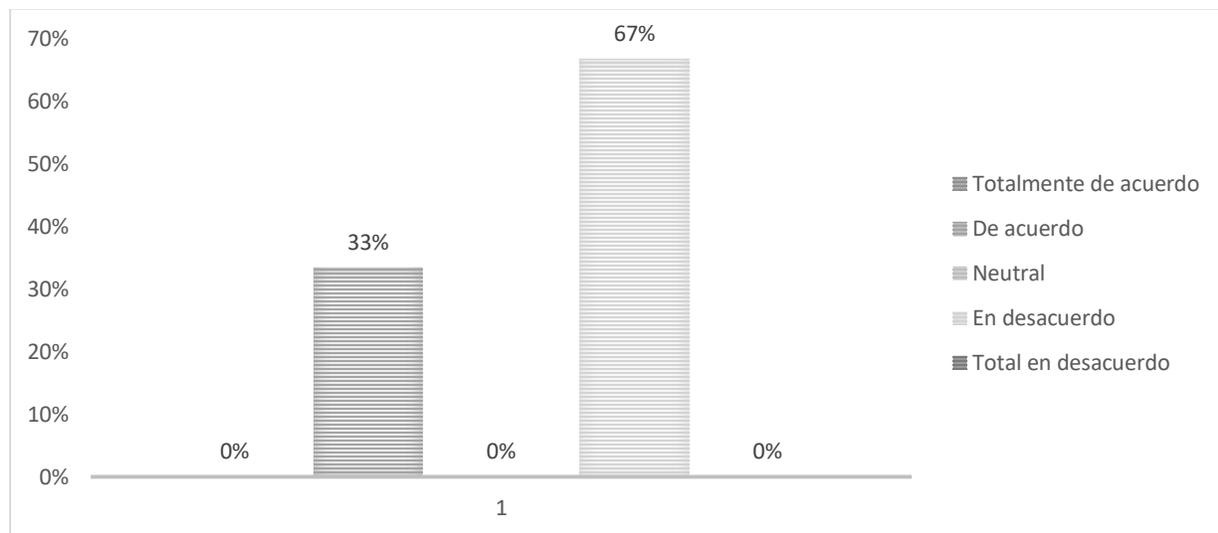


Figura 13. Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 13 – Elaboración propia

Análisis e interpretación: la figura 13 detalla del trabajo de campo se identificó que el 33% están de acuerdo que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos y el 67% están en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que no se está realizando procesos jurídicos a los socios que han cumplido todo el proceso administrativo de cobranza por parte de la cooperativa.

En relación al objetivo 3 diseñar estrategias de recuperación de créditos para la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018. Las estrategias están diseñadas en base a la gestión de cobranza administrativa y Gestión de cobranza judicial las cuales permitirán reducir la morosidad de la Cooperativa con el fin de generar conciencia financiera en los socios.

3.2 **Discusión de resultados.**

A continuación, se discute los resultados encontrados con los que sostiene los autores citados en los trabajos previos, todo ello acorde con los objetivos planteados.

Conocer el proceso de evaluación de créditos que realiza la cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.

En relación al objetivo específico 1, analizar el proceso de evaluación de créditos que realiza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018 y el objetivo específico 2 conocer las estrategias cobranza que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018. Se identificó que el 25% están de acuerdo que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos, el 50% están en desacuerdo y el 25% totalmente en desacuerdo. La mayoría indicaron que para la ejecución de la cobranza se realiza el seguimiento hasta el domicilio del cliente, según tabla 9. También, se identificó que el 17% están de acuerdo, el 25% están en desacuerdo y el 58% están totalmente en desacuerdo que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que para la ejecución de la cobranza no se realiza envío de mensajes de texto vía correo electrónico a los socios morosos, considerando que existe una gran parte de socios morosos que son profesionales y manejan estos tipos de redes, según tabla 10. La tabla 12 muestra que el 17% están totalmente de acuerdo que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos, el 75% están en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que no se emite notificaciones a los clientes para hacerles recordar que su deuda ha vencido y por lo tanto tienen que acercarse a pagar su deuda a la cooperativa, el 67% consideran que no se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos, según tabla 13, estos resultados descritos tienen relación con lo que sostiene Caiza (2015) en su tesis denominada. Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito “Pakarymuy” Limitada agencia Pelileo, obteniendo como resultado que del total encuestados el 27% respondió por falta de análisis de crédito, mientras el 60% menciona por falta de seguimiento y el 13% contestó la incapacidad de pago consideran que son las primordiales causas de la retraso de los créditos en la misma que concluye que con el desarrollo del Modelo de Gestión de

Cobranza, tratamos de ayudar a disminuir el porcentaje de morosidad de la cartera vencida y a la vez agilizar y dinamizar la recuperación de la cartera. Asimismo, durante su investigación obtuvo que el área de Cobranzas no ejerce una actividad efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de los pagos, la falta de difusión de procedimientos limita su actividad en la gestión de cobros de créditos atrasados. (p.73), asimismo Herrera (2016), en su disertación. "Propuesta de estrategias de recuperación de crédito para reducir la tasa de morosidad para Credinka SA financiera, Chota - 2016, donde recibió como resultado de un total de 100 Se considera que el% de los encuestados tiene un 7% totalmente en línea con las estrategias actuales de recuperación de crédito, concluye que los créditos otorgados no dan seguimiento al crédito para determinar la probabilidad de la calificación crediticia; también se deduce que no hay personal en la Agencia directamente involucrado en el monitoreo de los créditos otorgados de tal manera que proporcionar mayor seguridad en las devoluciones de crédito. (p.95). Además. Chero y Paredes (2016), en la llamada noción. "Las estrategias de crédito para reducir la tasa de incumplimiento en Banco Azteca, Chepen 2015, el resultado fue que las estrategias llevadas a cabo en el Banco, en términos de créditos y cobranzas, no son considerables ni apropiadas, ya que se respetan en el 67% de las tácticas de crédito existentes. Todo esto implica que el riesgo de incumplimiento aumenta debido a errores en el posicionamiento, concluye que, en primer plano, las acciones tomadas en términos de cobranza, no fueron cuantiosamente apropiadas, ya que el 67% de las pericias de crédito referidas fueron consideradas y respetadas. Por esta razón, el riesgo de incumplimiento se incrementó debido a culpas en la entidad, faltas en los procedimientos de recuperación del crédito vencido del 60%. (p.59). Todo ello acorde a la investigación realizada.

3.3 Aporte científico

Propuesta

Título: Estrategias de recuperación de créditos para la cooperativa ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

Alcance

El contenido de la presente propuesta está dirigido a los directivos y colaboradores de la cooperativa, que tengan participación y responsabilidad en el seguimiento y recuperación de créditos de las diferentes categorías según la clasificación crediticia .

Objetivo General

Diseñar estrategias de recuperación de créditos para la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos de – Chota, 2018 .

Marco teórico

Concepto de crédito

La Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos Chota (2017) en el artículo 7 del reglamento general de créditos define al crédito como la capacidad que tiene el Socio para obtener capital dinerario, según el tipo y modalidad de crédito, respaldado por una adecuada garantía y con el compromiso de pagar el monto recibido, así como los intereses y gastos generados en un plazo contractual previo derivado de un acuerdo establecido entre el socio y la Cooperativa. El crédito se otorga al socio para permitirle compensar sus necesidades de consumo o productivas que el mismo se encuentre realizando .

Clasificación de los Créditos.

La Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos Chota (2017) en el artículo 13 del reglamento general de créditos considera la clasificación contable de los créditos que realiza en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Contabilidad para Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público, aprobada por Resolución SBS N° 1100-2002 y modificatorias, de la siguiente manera :

- 1) **Préstamo vigente:** Es el préstamo que se encuentra al día en sus pagos .
- 2) **Préstamo vencido:** Es el préstamo que no se encuentra al día en sus pagos, El socio incumple el plan de pagos establecido .

