

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA
EN LA MOROSIDAD DE LA COOPAC TODOS LOS
SANTOS DE CHOTA LTDA 560**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Díaz López Luz Marina

<https://orcid.org/0000-0002-3356-7236>

Bach. Tarrillo Bustamante María Alicia

<https://orcid.org/0000-0002-0496-5614>

Asesor:

Dr. Vidaurre García Wilmer Enrique

<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>

Línea De Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

Aprobación de la Tesis

**ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA
COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 560**

Asesor Metodológico

Asesor Especialista

Presidente del Jurado de Tesis

Asesor Metodológico

Asesor Especialista

Dedicatoria

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener una más de mis metas planeadas en mi vida profesional. A mi hermana María Reina Díaz López, su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ti hermanita he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser tu hermana eres la mejor A mis padres e hijita ALESSANDRA RUBI VASQUEZ DIAZ y mi esposo ELEMIR VASQUEZ ALARCON, hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me apoyaron y han hecho que mi trabajo se desarrolle con éxito en especial al asesor WILMER ENRIQUE VIDAURRE GARCIA quien con su conocimientos, experiencia y apoyo incondicional.

Luz Marina López Díaz.

A Dios ser supremo por concedernos el don de la vida, y darme la oportunidad de concluir una de mis metas y así seguir adelante.

A mis queridos padres, por sus valiosos ejemplos, de lucha de superación en los momentos más difíciles de nuestras vidas y porque gracias a ellos, he logrado dar un paso muy importante en mi vida profesional

A mis hermanos por su cariño, respeto, consideración y motivación para lograr las metas trazadas.

A mis amigos que de una u otra manera me apoyan constantemente para seguir en el camino de la superación.

María Alicia Tarrillo Bustamante.

Agradecimiento

Este agradecimiento a nuestro Asesor Dr. Vidaurre García Wilmer Enrique que, gracias a su experiencia, supo dar dedicación, enseñanza, pautas, mejoras para poder realizar la presente investigación.

Agradecemos también, al Gerente General de la COOPAC TODO LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 560, que me permitió poder realizar la presente investigación en su empresa, me permitió obtener la información necesaria, y su tiempo para responder a mis interrogantes.

Resumen

El presente trabajo de investigación “Estrategias Crediticias y su Incidencia en la Morosidad de la Coopac Todos los Santos de Chota Ltda 560” la cual muestra como objetivo Determinar la incidencia de estrategias crediticias sobre la morosidad de la COOPAC Todos los Santos – Chota Ltda 560. Donde en esta investigación se desarrolló de manera descriptivo relacional no experimental transversal, la población utilizada en la presente tesis es de 25 colaboradores para el análisis e interpretación de las variables donde 11 preguntas planteadas para la variable estrategias crediticias y 11 preguntas relacionadas a la morosidad, el programa utilizado para el proceso del instrumento utilizado es el IBM SPSS 24 y Excel 2016 para algunos gráficos plasmados en la investigación presente, de esta manera poder concluir que Según la comprobación de hipótesis el r de Pearson es de -0,475 y de concordancia al baremo de evaluación de la correlación de Pearson, existe una relación objetiva moderadamente. Así también el nivel de significancia es menor que 0.05, donde indica la existencia de correlación entre las variables, además podemos concluir que existe relación entre la variable Estrategias crediticias y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos Chota.

Palabras Clave: Estrategias crediticias, morosidad, evaluación del socio.

Abstract

The present investigation titled "Credit Strategies and their Incidence in Delinquency of the Coopac Todos los Santos de Chota Ltda 560" which has the general objective of determining the incidence of credit strategies on delinquency of the COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560. Where this research was developed under the type of descriptive, non-experimental, cross-sectional, the population used in this thesis is 25 collaborators for the analysis and interpretation of the variables where 11 questions posed for the variable credit strategies and 11 questions related to delinquencies, the program used to process the instrument used is the IBM SPSS 24 and Excel 2016 for some graphics captured in the current research, In this way, we can conclude that according to the hypothesis test, the Pearson r is 0.475 and, according to the Pearson correlation estimation scale, there is a moderately positive relationship. Furthermore, the level of significance is less than 0.05, this indicates that if there is a relationship between the variables, then we can conclude that there is a relationship between the variable Credit strategies and delinquency in the COOPAC Todos los Santos Chota.

Key words: Credit strategies, delinquency, partner evaluation.

ÍNDICE

Aprobación de la Tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
I. INTRODUCCION.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías coherentes al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema.....	23
1.5. Justificación e importancia del estudio	23
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.....	23
1.7.2. Objetivos Específicos.....	24
II. MÉTODOS.....	25
2.1. Tipo y diseño de Investigación.....	25
2.1.1. Tipo.....	25
2.1.2. Diseño.....	25
2.2. Variables y Operacionalización	25
2.2.1. Variables.....	25
2.2.2. Operacionalización de variables.....	26
2.3. Población y muestra.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	28

2.6. Aspectos éticos.....	28
III. RESULTADOS.....	29
3.1. Tablas y figuras.....	29
3.2. Discusión de resultados.....	50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
3.1. Conclusiones.....	53
3.2. Recomendaciones	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS:.....	59

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización.....	26
Tabla 2 <i>Cartas de cobranza</i>	29
Tabla 3 Problemas de liquidez.....	30
Tabla 4 <i>Cartas notariales?</i>	31
Tabla 5 Calificación previa como.....	32
Tabla 6 Garantía	33
Tabla 7 Llamadas telefónicas	34
Tabla 8 Crédito con atraso.....	35
Tabla 9 Crédito ha vencido.....	36
Tabla 10 Plazo de pago.....	37
Tabla 11 Cartera de morosos	38
Tabla 12 Rentabilidad de la empresa.....	39
Tabla 13 Rentabilidad de la empresa.....	40
Tabla 14 Nivel de morosidad baja.....	41
Tabla 15 Metas establecidas	42
Tabla 16 Manual de organización y funciones	43
Tabla 17 Capacitación	44
Tabla 18 Capacidad de pago y solvencia.....	45
Tabla 19 Estricta evaluación crediticia.....	46
Tabla 20 Documentación del cliente	47
Tabla 21 Ampliación de créditos.....	48
Tabla 22 Relación de estrategias crediticias y la morosidad	49

Índice de figuras

Figura 1. Calificación de Días de Morosidad	22
Figura 2 Cartas de cobranza	29
Figura 3 Problemas de liquidez	30
<i>Figura 4 Cartas notariales</i>	31
Figura 5 Calificación previa como socio	32
Figura 6 Garantía	33
Figura 7 Llamadas telefónicas	34
Figura 8 Crédito con atraso	35
Figura 9 Crédito ha vencido	36
Figura 10 Plazo de pago	37
Figura 11 Cartera de morosos.....	38
Figura 12 Rentabilidad de la empresa	39
Figura 13 Rentabilidad de la empresa	40
Figura 14 Nivel de morosidad baja.....	41
Figura 15 Metas establecidas.....	42
Figura 16 Manual de organización y funciones.....	43
Figura 17 Capacitación.....	44
Figura 18 Capacidad de pago y solvencia	45
Figura 19 Estricta evaluación crediticia	46
Figura 20 Documentación del cliente.....	47
Figura 21 Ampliación de créditos	48
Figura 22 Relación de Pearson de variables	49

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática.