El plazo para considerar la totalidad del crédito como vencido deberá realizarse de acuerdo con el siguiente tratamiento :

- Créditos a cooperativas y empresas del sistema financiero, corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas: después de quince (15) días calendario del vencimiento de cualquiera de las cuotas pactadas .
- Créditos a pequeñas empresas y a microempresas: después de treinta (30) días calendario del vencimiento de cualquiera de las cuotas pactadas; en el caso de los créditos de consumo (no revolvente) e hipotecario para vivienda, se sigue un tratamiento escalonado para la consideración de crédito vencido: después de los treinta (30) días calendario de no haber pagado a la fecha pactada, se considerará vencida sólo el saldo capital no pagada; mientras que después de los noventa (90) días calendario de incumplimiento en cualquiera de las cuotas pactadas, se considerará vencida la totalidad de la deuda .

3) Préstamo reestructurado: Se considera como Reestructurado al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal aprobada mediante la Ley N° 27809 .

4) Préstamo refinanciado: Es el préstamo que sufre variaciones respecto al monto, plazo garantías, debidamente sustentados por el socio. Se considera como Refinanciamiento al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor .

Se refinancian el préstamo una sola vez a solicitud del socio siempre y cuando haya cumplido con pagar el 30% del saldo capital vencido, este en morosidad y justifique la nueva operación a solicitar .

5) Préstamos en proceso Judicial: Corresponde a los préstamos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial, pudiendo internamente conciliar con el socio a fin de solucionar el problema de pagos. Para considerar un Préstamo en cobranza judicial se deben agotar las acciones administrativas de cobranza para iniciar previamente las acciones judiciales pertinentes, contando con la resolución judicial de haber sido admitido la demanda.

La demanda de cobranza por la vía judicial deberá iniciarse dentro del plazo de noventa (90) días calendario de haber registrado contablemente el crédito como vencido. Las razones técnicas y legales para registrar contablemente créditos como vencidos por mayor tiempo del plazo señalado sin que se haya iniciado el proceso judicial de cobranza correspondiente, deben ser informadas al Consejo de Administración en forma cuatrimestral, debiendo dejar constancia de la presentación de dicho informe en las actas respectivas, las cuales conjuntamente con la información de sustento, deberán estar a disposición de la FENACREP para cuando ésta lo requiera.

Calificación crediticia.

En el artículo 15 del reglamento general de créditos considera que la calificación por tipo de los créditos de realiza en cabal cumplimiento a la Resolución SBS N° 11356-2008 Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, de la siguiente manera :

- 1) Categoría Normal, deudores con atraso hasta 8 días .
- 2) Categoría con problemas potenciales (CPP), deudores con atraso de 09 a 30 días .
- 3) Categoría Deficiente, deudores con atraso de 31 a 60 días .
- 4) Categoría Dudoso, deudores con atraso de 61 a 120 días .
- 5) Categoría Pérdida, deudores con atraso de 121 a más días .

Para el caso de Deudores con créditos Hipotecarios para Vivienda, la calificación se asignará de la siguiente manera:

- 1) Categoría Normal, deudores con atraso hasta 30 días .
- 2) Categoría con problemas potenciales (CPP), deudores con atraso de 31 a 60 días .
- 3) Categoría Deficiente, deudores con atraso de 61 a 120 días .

- 4) Categoría Dudoso, deudores con atraso de 121 a 365 días .
- 5) Categoría Pérdida, deudores con atraso de 365 a más días .

Productos crediticios

En el artículo 9 del reglamento general de créditos en su artículo 17 determina la oferta de productos crediticios a los socios, en el marco de la normatividad vigente, de acuerdo a su capacidad de pago y a las tendencias de mercado, por ello es que se hace de la misma el estudio permanente a fin de poder ofrecer al socio mejores alternativas y que se ajusten a sus necesidades .

Los productos que ofrece la Cooperativa en la actualidad son:

Préstamos Cubiertos (A Sola firma o Bajo aporte);

Son los préstamos de naturaleza de consumo no revolvente que se otorgan hasta el 80% del importe del encaje. Comprende el aporte y ahorro (no incluye depósito a plazo fijo), la cuenta de ahorro será bloqueada hasta la cancelación del préstamo; de tener un retraso en el reembolso de sus cuotas de préstamo mayor a 60 días (Préstamo dudoso, clasificado de acuerdo a la resolución SBS. 11356), se autoriza a Gerencia proceder a la cancelación total del préstamo con el importe de sus aportes y ahorros, previo informe del Responsable de Créditos .

Prestamos RapiCash;

Son los préstamos de naturaleza de consumo no resolvente que se otorgan hasta el 80 % del importe de lo que tiene el socio en sus cuentas bajo modalidad Depósito a Plazo Fijo; de tener un retraso en el pago de sus cuotas de préstamo mayor a 60 días, (Préstamo Dudoso, clasificado de acuerdo a la resolución SBS. 11356), se autoriza a Gerencia proceder a la cancelación total del préstamo, con el importe de sus Ahorros en Deposito en plazo fijo en garantía, previo informe del Responsable de Créditos .

Préstamos Ordinarios;

Son los préstamos de naturaleza de consumo no resolvente que concede la cooperativa con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios, o gastos no relacionados con la actividad

empresarial y que tienen suscrito un convenio aprobado por ambas entidades para el descuento directo por planilla. El préstamo descrito se otorgará hasta un máximo de 10 veces del importe que tiene en su cuenta de aporte más ahorro hasta el monto máximo de S/ 30,000.00 (Treinta mil 00/100 soles).

El monto de préstamo a otorgarse estará sujeto a propuesta del analista y evaluación del comité especial de créditos; teniendo en cuenta la capacidad de pago del prestatario. De tener un atraso en el pago de sus cuotas de préstamo mayor a 60 días, (Préstamo Dudoso, clasificado de acuerdo a la resolución SBS. 11356), se autoriza a Gerencia proceder a la cancelación total del préstamo, con el importe de su aporte más Ahorro; siempre y cuando el saldo deudor sea igual o menor al encaje dejado en garantía, previo informe del Responsable de Créditos.

Préstamo Agro Comercial;

Son los préstamos de naturaleza Micro o Pequeña Empresa que otorga la cooperativa a sus socios con la finalidad de atender sus bienes o servicios, u otros gastos de naturaleza empresarial (natural o jurídica) con garantía posesoria hasta el importe de S/ 20,000.00 (Veinte mil 00/100 soles), de acuerdo a la siguiente escala de encaje.

- Primer préstamo, en base a la sexta parte del monto que tiene en su cuenta de aportes más ahorros.
- Segundo préstamo o más en base a la octava parte del monto que tiene en su cuenta de aporte más ahorros.

De tener una demora en el pago de sus cuotas de préstamo mayor a 60 días, (Préstamo Dudoso, clasificado de acuerdo a la resolución SBS. 11356), se autoriza a Gerencia proceder a la cancelación total del préstamo, con el importe de su aporte más Ahorro; siempre y cuando el saldo deudor sea igual o menor al encaje dejado en garantía, previo informe del Responsable de Créditos.

De acuerdo al análisis del préstamo y a criterio del Analista o Comité, se podrá exigir el respaldo de un garante de acuerdo al monto del préstamo solicitado.

Préstamo de Libre Disponibilidad con Garantía Hipotecaria ;

Es el préstamo de naturaleza de consumo no revolvente que se otorga para que sea invertido por el socio en la adquisición de bienes, servicios u otros gastos que crea conveniente hasta el importe de S/. 100,000.00 (Cien mil 00/100 soles) en base a garantía hipotecaria que se registra a favor de la Cooperativa y cuyos gastos (inscripción y levantamiento de hipoteca), son asumidos por el socio solicitante .

Esta clase de préstamo debe tener como encaje en su cuenta de aporte más ahorros, el 5% del préstamo a otorgarse.

Préstamo Hipotecario para Vivienda

Es el préstamo de naturaleza Hipotecaria que se otorga al Socio para la adquisición de vivienda nueva y/o usada, Construcción de vivienda en terreno propio, remodelación y mejora de vivienda, hasta el importe de S/. 150,000.00 (Ciento cincuenta mil y 00/100 soles) en base a garantía hipotecaria que se registra a favor de la Cooperativa y cuyos gastos de inscripción y levantamiento de hipoteca, son asumidos por el socio solicitante y de acuerdo al sistema convencional de préstamo hipotecario o por cualquier sistema de similares características de acuerdo con la Ley No. 27287 - Ley de Títulos y Valores .

Esta clase de préstamo debe tener como Encaje en su cuenta de aporte más ahorros el 5% del préstamo a otorgarse.

Este tipo de préstamos se aplicará como un Crédito Hipotecario para vivienda de conformidad con el Art. 4.8, de la Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, N° 11356-2008, en vista que se otorgan a personas naturales para la adquisición, construcción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia con la obligación de ampararse en HIPOTECAS inscritas que se otorgan a través del sistema convencional de préstamo Hipotecario, de Letras Hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. Se incluye en esta categoría los créditos para adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de

dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Préstamo Administrativo; Es el préstamo de naturaleza de consumo no revolvente, destinado a financiar a los trabajadores de la Cooperativa bajo la modalidad de descuento por planilla, con la finalidad de atender el pago de bienes y servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial, debiendo contar necesariamente con autorización de la Unidad de Recursos Humanos, Gerencia y Consejo de Administración, para su otorgamiento .

· Cuando el trabajador pierda la condición de empleado remunerado de la Cooperativa y su liquidación no cubra el saldo resultante del crédito pendiente, automáticamente se le aplicará la tasa más baja del tarifario vigente por el saldo de la deuda .

Las amortizaciones serán mensuales a fecha fija y descontada de su remuneración el pago de la planilla a sus trabajadores; también podrá aceptarse pagos anticipados considerando ingresos extraordinarios del trabajador .

· Cualquier modificación e inclusión adicional a los productos establecidos, necesariamente se requiere la aprobación del Responsable de Créditos y la Gerencia General, para posteriormente elevar la propuesta para su revalidación por el Consejo Administrativo .

De acuerdo a lo indicado en la Resolución SBS N° 3780-2011 Reglamento de Gestión del Riesgo de Crédito, la Unidad de Riesgos deberá emitir previamente un Informe respecto al control y gestión de los diferentes riesgos, respecto a la introducción de nuevos productos de créditos .

Marco legal

- Constitución Política del Perú, sobre libre asociación.
- Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, (Ley General) y sus modificatorias.
- Ley General de Cooperativas – Decreto Supremo N° 074-90-TR y modificatorias.

- Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. N° 560.
- Resolución SBS N° 13278-2009 Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos y sus modificatorias.
- Resolución SBS N° 540-99 “Reglamento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público.
- Ley No. 27287, Nueva ley de títulos y valores.
- Ley No. 26887, Ley General de Sociedades
- Decreto Legislativo N° 295 Código Civil.
- Decreto Legislativo N° 768 Código Procesal Civil.
- Decreto Legislativo N° 774, Normas que regulan el Impuesto a la Renta y Decreto Supremo N° 122-94 EF, que aprueba el reglamento de la ley del impuesto a la renta.
- Resolución SBS N° 11356-2008, que aprueba el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.
- Resolución SBS N° 3780-2011 Reglamento de Gestión del Riesgo de Crédito (en lo que le resulte aplicable).
- Decreto Supremo N° 004-91-TR Reglamento de Autocontrol Cooperativo.
- TUO de la Ley de Protección al Consumidor – D.S. N° 006-2009-PCM (Art. 24A y 24B)
- Otras normas que se adecuen a las necesidades y fines de la Cooperativa

Políticas generales de cobranzas

- Para la adecuada gestión de cobro el área de créditos y cobranzas será la responsable para realizar dichas acciones de cobranza .
- Se autoriza únicamente al área de caja como la encargada de recibir las cancelaciones de los prestatarios morosos.
- Los cobros del día realizado por al área de caja serán depositados en la cuenta corriente de la cooperativa dentro de las 24 horas .
- El área de créditos y cobranzas a través de los analistas de créditos deberán mantener siempre informados a los prestatarios sobre su saldo pendiente de pago utilizado diferentes medios como llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, notificaciones escritas, visitas personales y visitas grupales .

- El seguimiento y monitoreo de la conducta de pago del prestatario deberá efectuarse constantemente con el fin de implementar medidas de prevención, de corrección y de mejoramiento necesario de cobranza.

Estrategias

Gestión activa de cobranza

Para poder realizar un adecuado proceso de gestión activa de cobranza, se debe asignar responsabilidades a los departamentos que tiene que ver con los créditos y cobranzas.

Responsabilidades del Jefe del Área de Créditos y Cobranzas

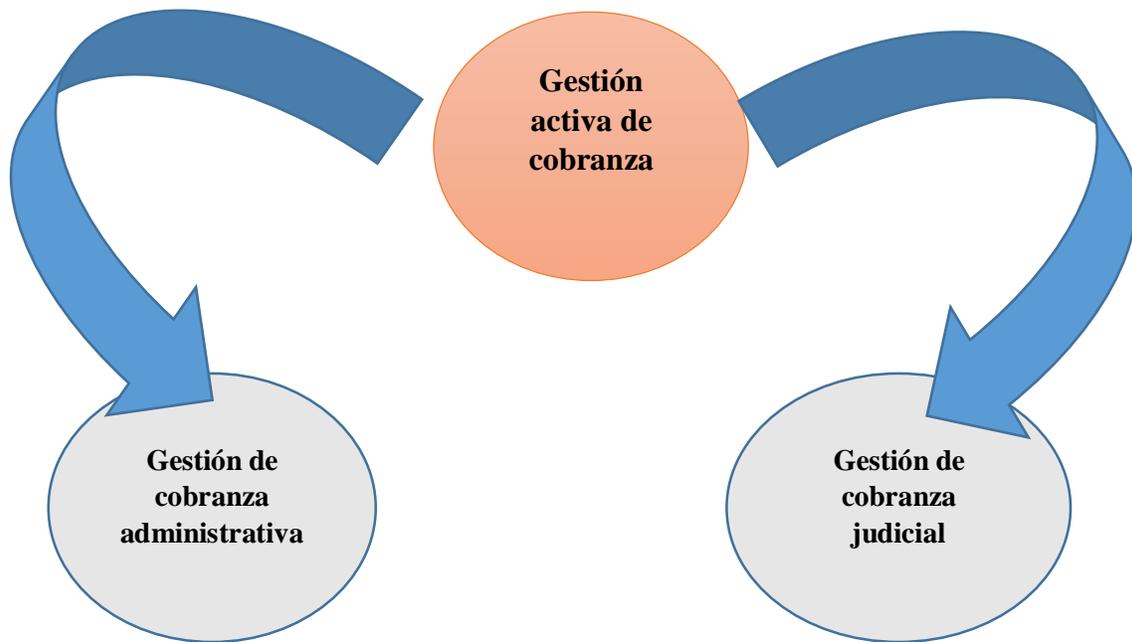
- Conducir todo el proceso, control y supervisión de los procedimientos para la recuperación de los créditos vencidos de los productos que ofrece la cooperativa.
- Ejecutar convenios de pago.
- Distribuir las tareas e instruir al personal de su área para la mayor optimización de los procesos a seguir.

Responsabilidades del gestor de cobranza

- Realizar las acciones persuasivas ante los socios morosos.
- Notificar a los socios morosos
- Ejecutar visitas a los socios morosos para darles a conocer su situación de impago.

El proceso de gestión activa de cobranza se inicia con lo siguiente:

Proceso	Categorías	Responsable
1. Análisis del reporte de la cartera morosa	<ul style="list-style-type: none"> - Categoría con Problemas Potenciales (CPP), - Categoría Deficiente - Categoría Dudoso - Categoría Pérdida 	Departamento de Créditos y Cobranzas



1. Gestión de cobranza administrativa:

Se refiere a las acciones de cobranza realizadas directamente por personal del departamento de Créditos y de Recuperaciones .

2. Gestión de cobranza Judiciales:

Se refiere a las acciones de cobranza realizada en la vía judicial, mediante la interposición y seguimiento de demandas judiciales por parte de abogados externos o internos .

Gestión de cobranza administrativa

El departamento de Créditos y Cobranzas realizará el conjunto de acciones y mecanismos con el fin de impulsar a los deudores a cancelar sus cuotas impagas .