Internacional

De acuerdo con Marcos (2019), en los 3 primeros meses del 2019 la cartera vencida se ubicó en 2.1% mientras que en el 2010 su nivel era más bajo, cuando comenzaron a ser mensuales los informes de la Bolsa de Valores, mientras que en México se encontraban celebrando y presumiendo que sus clientes están al día con sus obligaciones.

El director ejecutivo de instituciones financieras Fernando Sandoval menciona que la banca la ha conseguido disminuir la el porcentaje de mora debido al último incremento, es decir que existe el riesgo de que se incrementa la cantidad de personas que no efectúan sus pagos esto se genera con más clientes en la banca

En más diario Gestión Bobadilla (2019), en América Latina de acuerdo al reporte del BCRP menciona que en el año 2017 se obtuvo una estabilidad financiera donde se instituye balance de los indicadores de morosidad de conformidad con lo mencionado en el año 2018. Las financieras utilizan diversidad para el cálculo de morosidad teniendo de regulador al sistema financiero de distintos países, como criterio único se utilizó la cartera con más de 90 días de atraso y que atravesó de los portales de internet con acceso a la información de sus respectivos entes supervisores.

La información 2017 se calculó la media de atraso de pagos entre los países de Perú, Panamá, Brasil, Guatemala, Argentina, Colombia y Chile, con esta comparación de estos países fue el 2.5 por ciento de morosidad con referencia a 2017. Al comprobar como obtenido en promedio del año es de 3.14%. Se puede determinar que preexiste una exuberante formidable.

De acuerdo a la tendencia de morosidad no es muy grave partiendo desde estas dos líneas; sin embargo, mayoritariamente presenta un ascenso constante. Aún existe un 59% de la PEA en la cual no bancariza sus ingresos por diferentes motivos esto sucede en zonas urbanas. Los créditos de consumo e hipotecarios generan morosidad tanto en las personas naturales como en las pequeñas empresas siendo estas que deben de brindar educación financiera a la población, donde lo dicho ayudaría a reducir los porcentajes de morosidad. De esta manera atraer que un 59 % de la población de las zonas urbanas en tema de sus recursos monetarios empiece a bancarizarlos

De acuerdo Zambrano (2019), menciona que existen indicadores los cuales son competitivos dentro del sistema financiero estos son eventos culturales y deportivos para sus

socios que realizan las cooperativas de ahorro y crédito lo cual han dado frutos positivos en las cooperativas ecuatorianas, cabe señalar que los socios mencionan que en las cooperativas es la empresa financiera que más rápida y eficiente en el otorgamiento de créditos en comparación con otras entidades financieras. La máxima autoridad de la cooperativa Margarita Hernández manifiesta que las cooperativas se han situado en un lugar muy importante del sistema financiero.

Concerniente a los créditos hipotecarias, que la mayoría de las cooperativas, el BCI manifestó que el pago de la deuda será aplazado para los tres meses próximos al próximo vencimiento del préstamo, pero la condición que era que estén al día en sus pagos concerniente al mes de marzo. (Berndt, 2020).

Nacional

En el diario Peru21 Parodi (2018), menciona que la morosidad bancaria en febrero de 2018 llegó a 3.24%, la que más se incrementó a partir de mayo de 2015. Los que más significancia tiene en un 9.14% son las pequeñas empresas, 7.36% las medianas empresas y 3.50% los créditos colocados como consumo.

En el Perú más del 70% del empleo de medianas y pequeñas empresas son sensibles a la desaceleración económica. No obtiene ganancias de sus operaciones económicas financieras, lo cual decrecen sus ingresos, el cual el resultado obtenido de las mismas no solventa sus pagos por cual es una dificultad en el pago de sus deudas.

En este caso para poder reducir su morosidad el eje se basa en el aumento de gastos por consumo y eso conlleva a la población nuevamente a tener que gastar. Tema el cual los ciudadanos temen gastar en gran cantidad por el temor a perder sus empleos en cuál es su fuente de ingresos.

Una de las tareas que ejerce el gobierno es de reactivar la economía del país en un contexto donde podemos mencionar que es un trabajo simple es así que se debe aumentar la recaudación y disminuir el gasto estatal así también hace de conocimiento que la única salida es confiar en las exportaciones sigan subiendo y elevar la inversión de las empresas privadas. Parodi (2018)

De acuerdo con Parodi (2018), menciona que la economía es como una aeronave con cuatro motores donde se fundamenta en el consumo privado, el gasto público, así como la inversión privada y las exportaciones de una nación. Entonces los países deben fijarse en eso pilares económicos.

EL diario Gestión Bobadilla (2019), Menciona que el informe de ASBANC al mes de octubre se ultimó que la relación de dilación cociente en el 2018 logró el 3.14 %. Este número sobrepasa la ratio de lentitud crediticia que se obstruyó en el 2017 con 3.04 %, la cual ya reconocía su cumbre más alto desde el 2005.

De acuerdo a un estudio realizado por la empresa IPSOS, el Perú en relación a américa latina, en la actualidad existen un promedio de 41% de personas de 18 a 70 años del Perú son clientes de alguna financiera. De convenio a una tesis ejecutada por el Banco Mundial en el 2014, solo 2 de cada 10 individuos referían con un cálculo crediticio. Según un trabajo de la ASBANC, el tercer trimestre del 2017 el 35.93 % de los peruanos constituía parte del método monetario. Es decir, escalamos a casi 4 de cada 10 peruanos arraigarse uso una ganancia crediticia ahora.

Pese a que la órbita de bancarización ha sido incrementada íntegro a los desemejantes prospectos y técnicas de inserción mutualista realizados por distintas fundaciones, pudiéndose atestiguar que más del 50 % de la urbe Ahorrativamente del Perú no bancariza sus entradas. Por otra parte, el % que ya crea uso de los bienes de entes cambistas son, comparativamente, nuevos en elemento de haciendas.

A nueva introducción combinada al universo crediticio, adicional a esto la inexperiencia cubierta factores bancarios por el decano parte de la urbe, en diversos instantes originando el uso impropio de los bienes que brindan las fundaciones; lo que origen desbalances bancarios en estirpes y sociedades.

De acuerdo al Diario la Republica Torres (2020), redacta que las Compañías. Bancos aún no se manifiestan por la tasa de interés que cobrarán por los créditos, mientras que cooperativas quieren competir. Sin cuantiosas permutaciones y con la normativa lista, el programa brindado por el gobierno de Reactiva Perú tiene luz verde para que, en los próximos días, mediante las instituciones financieras, se empiecen a brindar créditos garantizados de un fondo de hasta por S /30 mil millones a las empresas magulladas por la crisis del coronavirus.

Según informó la Asociación de Bancos (Asbank), ya se tendrían “varias decenas de miles de clientes” precalificados, quienes podrán permitir a préstamos con una garantía de hasta el 98%. De hecho, entidades como Interbank y BBVA ya brindan información sobre el programa, según constató este medio.

Pero los bancos aún evalúan la tasa de interés. Según el gremio, “aún esperan que el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) defina su tasa”, para luego sumarle el costo de garantía de Cofide (0,5 % anual) más la gestión de créditos de cada entidad financiera. No obstante, expertos han advertido que algunos bancos estarían ofreciendo a tasas de 10 %. Frente a ello, César Quispe Luján, gerente general de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Frenacrep), señaló que “son las cooperativas las que podrían ofrecer mejores tasas que los bancos, de menos de 5 %”, dijo. Como referencia, precisó que hoy los bancos ofrecen créditos de consumo a 80 % de interés, mientras que las cooperativas a 22 %. “Además, llegamos a 1,7 millones de microempresarios que ahora quedarán excluidos”.

Local

En la provincia de Chota en incremento financiero ha influido a un sobreendeudamiento en los pobladores tanto de la zona urbana como los de la zona rural, dichos pobladores han generado endeudamiento debido a la obtención de créditos en más tres entidades financieras, en lo que se manifiesta que estas operaciones se han realizado para acrecentar la cantidad de clientes como también extender las ventas para liderar el mercado financiero dentro de la localidad, sin tener en consideración la capacidad de pago de los clientes lo cual han ido intuyendo al prestamista a que se convierta en moroso.

Según Aguilar et al. (2004), menciona que las entidades financieras deben hacer frente al riesgo de crédito siendo este el peligro más importante al que se debe preocupar cualquier entidad. Un indicador del peligro es el horizonte de lentitud de la forma, es decir, el resarcimiento de su cartapacio que se halla en infracción. (p.01). Los altos horizontes de lentitud son un elemento perjudicial para el desarrollo bancario de cualquier fundación, de tal modo que conmueve a los catálogos de renta.

En el ámbito del distrito de Chota existen varias empresas dedicadas a la intermediación financiera, teniendo como competencias en rama de Cooperativas a Cooperativa NSR, en tal sentido la morosidad se refleja en casi todas las financieras y cooperativas, teniendo en cuenta trabajos de investigación relacionados al índice de morosidad la causa sería por el mal análisis de los créditos colocados y la referencia de los mismos.

1.2. Trabajos previos.

Internacionales

Según Canares (2018), en su indagación sobre Cartera de morosidad en la Cooperativa Crédito Barranco 2016-2017, así también tiene como objetivo general conocer la cartera de morosidad y su alcance el método descriptivo simple, bajo el esquema no experimental, donde su población fueron los colaboradores de la cooperativa, Donde muestra su conclusión que los hallazgos muestran atrasos en los cobros, así como de retardo según los desembolsos, sin embargo existen diferenciaciones de montos cobrados y no cobrados en base a cada ejercicio comparado.

Comentario: Se puede identificar en el trabajo de investigación mencionado líneas arriba que uno de los factores dentro de la cooperativa Barranco es la morosidad para lo cual se debió generar un mayor control en los montos cobrados y no cobrados.

Según Chavarría et al. (2015), en sus tesis políticas de recuperación en la morosidad en los créditos Estelí, 2014. En la misma que concluye la microfinanciera Estelí, cuenta con políticas y programaciones de recuperación de crédito que le consienten realizar un recobro oportuno de los créditos concedidos, sin embargo, no se pudo verificar la existencia del manual de políticas y procedimientos de recobro de cartera.

Comentario: Al respecto de lo anterior Se debió tener en cuenta un manual de organización y funciones.

En tanto Chuncha en su estudio del (2016), respecto a Morosidad y administración del riesgo en una cooperativa de Ambato. Pudo concluir que la entidad realiza una errónea evaluación de los factores de trance en el momento de proporcionar y dar los créditos, corriendo un riesgo de mayor magnitud, para la recuperación de los créditos y bajar el efectivo de la Cooperativa.

Comentario: Uno de los aspectos fundamentales dentro de una empresa financiera es la buena evaluación de un crédito de esta manera en crédito no podrá entrar en mora, caso que no se tomó en cuenta en la COOPAC Mushuc Runa

Según Lam & Zaruma (2017), presenta su tesis denominada Estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de Productos Rino, desarrollada en la Universidad de Guayaquil para optar por el título de Contador Público, en la cual menciona su objetivo

general: Elaborar estrategias crediticias seleccionando prácticas financieras acordes con el fin de optimizar los recursos financieros de la industria Productos Rino. Donde concluye que los procedimientos llevados a cabo para la recuperación de la cartera no son adecuados según la respuesta obtenida de los encuestados, ya que no se acude con regularidad el día establecido y no se realiza recordatorio de vencimiento o atraso.

Comentario: Los procedimientos que se pueden dar o tomar en cuenta en una empresa que pertenece al sistema financiero son las carteras vencidas las cuales pasan a conformar morosidad dentro de una entidad y la recuperación es un papel fundamental.