La Cobranza administrativa para cada una de las categorías de crédito se realizará conforme al siguiente procedimiento:

Categoría de Riesgo CPP

Proceso	Categoría	Condición	Tiempo de atraso	Acciones
01	Categoría de Riesgo CPP	Cuando el socio se encuentra atrasado en una (01) cuota	Atraso de 9 a 30 días calendario	Comunicación telefónicamente y Whatsapp
02		Si dentro de los ocho (08) primeros días de habersele comunicado telefónicamente al socio sobre su situación de morosidad esta no ha sido regularizada, se le volverá a recordar por vía telefónica que su deuda sigue pendiente de pago.		Comunicación telefónicamente y Whatsapp
03		De no obtenerse resultados positivos, se notificará otorgándosele un plazo de 72 horas a efectos que dicha obligación vencida sea regularizada.		Notificación vía Courier al socio que su deuda sigue pendiente de pago,

- **En las Filiales, los administradores y analistas responsables de su cartera deberán seguir el mismo procedimiento.**

Categoría de Riesgo DEFICIENTE

Proceso	Categoría	Condición	Tiempo de atraso	Acciones
04	Categoría de Riesgo DEFICIENTE	En el caso de no haberse obtenido resultados positivos producto de las llamadas telefónicas y la primera notificación.	Atraso de 31 a 60 días calendario	Notificación vía central de riesgos al titular, garantes y aval. Descuento a los garantes vía planilla de haberes y pensiones

- En el caso de aquellos socios que cuenten con dos (02) garantes y uno (01) de ellos no tuviera la capacidad de pago para descontarle a favor de su garantizado, la obligación total será contraída por el otro garante.
- En el caso de las Agencias, los Administradores y/o encargado de agencias deberán enviar al Área de Recuperación de créditos un informe documentado sobre la cobranza previa realizada en calificación CPP, para su monitoreo, control y seguimiento por dicha área de la oficina central.

Categoría de Riesgo DUDOSO

Proceso	Categoría	Condición	Tiempo de atraso	Acciones
05	Categoría de Riesgo DUDOSO	De persistir la deuda se procederá a remitir por segunda y última vez la notificación vía central de riesgo. Vencido el plazo otorgado, se realizará hasta 3 visitas personalizadas para llegar a un acuerdo entre las partes.	Atraso de 61 a 120 días calendario	Notificación vía central de riesgos al titular, garantes y aval, dándoles un plazo de 48 horas para ser efectiva la deuda

		De lograrse a obtener buenos resultados después de haber agotado la vía administrativa se procederá de acuerdo a ley. Art. 47° TUO de la ley general de cooperativas		Programar 3 visitas personalizadas Transferir los fondos de aportes de los socios al saldo de la deuda vencida
--	--	--	--	---

Categoría de Riesgo PÉRDIDA

Proceso	Categoría	Condición	Tiempo de atraso	Acciones
06	Categoría de Riesgo PÉRDIDA	Después de haber transferido los fondos de aportes de los socios al saldo de la deuda vencida, se evaluará el costo beneficio que conllevará las acciones legales para recuperar el préstamo vencido. Del resultado del análisis se presentará un informe indicando las acciones que se realizaron para la recuperación de las deudas, previo a un informe legal se realizará el castigo correspondiente para aquellas deudas que sean inferiores a 4,000.00 soles.	Atraso mayor a 120 días calendario	Realizar un análisis genérico sobre la situación real del socio, garantes y/o avales (revisión de la planilla de pagos, búsqueda y/o verificación de bienes muebles e inmuebles, entre otros Realizar el castigo de las deudas vencidas. Trasladar la relación de los morosos para que sea considerada

				dentro del sistema a fin de restringir el crédito a los socios, avales y/o garantes.
--	--	--	--	--

Descripción de las acciones a realizar en el proceso de gestión de cobranza administrativa

Llamadas Telefónicas

El gerente del área de créditos y cobranzas y el gestor de cobranza, podrán realizar la gestión de cobranza telefónica, con el fin de que el cliente tenga conocimiento del plazo de cancelación de sus cuotas y así como los recargos que se aplica sin no cancela en el tiempo establecido.

En el momento de realizarse la gestión telefónica, el gestor de cobranzas debe llamar al cliente de forma amable, siempre demostrando que puede ayudarlo a cancelar su deuda, sin retraso. Se aplicará la gestión de cobranza telefónica normal, preventiva y administrativa. Las llamadas de cobranzas se realizarán en el horario de lunes a sábado entre las 8:30 am y las 6 pm, el gestor de cobranzas no puede efectuar más de dos llamadas al cliente por día.

Llamada telefónica de cobranza preventiva

La llamada telefónica de cobranza preventiva informará al cliente sobre la fecha de vencimiento de su cuota; en el caso de que no se pueda comunicar al cliente, el gestor de cobranza debe acercarse a su domicilio para realizar una entrevista nuevamente.

Llamada telefónica de cobranza administrativa

La llamada telefónica de Cobranza administrativa se aplicará cuando la cartera de clientes ha vencido o no se ha realizado una gestión anticipada. Este tipo gestión se realiza desde que el cliente tiene 1 a 15 días de atraso de sus cuotas establecidas en el contrato de venta. Además, se da aviso al cliente mediante una notificación de cobranza a su domicilio con el fin de que se comprometan a cancelar su cuota o deuda.

Notificaciones de Cobranzas

La notificación de cobranza es un documento escrito en la cual se pone en conocimiento al adeudo sobre su morosidad, este tipo de documento se envía al domicilio del cliente de manera personal.

La notificación de cobranza se enviará al cliente cuando su factura este por vencer o cuando presente irregularidad en los pagos .

Redes Sociales

El Gerente de área de crédito y cobranza y el Gestor de Cobranza puede realizar el aviso al cliente mediante la red social Whatsapp, esta plataforma será usada con el fin del que el cliente conozca el valor que adeuda, también se les enviará a los clientes imágenes y mensajes de audio, sobre las diferentes opciones de pago, que puede realizar para cancelar su deuda.

Correo electrónico

Después de enviar la notificación de cobranza al cliente, el gestor de cobranza podrá enviar aviso de cobranza en el correo electrónico del cliente .

Visitas domiciliarias

Esta técnica es mucho más común en el caso de los créditos, el envío de un cobrador o a su vez del abogado de la cooperativa a requerir el pago al cliente puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto .

Gestión de cobranza judicial

Cuando la cooperativa haya agotado todos los procedimientos administrativos y estos no han dado resultados esperados es necesario contar con asistencia legal para que gestione el cobro jurídico .

- El responsable del área de créditos y cobranzas brindara toda la información al abogado para este realice los trámites pertinentes para la recuperación total de la deuda crediticia.
- Los créditos que se someterán a proceso legal deberán ser mayores a 4,000.00 soles
- La cooperativa a través del representante legal llegará a un acuerdo sobre los honorarios y los procedimientos jurídicos a llevarse a cabo, todo gasto acarreado durante el proceso legal será cargado a la deuda del cliente.
- En caso de que el asesor legal llegue a un acuerdo con el prestatario moroso, y este último haga efectivo el pago el abogado tendrá el plazo de 24 horas para hacer efectivo el deposito en la cuenta corriente de la cooperativa.

- Si el prestatario incide y no responde a las gestiones de cobro jurídico, se hará efectivo el pagare firmado por el mismo.
- Una vez que se haya realizado el acuerdo con el abogado, la cooperativa procederá a otorgarle todos los documentos del prestatario, ningún personal de la cooperativa podrá tratar directamente de temas relacionados a su deuda y mucho menos recibir cancelaciones

Estrategias de prevención de mora

A fin de contribuir a una adecuada calidad de cartera crediticia se debe considerar los siguientes.

- No otorgar créditos a socios inquilinos
- Realizar una adecuada referencia del socio para el otorgamiento de crédito
- No otorgar créditos con garantía de artefactos.
- Implementar seguros adicionales (vida protección financiera, familia protegida-plan familiar, seguro oncológico, negocio protegido, protección financiera)

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

De las derivaciones conseguidas de las encuestas realizadas al personal y el análisis documental de la información de la Cooperativa, se demostró que las estrategias empleadas no están siendo aplicadas con mayor rigurosidad. Las causas que generan el aumento de la cartera vencida, se deben a que se realiza una deficiente evaluación crediticia y una gestión de cobranza inadecuada.