Según Tierra estudio en el (2015) habla sobre la morosidad donde tiene por objetivo general: Aprender las circunstancias que aumentan el peligro financiero, Concluye que el trabajo que se realiza en el departamento crediticio de la Cooperativa no tiene un control apropiado, por tal motivo el riesgo de crédito tiende a aumentar y pone en peligro la funcionalidad de la institución. C.2. El procedimiento para acceder a un crédito no es el indicado, ya que el cliente debe ser visitado y analizado anticipadamente y cumplir una serie de requisitos, de lo contrario se puede poner en riesgo el capital de la cooperativa.

Comentario: el análisis de un crédito otorgado a un socio juega un factor importante y se debe de tomar en cuenta como una estrategia para que el socio no se califique como moroso.

Nacionales

Castillo y Córdov (2017), en su investigación titulado La gestión de créditos y cobranzas en la empresa Limpia Max- Lima 2017 desarrollada en la universidad Inca Garcilaso de la Vega, donde tiene como principal objetivo conocer si la Gestión créditos y Cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX. Donde muestra su conclusión que de acuerdo con el resultado la chi2 donde X2 la hipótesis general que plantea el proyecto queda aceptada lo cual nos da a conocer que la gestión de créditos y cobranza influye en el desempeño con respecto a la disminución del nivel de morosidad en la empresa LIMPIA MAX SAC afirmación sustentada en los resultados estadísticos de dicha investigación.

Según Nole en el (2015), estudio Tácticas de para cobros de mora, donde tiene como fin: Evaluar si las metodologías de recuperación de créditos, mantiene relación con el retraso

de los pagos por los servicios en EPSEL S.A. Ferreñafe. Donde muestra su conclusión siguiente. La (r) de Pearson demuestra que un (0,719), nos concretiza la el vínculo directo entre la estrategia de cobranza y mora de sus cuotas. El 94% del resultado de la aplicación de la encuesta donde respondieron que están total ante de acuerdo concerniente a las tácticas de cobro empleadas por EPSEL S.A. Ferreñafe, donde se recomienda tomar mayor interés en la recuperación de sus créditos para poder así de esta manera reducir la morosidad.

Comentario: En esta investigación realizada por Nole, 2015 nos da entender cuál importante es la implementación de estrategias de cobranza de los créditos vencidos calificados como morosos.

Herrera (2016), en su investigación titulada Estrategias para reducir morosidad en Credinka S.A desarrollada para proponer tácticas para solucionar el problema, Concluye que la financiera Credinka agencia Chota en la actualidad aplican estrategias que no benefician en gran medida a la recuperación de créditos en tal forma reduzca la cartera de colocaciones vencidas de esta manera reducir el índice de morosidad, los colaboradores que se encargan de recuperar esas colocaciones vencidas se basa en gran parte a sus normas internas. 2.- el las colocaciones que se brindan a los clientes necesitan de un seguimiento después de haber desembolsado y así corroborar el préstamo otorgado.

Comentario: En toda entidad existen trabajadores en las cuales no evalúan un crédito de buena forma simplemente lo hacen por ganarse un socio o llegar a la meta establecida dentro de la empresa, por lo que se debe de implantar un personal especializado para el monitoreo de la colocación de un crédito.

Según Rodríguez (2018), en su tesis de posgrado que nos habla de Estrategias para disminuir morosidad de la CMAC Piura – San Ignacio, se fijó hacer una propuesta enfocada a la misma. Donde concluye, las insuficiencias encontradas en la organización están referidas a que las estrategias crediticias diseñadas si inciden elocuentemente admitiendo la reducción del índice de morosidad, esto significa que si la entidad utiliza más estrategias la morosidad puede ser cada mes menor.

Comentario: Las estrategias crediticias ayudan a disminuir la morosidad en las entidades la cual muestra esta investigación planteada por Rodríguez, 2018 y es significativa.

Delgado y Lezama (2018), en su tesis de posgrado titulada Políticas hacia la reducción de morosidad Jequetepeque - Zaña, 2017, se concluye, las políticas implantadas responsabilizan a una sola persona para la gestión de cobros, además esta persona tiene que realizar otras labores administrativas dentro de la organización es por ello que el personal no se abastece para gestionar dicha mora.

Locales

Según Céspedes en su estudio del (2015), titulada Factores de morosidad en la Edyficar – Cajamarca, donde se analizar los factores de morosidad. Donde muestra su conclusión existen factores relevantes como el factor económico, cultural y social y el disminuido conocimiento del nuevo personal que no se encuentran lo suficiente ante capacitados para analizar un crédito y poder de esta manera reducir los altos índices de Morosidad que afecta a la financiera EDYFICAR de la localidad de Sorochuc, el movimiento de personal contratado además de personal no comprometido que se desempeñan en la zona.

Comentario: Lo que hace que un crédito sea calificado como excelente es el trabajo que realizan los trabajadores, pero estos tienen que estar capacitados en analizar un crédito.

En tanto Estrada y Gutiérrez en el (2017), investigaron el Proceso crediticio y morosidad en CMAC Trujillo - Cajamarca 2016, donde se determinó y confirmó la influencia significativa concerniente a la evaluación de créditos realizados por los asesores lo cual esto genera morosidad cuando un crédito entra en mora. La poca habilidad para recabar y analizar la información por parte de los asesores de créditos donde la información cualitativa y cuantitativa es de suma importancia, dando esto a entender que los asesores de créditos solo se preocupan en cumplir su meta, descuidando otros aspectos.

Comentario: dentro de esta investigación demuestra que los créditos no se encuentran bien referenciados por la falta de información recabada por los colaboradores de la entidad, eso sucede por la falta de experiencia en analizar un crédito.

Gonzales (2018), en su tesis de Posgrado denominada Factores de morosidad Ripley - Cajamarca desarrollada para Identificar los factores de morosidad, donde concluye, la mala

proyección de los ingresos y créditos a clientes con mal récord, esos los factores más resaltantes que hacen que entidad tenga mora.

Comentario: en esta investigación describen factores importantes a considerar para futuras investigaciones ya que son esenciales como por ejemplo las políticas inadecuadas en el proceso de otorgamiento de un préstamo a un socio entre otras que resaltan en sus conclusiones mostradas líneas arriba.

1.3. Teorías coherentes al tema.

1.3.1. Estrategias crediticias

Estrategia

En conformidad con Ucha (2008), “Una estrategia están ligadas a las acciones que se hacen en argumento específico con el propósito de alcanzar un fin establecido”.

Pérez & Merino (2018), “La palabra estrategia procede del latín estrategia, que a su vez procede de dos términos griegos: *tratos* (“ejército”) y *agein* (“conductor”, “guía”). “...Una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro”

Cobranza

Ettinger y Goliet (2000) nos mencionan que la cobranza es una de las líneas primordiales para el éxito de cualquier empresa que realiza operaciones al crédito, ya que sus ganancias son dependientes esencialmente del ciclo y frecuencia de reinversión de su patrimonio.

Procedimientos de Cobranza

Por lo general se ejecutan varias instrucciones de cobranzas según el tiempo de vencimiento ya que mientras más amplio es el tiempo de financiamiento más rígido será el procedimiento de cobro. (Ettinger y Goliet, 2000)

Notificación por Escrito

De acuerdo con Ettinger y Goliet (2000), normalmente después de varios días de vencida el día de cobro, la empresa debe emitir notificaciones por escrito de manera formal,

en caso se haga omiso de dicha carta, se enviará otra más exigente, por lo tanto, este procedimiento es el primer paso en el proceso de cobro de deudas vencidas.

Llamadas Telefónicas

Para Ettinger y Goliet (2000), las notificaciones por escrito no dan resultado, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede convenir el aplazamiento del tiempo de pago. Una llamada del representante de la compañía también puede ser útil los recursos no han funcionado.

Visitas Personales

Al respecto Ettinger y Goliet (2000), indica que esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales. El envío del cobrador, o incluso del vendedor encargado a requerir el pago al cliente, puede ser procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto.

Estrategia Crediticia

Es el conjunto de procedimientos que una empresa pone en marcha para cumplir con los objetivos de la misma, esto es de conocimiento de toda la organización debido a que se convierte en el idioma de la para interactuar con su alrededor. (Ronda, 2002)

Cobro mediante agencias de cobranza

Ettinger y Goliet (2000), nos expresan que una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia especializada en el tema o a un abogado para que estos se encarguen de la recuperación de dicha deuda. Es necesario conocer que estos procedimientos son costosos ya que oscilan entre el 50% del valor de la deuda.

1.3.2. Morosidad

De acuerdo con De la Dehesa & Guillamon (1992), hace referencia que, a criterio de los escritores, los retrasos en los pagos de sus cuotas, en lo que corresponde a entidades financieras de ahorro y bancos, las mayores preocupaciones se han transformado en intérpretes de la ciencia financiera, al extremo de considerar que podría ocasionar asociaciones en el sistema de bancario.

Según Economipedia (2018), La "mora" consiste en el retraso, demora o lentitud en la obediencia del compromiso

Causas de la morosidad

Para Grasso (2017), La morosidad se genera por no hacer efectivo el pago, las dificultades que tiene muchas personas para pagar un crédito es por el sobre endeudamiento; el ser un cliente puntual y tener sus pagos al día genera que el cliente tenga un buen historial crediticio. No hacerlo genera que el cliente tenga costos mayores de pago y perjudique su historial crediticio. Grasso recomienda que cuando el cliente tenga problemas para pagar deben acercarse al banco, caja o financiera donde han adquirido el crédito para que pueda explicar las causas o motivos y llegar a algún acuerdo, desaparecer o no contestar el teléfono móvil esto no ayudara a pagar sino a generar una complicación de pasar a mora a un cliente en perdida; la recomendación para este caso es que el cliente no debe endeudarse si no tiene para pagar.

“Este prototipo de moroso no paga a intencionalmente pues conoce que el método legal se encuentra a favor suyo, especula que con afirmarse quebrado es determinante para no cancelar la deuda pendiente” Recobro (2018).

Moroso intencional/Moroso Profesional

“Este tipo de moroso impaga a propósito pues sabe que el sistema judicial está a su favor Piensa que con declararse insolvente es suficiente para no pagar la deuda” Recobro (2018).

Moroso por negligencia.

Son empresarios que empalman una organización sin el apropiado preparativo para ejecutar la labor. Finalmente terminan con deudas por no llevar una adecuada misión de la entidad. No obstante, el no pagar no es intencional, lo claro es que sus deudas no poseen por qué damnificar a otras organizaciones. Con este prototipo de atrasados se alcanza sencillamente pactos leales. Recobro (2018)

Moroso fortuito:

Recobro (2018), Recobro (2018), menciona que es el que posee voluntad de cancelar sin embargo no lo realiza. Aunque varios pretenden ocultarse adentro de este prototipo de insolvente, logra estar al corriente si de en serio viven cruzando dificultades monetarias y es sencillo de evidenciar el contenido de cancelación que poseen.

Clasificación según los días de morosidad

“La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) informó hoy que en el último año el 65.4% de clientes del sistema financiero peruano ha revisado en más de dos oportunidades su Reporte de Deuda” (Ríos, 2018).



Calificación – Días de Morosidad

CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN	EN CRÉDITO DE CONSUMO*	EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS
0: Normal	Pago puntual o atraso máximo de 8 días calendario	Pago puntual o atraso máximo de 30 días calendarios
1: Problemas Potenciales	Atrasos en el pago de entre 9 a 30 días calendarios	Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendarios
2: Deficiente	Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendario	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios
3: Dudoso	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios	Atrasos en el pago de entre 121 a 365 días calendarios
4: Pérdida	Atrasos en el pago de más de 120 días calendarios	Atrasos en el pago de más de 365 días calendarios

(*) Los créditos de consumo pueden ser de tipo revolvente (Ejm: tarjetas de crédito) y no-revolvente (Ejm: crédito vehicular).

Figura 1. Clasificación de Días de Morosidad

1.4. Formulación del Problema

¿En qué medida las estrategias crediticias inciden en la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación permitirá determinar las incidencias de las estrategias crediticias en la morosidad en la en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.

El investigador busca poner en práctica la gestión administrativa que es de vital importancia, debido a que es considerada un área muy crítica dentro de las entidades, para lo cual el la gestión administrativa le permitiría reducir los riesgos a lo que se está expuestos, permitiendo de esta manera utilizar eficientemente sus recursos económicos, conllevando a mejorar su gestión económica, administrativa y legal, previniendo posibles errores y/o corrigiendo deficiencias presentadas, en lograr sus metas y objetivos trazados en beneficio de sus conciudadanos.

Mediante los resultados obtenidos con el grado de correlación de las estrategias crediticias en el nivel de morosidad en la en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda. 560.

Asimismo, el investigador busca complementar su experiencia con los aportes de los nuevas culturas y conocimientos.