Con las estrategias de recuperación de créditos será beneficiado a los trabajadores y socios de la cooperativa debido a que se disminuirá los índices de morosidad de los diferentes productos.

La no gestión eficiente de la recuperación de créditos conlleva a que exista morosidad por lo que es ineludible la consumación de estrategias que consientan agilizar el cobro de créditos vencidos.

El éxito o fracaso depende del departamento de créditos y cobranzas para el cobro de los préstamos otorgados, es por ello que la importancia radica que una adecuada evaluación, seguimiento y monitoreo del crédito reducirá el riesgo crediticio.

RECOMENDACIONES

Para la recuperación de créditos se deberá coordinar estrechamente con el área de Gerencia, Créditos, asesoría legal, otras áreas relacionadas y que conjuntamente analizar los procedimientos y sus resultados, proponer mejoras y correctivos, a fin de compatibilizarlas con las líneas de acción y metas y medidas de rápido impacto en el plan de trabajo .

Implementar la presente propuesta ya que permitirá reforzar los puntos y factores identificados como débiles a fin de mejorar la liquidez de la Cooperativa, de tal manera que los socios se sientan satisfechos por la gestión de sus directivos. Asimismo, la cooperativa debe establecer cronogramas de capacitaciones acerca de estrategias de cobranza y comunicación con los socios de cartera morosa. Lo que potenciaría una fortaleza en los trabajadores encargados de esta actividad .

Se recomienda que los analistas de crédito y los gestores de cobranzas, permitan tener datos actualizados del comportamiento del cliente en los cobros y créditos también, se debe efectuar auditorias en el departamento de créditos y cobranzas con el fin de evidenciar si el personal está aplicando un adecuado proceso en la gestión de autorización de créditos y cobros a los socios, las auditorias se deben realizar quincenal. Asimismo, el ejecutor de la cobranza de créditos debe poseer conocimiento de técnicas de cobranza y saber en qué momento aplicarlas, es por ello que el ejecutor debe poseer cualidades como es honestidad, responsabilidad, creatividad, iniciativa y suficiente paciencia durante el procedimiento de cobranza, debido a que depende de esta persona a que se pueda recuperar parte o total del crédito otorgado más los intereses y así maximizar las utilidades .

Es importante valorar los logros y éxitos de los empleados ya que esto desarrollara confianza en ellos. Demostrado esta que, la productividad del empleado es mayor cuando es motivado y estimulado por los logros alcanzados. Plantear estrategias de seguimiento y guía de aquellos que no son beneficiarios con tal que alcancen sus logros y sean premiados por ello .

REFERENCIAS

- Alarcon, D. (2016). *Estrategias para reducir el índice de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Moquegua del periodo 2015 -2016*. Tesis pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/445/Daniel_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alfaro, J. Y., & Vargas, K. E. (2017). *Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de trujillo, año 2016*. Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/RE_CONT_JOSE.ALFARO_KATHERIN.VARGAS_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF
- Alva, W. E. (2016). *propuesta de estrategias para disminuir la morosidad de la derrama administrativa descentralizada de Trabajadores Administrativos del Sector Educacion - Amazonas -2016*. Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Chachapoyas. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10195/alva_sw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asociación de Bancos del Perú. (2 de Noviembre de 2018). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Obtenido de <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/#targetText=Seg%C3%BAn%20el%20informe%20de%20la,m%C3%A1s%20alto%20desde%20el%202005>.
- Aznar, V. E. (2015). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. Ediciones Fiscales ISEF.
- Banco Central de Reserva del Perú. (29 de Agosto de 2016). *CAE PORCENTAJE DE FAMILIAS SOBRE-ENDEUDADAS EN LO QUE VA DEL AÑO*. Lima. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2016/nota-informativa-2016-08-29-0.pdf>
- Barzallo, G. R. (2015). *Modelo de Gestión por Procesos para Reducir el Indicador de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato - Ecuador.
- Bermúdez, M. J., & Peña, A. D. (2016). *Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil*. Tesis Pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUDEZ%20PE%20C3%91A.pdf>

- Brachfield, P. (27 de Diciembre de 2012). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles*. Obtenido de Brachfield Credit & Risk Consultants: <http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles/>
- Caiza, C. D. (2015). *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito "Pakarymuy" Ltda agencia Pelileo*. Tesis pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de <https://www.google.com.pe/search?q=UNIVERSIDAD+REGIONAL+AUT%20C3%93NOMA+DE+LOS+ANDES+DONDE+QUEDA&oq=UNIVERSIDAD+REGIONAL+AUT%20C3%93NOMA+DE+LOS+ANDES+DONDE+QUEDA&aqs=chrome..69i57j0l5.3305j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Carrasco, D. (2014). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Chavarín, R. (20 de Enero de 2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, X(1), 71-83. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Chero, K. B., & Paredes, M. E. (2016). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015*. Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chepen. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3005/TESIS%20MARIA%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: Lily Solano Arévalo.
- Ciaran, J. (01 de Febrero de 2018). *¿Qué es una cartera de préstamos?* Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13078331/que-es-una-cartera-de-prestamos>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. N° 560 . (2017). Reglamento general de créditos.
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015*. Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan, Jaen. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. (11 de Diciembre de 2015). *Evolución de las principales cuentas e indicadores de las cooperativas de ahorro y*

- crédito del Perú (COOPAC) a diciembre de 2015*. Obtenido de <https://www.fenacrep.org/assets/media/imagenes/4to-trimestre-2015.pdf>
- Gómez, A. (2014). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Gomez, J. T. (2016). *Propuesta de estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Amazonas Cajamarca – 2016*". Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Jaen. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10174/gomez_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. F., & Baptista, M. d. (2014). *Metología de la investigación*. México, México: McGRAW-HILL. Recuperado el 06 de Noviembre de 2018
- Herrera, J. C. (2016). *Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de morosidad de la financiera Credinka S.A., Chota - 2016*. Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Chota.
- Lopez, T. C. (2018). *Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL - MATAGALPA*. Matagalpa. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de <http://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf>
- Mancheno, D. P. (2018). *Determinantes de la morosidad sectorial en el Ecuador*. universidad. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8670/1/UDLA-EC-TEC-2018-05.pdf>
- Marquis, C. (01 de febrero de 2018). *Definición de la estrategia financiera*. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13098699/definicion-de-la-estrategia-financiera>
- Montes, S. (10 de Noviembre de 2018). *Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis* (Tercera ed.). Lima, Perú: Centro de producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Reyes, E. (2017). *Análisis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito afro ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016*" (p.1). Tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría CPA en la Univ. Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Esmeraldas. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1385/1/REYES%20BONE%20ELIZABETH%20.pdf>

Ruíz, M. F. (2017). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular peruano canadiense E.I.R.Ltda. Chiclayo – 2017*. Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4412/Ru%C3%ADz%20Ballena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, M. J. (2014). *Estrategias Financieras de Crédito y Cobranza para la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la Ciudad de Otavalo para Disminuir el Nivel de Morosidad*. Tesis pregrado, Ibarra. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2530/1/TUICYA063-2014.pdf>

Universidad ESAN. (13 de Diciembre de 2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. Obtenido de Conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

ANEXOS



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 06 de Marzo de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
Efraín Núñez Delgado, con DNI 71741397

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS – CHOTA, 2018**, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
EFRAÍN NÚÑEZ DELGADO	71741397	

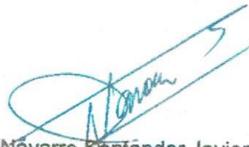
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, JAVIER ESTUARDO NAVARRO SANTANDER, docente de la Asignatura de INVESTIGACION II de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1281-FACEM-USS-2019, del (los) estudiantes (s), EFRAIN NUÑEZ DELGADO Titulada ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS – CHOTA, 2018

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 05 de marzo de 2020



Mg. Navarro Santander Javier

DNI N° 17843575

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema anti plagio, solo por el Docente de la asignatura de INVESTIGACIÓN II.

ESTRATEGÍAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TODOS LOS SANTOS – CHOTA, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	documents.mx Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.coopetro.com Fuente de Internet	1%
7	www.sbs.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	1%

9	intranet1.sbs.gob.pe Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
11	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
12	docplayer.es Fuente de Internet	1%
13	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
14	cooptumi.com Fuente de Internet	<1%
15	Submitted to Universidad Nacional José María Arguedas Trabajo del estudiante	<1%
16	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	www.cacsopnp.com.pe Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
19	www.credicoopluzyfuerza.coop Fuente de Internet	<1%

20	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
21	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%
22	www.mixmarket.org Fuente de Internet	<1%
23	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
24	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
25	www.cajatrujillo.com.pe Fuente de Internet	<1%
26	www.cmacica.com.pe Fuente de Internet	<1%
27	www.cmac-paita.com.pe Fuente de Internet	<1%
28	www.condusef.gob.mx Fuente de Internet	<1%
29	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1%
30	www.gacetajuridica.com.pe Fuente de Internet	<1%

Submitted to Universidad Catolica De Cuenca

31	Trabajo del estudiante	<1 %
32	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	cacsopnp.com.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
35	www.cajapiura.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.idom.pe Fuente de Internet	<1 %
37	www.credivisionperu.com.pe Fuente de Internet	<1 %
38	mercato-shop.com Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
40	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
41	busco-trabajo-empleo.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
42	www.muniarequipa.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

43	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
44	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
45	intranet2.sbs.gob.pe Fuente de Internet	<1%
46	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
47	www.pari.go.jp Fuente de Internet	<1%
48	www.noticierolegal.com Fuente de Internet	<1%
49	www.sedalib.com.pe Fuente de Internet	<1%
50	boliviala.org Fuente de Internet	<1%
51	www.museonoelkempff.org Fuente de Internet	<1%
52	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
53	fondagro.do Fuente de Internet	<1%
54	Submitted to Universidad Privada de Tacna	

	Trabajo del estudiante	<1%
55	www.sunat.gob.pe Fuente de Internet	<1%
56	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
57	Submitted to Dublin City University Trabajo del estudiante	<1%
58	www.finantel.com.pe Fuente de Internet	<1%
59	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1%
60	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

C

CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

SOLICITO: información de créditos otorgados y morosidad del año 2018.

Chota, 19 de julio de 2019

SEÑOR: Herrera Requelme José Cruz

Gerente de la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos Los Santos Chota

Yo, Efraín Núñez Delgado, identificado con DNI N° 71741397 domiciliado en el jirón José Galvez S/N - Lajas, ante Usted, con el debido respeto me presento.

Que, siendo requisito imprescindible la elaboración de Tesis para optar el grado de Contador Público en la Universidad Señor de Sipán, recorro a su despacho de su digno cargo a fin de que ordene a quien corresponda se me expida información del número de créditos otorgados, importe de créditos otorgados por producto, numero de morosos y el importe de morosidad por producto en sus diferentes categorías de los socios de la Cooperativa del año 2018, la misma que será de mucha importancia para el desarrollo y culminación de mi trabajo de investigación.

Pido a Ud. Atienda a mi petición para el logro de mis objetivos propuestos.

Atentamente,



Efraín Núñez Delgado

DNI: 71741397



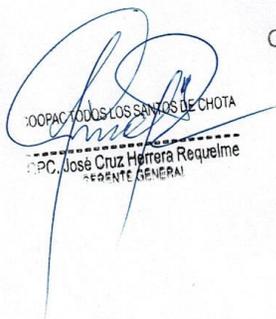
CARTA DE AUTORIZACIÓN

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán

Por medio de la presente me permito enviarle un cordial saludo y a la vez informarle que el joven **NÚÑEZ DELGADO EFRAÍN**, identificado con DNI N° 71741397, Egresado de la Escuela Académico Profesional de **CONTABILIDAD** de la **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN** ha sido autorizado en esta entidad **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS TDA 560 – CHOTA**, para lo cual ha solicitado información y verificación de nuestra institución para su trabajo de investigación.

Se le expide la presente solicitud de la parte interesada para los fines que crea por conveniente.

Chota, 27 de Mayo del 2019


COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA
D. C. José Cruz Herrera Requelme
REPRESENTANTE GENERAL

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA
ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	Castro Agip Bustamante
2	Profesión	contador Publico colegiado
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister
	Experiencia Profesional (en años)	10 años
	Institución donde labora	J.E.S.T.P. ch- chota
	Cargo	Docente

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.

PROBLEMA: ¿Existe estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018?

OBJETIVO GENERAL: determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

Autor: Efraín Núñez Delgado

Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Instrumento evaluado

Encuesta N° 1

Objetivo de la investigación.

Recolectar información para determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a la unidad de análisis de esta investigación.

I. Ítems preguntas. - ENCUESTA N°1	
Preguntas de la variable: Estrategias de Recuperación de Créditos	
1. ¿Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
2. ¿Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
3. ¿Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
4. ¿Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
5. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
6. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
7. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
8. ¿Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
9. ¿Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
10. ¿Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
11. ¿Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
12. ¿Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
13. ¿Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias:
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u>13</u> N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	


CPC CASTULO AGIP BUSTAMANTE
 AUDITOR INDEPENDIENTE
 Mat. 08288

FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI N°



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA
ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	José Stalin Dávila Mesa
2	Profesión	Contador Público Colegiado
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister
	Experiencia Profesional (en años)	8 años
	Institución donde labora	J.E.S.T.P. CH - Chota
	Cargo	Docente

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.

PROBLEMA: ¿Existen estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018?

OBJETIVO GENERAL: determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

Autor: Efraín Núñez Delgado

Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Instrumento evaluado

Encuesta N° 1

Objetivo de la investigación.

Recolectar información para determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar “totalmente en desacuerdo” y 5 a estar “totalmente de acuerdo”. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a la unidad de análisis de esta investigación.

I. Ítems preguntas. - ENCUESTA N°1	
Preguntas de la variable: Estrategias de Recuperación de Créditos	
1. ¿Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
2. ¿Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
3. ¿Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
4. ¿Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
5. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
6. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
7. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
8. ¿Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
9. ¿Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
10. ¿Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
11. ¿Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
12. ¿Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
13. ¿Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias.....
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u>13</u> N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	


 Mg/ José Stalin Dávila Mego
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Mat N° 02 7684

.....
 FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI N° 45260892.....



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA
ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	Oscar Tarillo Saldaña
2	Profesión	contador Público Colegiado
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister
	Experiencia Profesional (en años)	4 Años
	Institución donde labora	I.E.S.T P.Ch - Chota
	Cargo	Docente
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
TÍTULO: Estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.		
PROBLEMA: ¿Existe estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018?		
OBJETIVO GENERAL: determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.		
Autor: Efraín Núñez Delgado		
Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.		Recolectar información para determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.
El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a la unidad de análisis de esta investigación.		