1.6. Hipótesis.

H1: Las estrategias crediticias inciden en la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.

H0: Las estrategias crediticias no inciden en la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la incidencia de estrategias crediticias sobre la morosidad de la COOPAC Todos los Santos – Chota Ltda 560.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- Evaluar las estrategias aplicadas en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.
- Evaluar las estrategias de recuperación de créditos morosos en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.
- Describir la relación entre las estrategias crediticias y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.

II. MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo

Muñoz (2015) define como de carácter objetivo, pues se dedica a recopilar, procesar y analizar información de diversos elementos que se pueden describir, cuantificar y medir a partir de una muestra o población en estudio. Sus resultados exponen solo clasificaciones de datos y descripciones de la realidad social, para probar la inferencia causal a través de la estadística que explica por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.

Bernal (2016), Refiere que. En este tipo de estudio revelan, describen, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, se realizan, diagnósticos, perfiles, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etc. Pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etc.

2.1.2. Diseño

Según Carrasco (2014), son estudios que carecen de manipulación de variables de manera intencional y también no tiene grupos de control.

El propósito es la correlación, porque se va a determinar la relación que hay entre las variables, es decir, se analizará si las variables están relacionadas entre sí.

Y descriptiva porque persigue describir los acontecimientos suscitados en la entidad y su entorno tanto interno como externo, así como indagar la incidencia en que se manifiesta una o más variables.

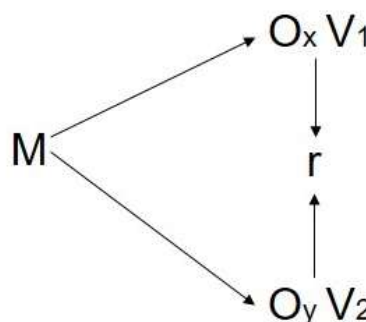
Donde:

M = muestra

Ox = Observación de la variable 1

Oy = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables



2.2. Variables y Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Estrategias crediticias.

Variable 2: Morosidad

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Estrategias crediticias	Una estrategia está ligadas a las acciones que se hacen en argumento específico con el propósito de alcanzar un fin establecido.	Para el recojo de información de la variable, se utilizará la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario.	Estrategias de evaluación crediticia	Análisis de créditos	Encuesta / Cuestionario
				Condiciones de créditos	
				Llamadas telefónicas	
			Estrategias de recuperación de créditos	Visitas	
				Cartas	
				Renegociación	
				Procedimiento legal	
Morosidad	retrasos en los pagos de sus cuotas, en lo que corresponde a entidades financieras de ahorro y bancos, las mayores preocupaciones se han transformado en intérpretes de la ciencia financiera.	La información de esta variable será recogida mediante las técnicas de encuesta y análisis documental por medio de sus respectivos instrumentos.	Nivel de morosidad	Cartera de morosos	Encuesta / Cuestionario Análisis documental / Ficha documental
				% alta morosidad	
				% media morosidad	
			Deficiencias de colaboradores	% baja morosidad	
				Poco compromiso	
				Deficiencia en las funciones	
			Deficiencias de procesos	Deficiente capacitación	
				Evaluación créditos	
				Créditos aprobados	
				sobreendeudamiento	

2.3. Población y muestra.

Población.

Vara (2012) resalta en su libro que “es el grupo de sujetos u objetos a ser los cuales serán estudiados”. (p.261)

Para el presente estudio la población estuvo conformada por 10 directivos de Inversiones y Servicios Múltiples CEMAFEL SAC.

Muestra

Hernández, Fernández, y Batista (2014) aluden “es una parte seleccionada de la población de acuerdo con diversos criterios” (p.173).

Por lo tanto, al tratarse de una población pequeña la muestra está conformada por el total directivos de Inversiones y Servicios Múltiples CEMAFEL SAC.

Muestreo

El muestreo seleccionado para el estudio es el no probabilístico, el mismo que fue seleccionado según criterios del investigador.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica e instrumento

Se recurrió a la encuesta, mediante cuestionario debido a que esta nos ayudó a recoger los datos de la variable debido a que una técnica de focal aplicación en escenarios como el que atravesamos, por medio de un test de escala.

Se recurrió a esta técnica de análisis documental para la recopilación de información financiera de la cooperativa, mediante el instrumento del registro documental.

Validez de los instrumentos

La herramienta, será aprobado por calificación de personal capacitado, los cuales hayan desarrollado temas de investigación y contengan amplio conocimiento en el ámbito investigativo.

Confiabilidad

Fue medido mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, del cual se obtuvo un índice de 0.933, de la aplicación piloto.

2.5. Métodos de análisis de datos

El procedimiento de datos del estudio se efectuó con cuadros, gráficos y otros que contengan carácter de análisis, así como las frecuencias se realizó en Microsoft Excel y el SPSS 24.

2.6. Aspectos éticos.

Respeto a las Personas. - Este principio exige que las personas entren en la investigación de manera voluntaria y con la información adecuada. Este principio se ha empleado con el fin de recabar información precisa a cerca del problema a investigar.

Beneficencia. - Según el reporte Belmont este principio cuenta con dos reglas generales: que la investigación no cause incomodidad a algunos autores citados más bien beneficiar a otros investigadores con este proyecto de investigación y disminuir posibles daños.

Justicia. - El reporte Belmont realiza estas formulaciones a cerca de la justicia: hace referencia que cada persona obtenga lo que le corresponda según sus necesidades su propio esfuerzo, según su propia contribución y sobre todo según su mérito. Este principio ético también es relevante cuando se maneja como unidad a humanos, cuando estos puedan ser manipulados.

Privacidad. - Este es uno de los principios en el que se tendrá en cuenta al momento de empezar con la investigación, así como también la reserva y el anonimato de los participantes y clientes a quienes se aplicó el cuestionario.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Primer objetivo específico: Evaluar las estrategias aplicadas en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.

Tabla 2

Cartas de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	24,0
Casi nunca	16	64,0
Algunas veces	1	4,0
Casi siempre	1	4,0
Siempre	1	4,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

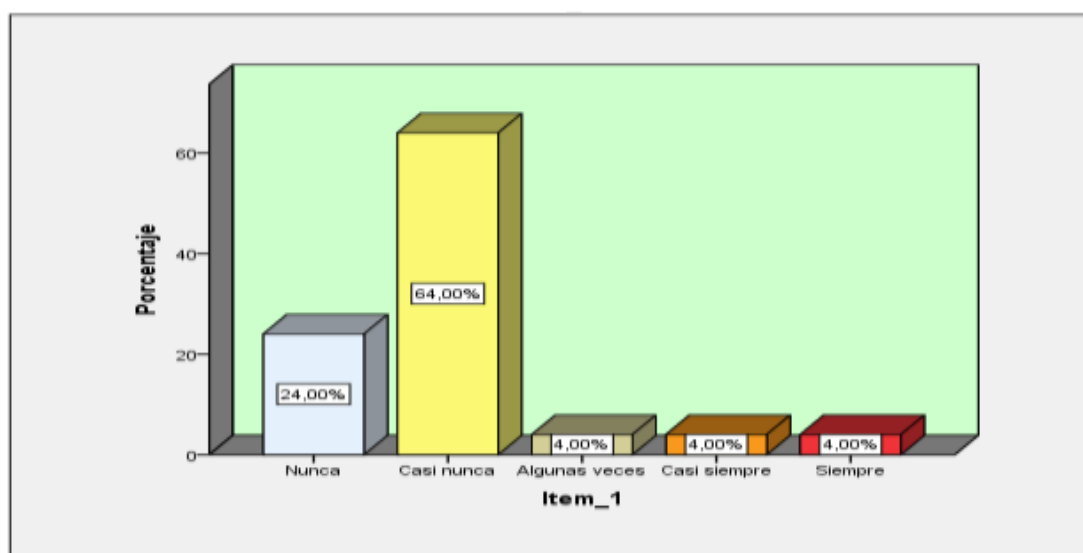


Figura 2 Cartas de cobranza

Según la figura N° 02 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 64% respondieron que casi nunca Ha recibido cartas de cobranza en buenos términos cuando el plazo de pago se su crédito tiene días de atraso un 24% nunca lo hace, el 4% algunas veces, 4% casi siempre y 4% siempre lo hacen.

Tabla 3

Problemas de liquidez

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	28,0
Casi nunca	5	20,0
Algunas veces	12	48,0
Casi siempre	1	4,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

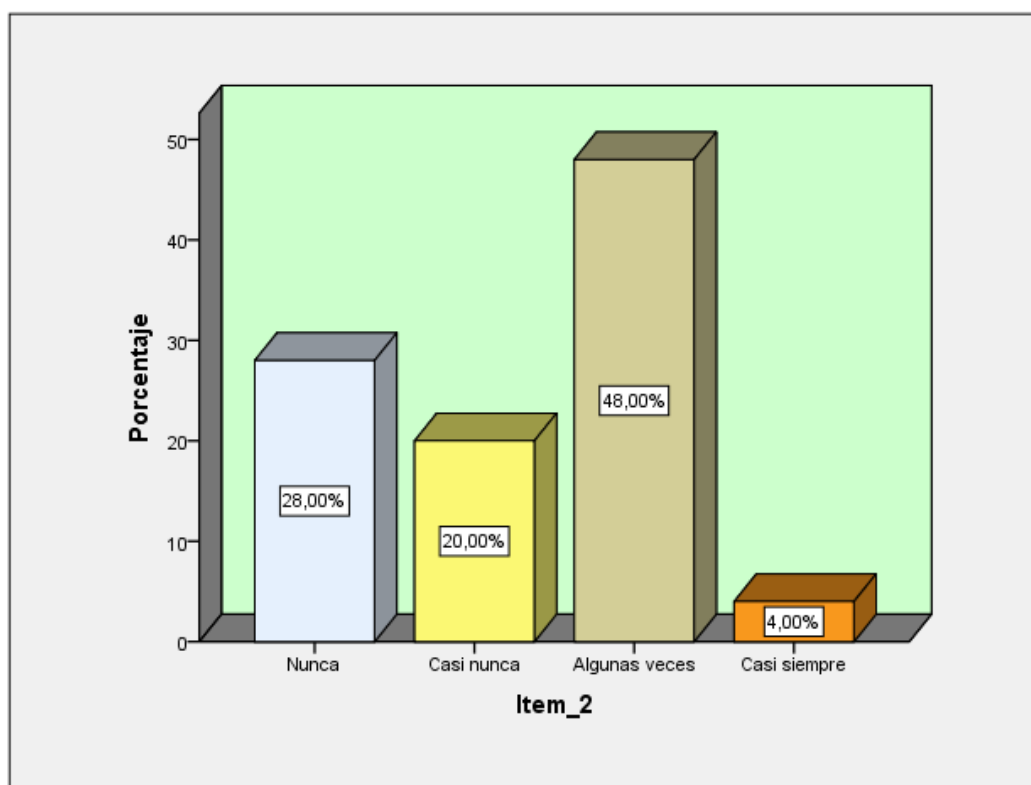


Figura 3 Problemas de liquidez

De la figura N° 3 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa que solo el 4% de los encuestados casi siempre, se realizan nuevas condiciones de pago cuando el cliente tiene problemas de liquidez y no pueda afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, el 48% algunas veces, el 20% casi nunca y el 28% nunca lo hace.

Tabla 4

Cartas notariales?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	12,0
Casi nunca	21	84,0
Algunas veces	1	4,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