I. Ítems preguntas. - ENCUESTA N°1	
Preguntas de la variable: Estrategias de Recuperación de Créditos	
1. ¿Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado?	A (X) D () Sugerencias.....
2. ¿Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos?	A (X) D () Sugerencias.....
3. ¿Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?	A (X) D () Sugerencias.....
4. ¿Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?	A (X) D () Sugerencias.....
5. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente?	A (X) D () Sugerencias.....
6. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente?	A (X) D () Sugerencias.....
7. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras?	A (X) D () Sugerencias.....
8. ¿Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos?	A (X) D () Sugerencias.....
9. ¿Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos?	A (X) D () Sugerencias.....
10. ¿Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos?	A (X) D () Sugerencias.....
11. ¿Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos?	A (X) D () Sugerencias.....
12. ¿Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos?	A (X) D () Sugerencias.....
13. ¿Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos?	A (X) D () Sugerencias.....
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u>13</u> N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	


Mg. Oscar Tarrillo Saldaña
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. OCPLL. N° 02-9176

FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI N° 46836132

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y Diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>¿Existe estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018?</p>	<p>Objetivos General Determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Analizar el proceso de evaluación de créditos que realiza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018 .</p> <p>Conocer las estrategias cobranza que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018 .</p> <p>Diseñar estrategias de recuperación de créditos para la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018 .</p>	<p>H1: Si existe estrategias de recuperación de créditos en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018 .</p>	<p>VE: Estrategias de recuperación de créditos</p>	<p>Tipo: Descriptivo – enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: M: O(X)</p> <p>Donde: M: Muestra O(X): Observación de la realidad</p> <p>Variable de estudio: Estrategias de recuperación de créditos</p>	<p>Población N = 12 trabajadores</p> <p>Muestra n= 12 trabajadores</p>	<p>Encuesta-cuestionario</p> <p>Análisis documental-ficha de recolección</p>

**MOROSIDAD DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS QUE OFRECE LA
COOPERATIVA DE LOS**

Tabla 144. Importe y número de créditos aprobados

Meses	N° de créditos aprobados	Variación	Monto de créditos aprobados	Variación	Análisis vertical
Enero	294		2,428,202.31		9.21
Febrero	289	-5	2,081,235.54	-346,966.77	7.89
Marzo	329	40	2,818,327.45	737,091.91	10.69
Abril	341	12	2,988,208.99	169,881.54	11.33
Mayo	357	16	3,563,970.21	575,761.22	13.51
Junio	310	-47	2,251,733.16	-1,312,237.05	8.54
Julio	342	32	2,665,599.71	413,866.55	10.11
Agosto	344	2	2,050,582.85	-615,016.86	7.78
Septiembre	304	-40	1,719,558.54	-331,024.31	6.52
Octubre	271	-33	1,236,808.15	-482,750.39	4.69
Noviembre	281	10	1,293,922.95	57,114.80	4.91
Diciembre	287	6	1,272,628.96	-21,293.99	4.83
TOTAL	3,749.00		26,370,778.82		

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Tabla 15. Importe y número de créditos vencidos por productos

Meses	N° de créditos vencidos	Variación	Monto de créditos vencidos	Variación	N° de créditos vencidos por productos				
					Agrocomercial	Cubierto	Hipotecario	Ordinario	Rapicash
Enero	0		0.00		0	0	0	0	0
Febrero	30	30	104,493.22	104,493.22	15	8	0	7	0
Marzo	59	29	572,834.87	468,341.65	22	9	10	18	0
Abril	93	34	626,837.24	54,002.37	36	21	7	29	0
Mayo	84	-9	765,261.71	138,424.47	28	14	12	30	0
Junio	125	41	925,835.34	160,573.63	43	30	12	40	0
Julio	107	-18	1,099,616.36	173,781.02	51	10	16	30	0
Agosto	129	22	1,154,414.39	54,798.03	48	20	14	46	1
Septiembre	130	1	1,390,958.81	236,544.42	55	17	20	38	0

Octubre	105	-25	1,257,852.46	-133,106.35	44	12	17	32	0
Noviembre	105	0	934,401.29	-323,451.17	46	12	17	30	0
Diciembre	67	-38	727,365.16	-207,036.13	25	8	10	24	0
TOTAL	1034		9,559,870.85		413	161	135	324	1

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Tabla 16. Importe y número de créditos vencidos por categoría

Meses	Monto de créditos vencidos	Variación	Monto de créditos vencidos por categoría		
			Deficiente	Dudoso	Pérdida
Enero	0				
Febrero	104,493.22	104,493.22	104,493.22		
Marzo	572,834.87	468,341.65	493,607.45	79,227.42	
Abril	626,837.24	54,002.37	345,771.23	67,820.80	213,245.21
Mayo	765,261.71	138,424.47	206,453.14	351,156.18	207,652.39
Junio	925,835.34	160,573.63	373,853.30	345,865.32	206,116.72
Julio	1,099,616.36	173,781.02	552,803.61	337,596.44	209,216.31
Agosto	1,154,414.39	54,798.03	593,694.80	353,875.91	206,843.68
Septiembre	1,390,958.81	236,544.42	717,370.57	450,256.06	223,332.18
Octubre	1,257,852.46	-133,106.35	384,220.99	629,369.72	244,261.75
Noviembre	934,401.29	-323,451.17	361,413.58	328,647.67	244,340.04
Diciembre	727,365.16	-207,036.13	86,985.62	402,117.40	238,262.14
TOTAL	9559870.85		4220667.51	3345932.92	1993270.42

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Tabla 17. Monto de créditos y morosidad global

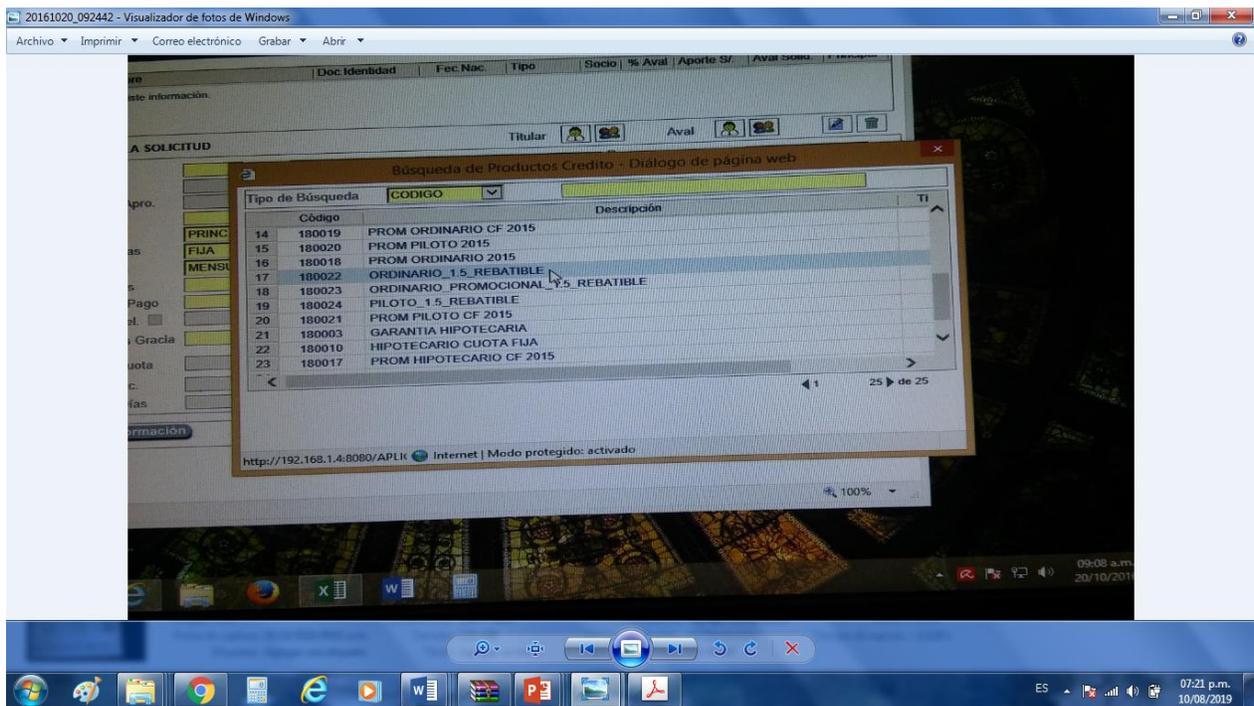
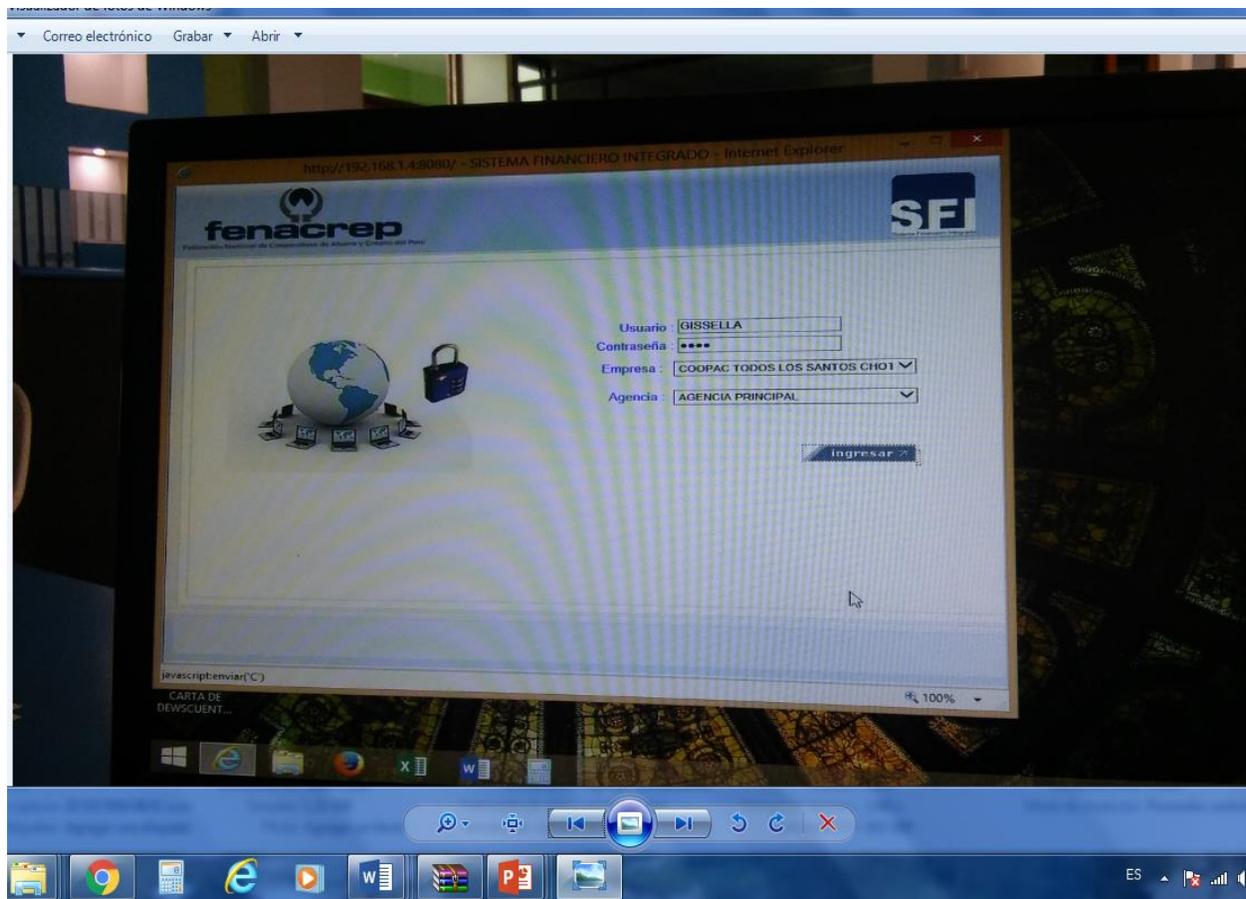
Meses	Monto de créditos aprobados	Monto de créditos vencidos	Índice de morosidad global	Variación
Enero	2,428,202.31	0.00	0%	
Febrero	4,509,437.85	104,493.22	2%	2%
Marzo	7,327,765.30	572,834.87	8%	6%
Abril	10,315,974.29	626,837.24	6%	-2%
Mayo	13,879,944.50	765,261.71	6%	-1%
Junio	16,131,677.66	925,835.34	6%	0%
Julio	18,797,277.37	1,099,616.36	6%	0%
Agosto	20,847,860.22	1,154,414.39	6%	0%
Septiembre	22,567,418.76	1,390,958.81	6%	1%
Octubre	23,804,226.91	1,257,852.46	5%	-1%
Noviembre	25,098,149.86	934,401.29	4%	-2%
Diciembre	26,370,778.82	727,365.16	3%	-1%
TOTAL	192,078,713.85	9,559,870.85		

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Tabla 18. Índice de morosidad por producto

Meses	Agrocomercial	Cubierto	Hipotecario	Ordinario	Rapicash
Enero	0%	0%	0%	0%	0%
Febrero	15%	7%	0%	5%	0%
Marzo	26%	2%	42%	7%	0%
Abril	41%	11%	22%	14%	0%
Mayo	45%	4%	36%	9%	0%
Junio	68%	12%	119%	17%	0%
Julio	86%	4%	53%	18%	0%
Agosto	56%	8%	125%	25%	2%
Septiembre	106%	7%	370%	25%	0%
Octubre	200%	5%	593%	27%	0%
Noviembre	124%	7%	452%	24%	0%
Diciembre	117%	2%	265%	18%	0%

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.









EVALUACION ECONOMICA Y FINANCIERA SOCIO/CONYUGUE

		PROPUESTA DE CREDITO			
		ORDINARIO	PILOTO	HIPOTECARIO	
SOCIO:	VILCHEZ VEGA MARY YOMAR	SOCIO	SI	DNI:	27240376
CONYUGUE:	UGAZ DAVILA HUGO MAURO		SI	DNI:	16443755
DIRECCION REAL/ REFERENCIA	PJ. SANTA ANITA 00150 CENTRO CHOTA CHOTA		TIEMPO RESIDENCIA		5 AÑOS
ESTADO CIVIL	CASADA			CARGA FAMILIAR	N° DEPEND
ACTIVIDAD ECONOMICA	GANADERIA	EDAD:	50 AÑOS		2
NUEVO:	X				
AMPLIACION:					
REFINANCIACION:					
REPROGRAMACION:					
		POSICION FINANCIERA SOCIO			
		APORTES	263.00		
		AHORROS	320.66		
		PLAZO FIJO			
		TOTAL			583.66
		SALDO CAPITAL DE PTMO			

INGRESOS MENSUALES

REMUNERACION LIQ.	2,000.00	
INGRESO CONYUGUE	0.00	
INGRESOS (HIJOS)	0.00	
OTROS INGRESOS	0.00	
TOTAL	0.00	2,000.00
INGRESOS INDEPENDIENTES		
ALQUILER/INMUEBLE	0.00	
COMPRA VENTA DE GANADO	0.00	
VENTA ALIMENTOS	0.00	
AGRICULTURA/GANADERIA	0.00	
BODEGA	0.00	
OTROS INGRESOS (ALBAÑIL)	0.00	
INGRESOS (CONYUGUE)	0.00	
<i>venta de articulos 1 necesidad</i>	0.00	
		0.00
TOTAL GENERAL INGRESOS		2,000.00

EGRESOS MENSUALES

ALIMENTACION	350.00	
EDUCACION	0	
SALUD	10	
SERVICIOS	47.00	
ALQUILER	0	
TRANSPORTE	10	
VESTIDO	0	
OBLIGACIONES	0	
OTROS	50.00	
TOTAL GASTOS PERSONAL	467.00	
DEUDAS SISTEMA FINANCIEROS		
	SOCIO	CONYUGUE
MIBANCO	560.00	0.00
FINANCIERA CONFIANZA	0.00	198.00
ENTIDAD 03	0.00	0.00
ENTIDAD 04	0.00	0.00
ENTIDAD 05	0.00	0.00
TOTAL	560.00	198.00
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		758.00
TOTAL GENERAL EGRESOS		1,225.00

Saldo Disponible:	775.00
INGRESO TOTAL MENOS TOTAL EGRESOS	775.00

CUOTA INICIAL COOPAC	666.80
----------------------	--------

Ratio de Cuota	86.04	Min 50 %
CUOTA INICIAL COOPAC X100/SALDO DISPONIBLE	86.04	

DEUDA TOTAL - SEGUN LEY	1,424.80
-------------------------	----------

POSICION FINANCIERA TOTAL			
GARANTES:	DEUDA COOPAC	OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	TOTAL
	0.00	0.00	0.00
	0.00	0.00	0.00
			0
			0

POSICION FINANCIERA TOTAL			
	DEUDA COOPAC	OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	TOTAL
SOCIO:	0.00	5,000.00	5,000.00
CONYUGUE:	0.00	1,500.00	1,500.00
			0.00
			0.00

FIRMA DEL ANALISTA RESPONSABLE