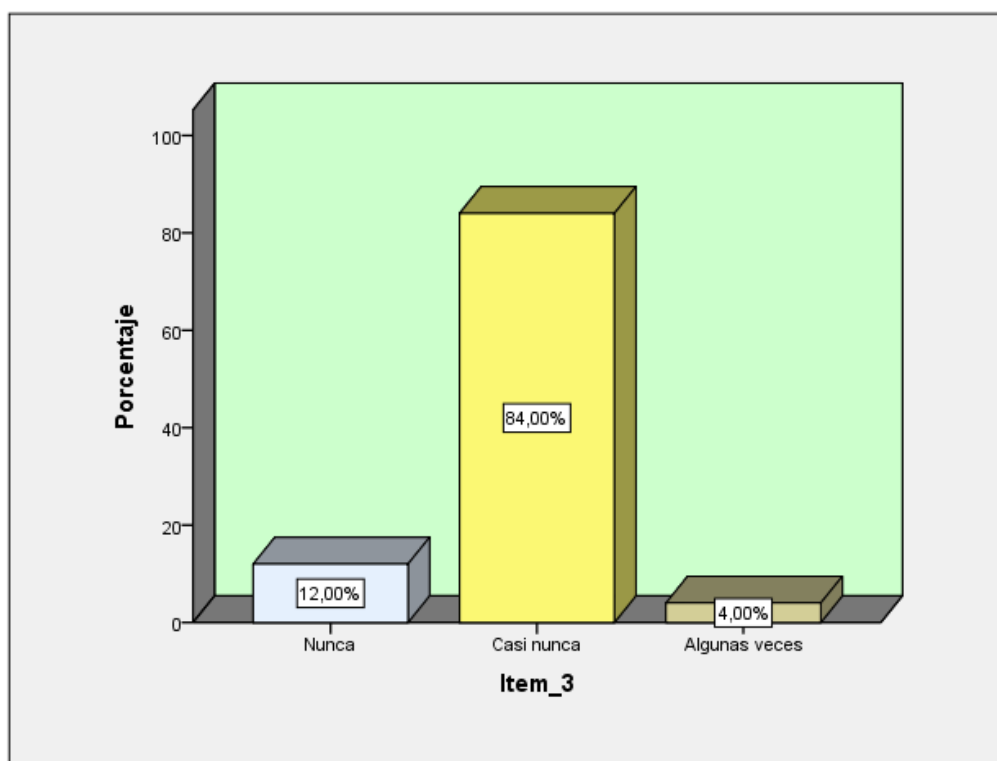


Figura 4 Cartas notariales

De la figura N° 4 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa que el 84% de los encuestados casi nunca envían un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales, el 4% lo hace algunas veces y el 12% nunca lo hace.

Tabla 5

Calificación previa como

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	16,0
Casi nunca	21	84,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

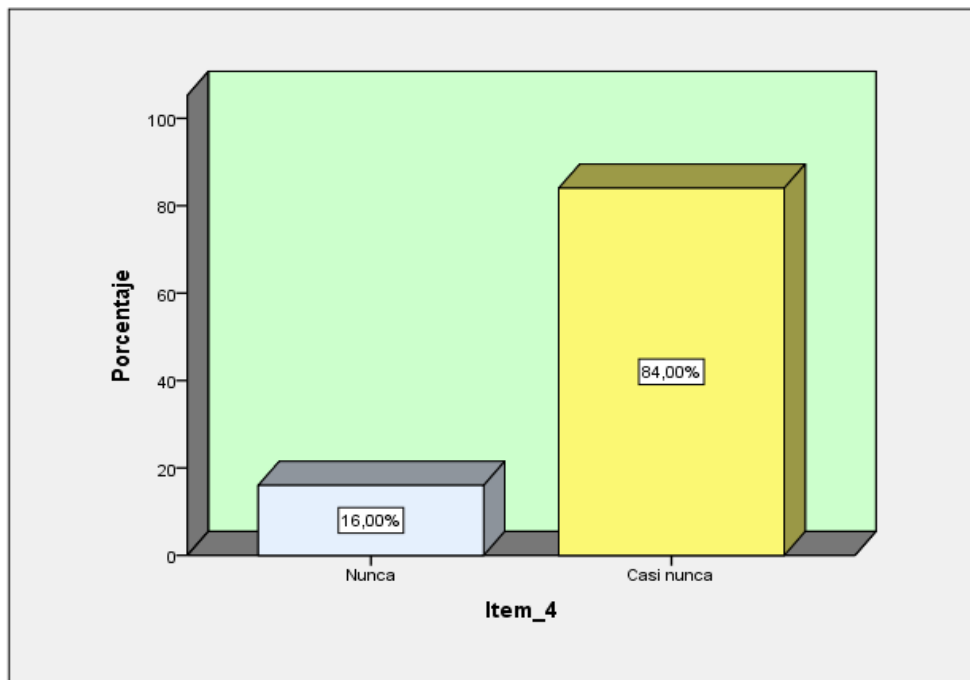


Figura 5 Calificación previa como socio

De la figura N° 5 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa que el 84% de los encuestados casi nunca verifican que para un nuevo crédito es necesario que tenga una calificación previa y mientras que el 16% nunca lo hacen.

Tabla 6
Garantía

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

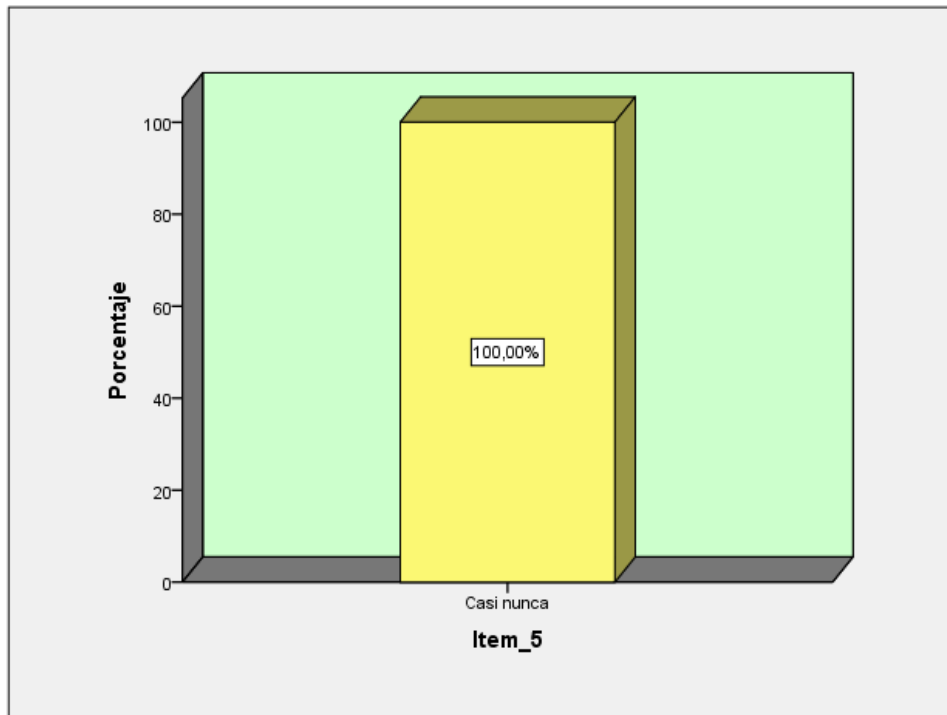


Figura 6 Garantía

De la figura N° 6 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa que el 100% de los encuestados casi nunca le solicita firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía.

Tabla 7
Llamadas telefónicas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	16,0
Casi nunca	21	84,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

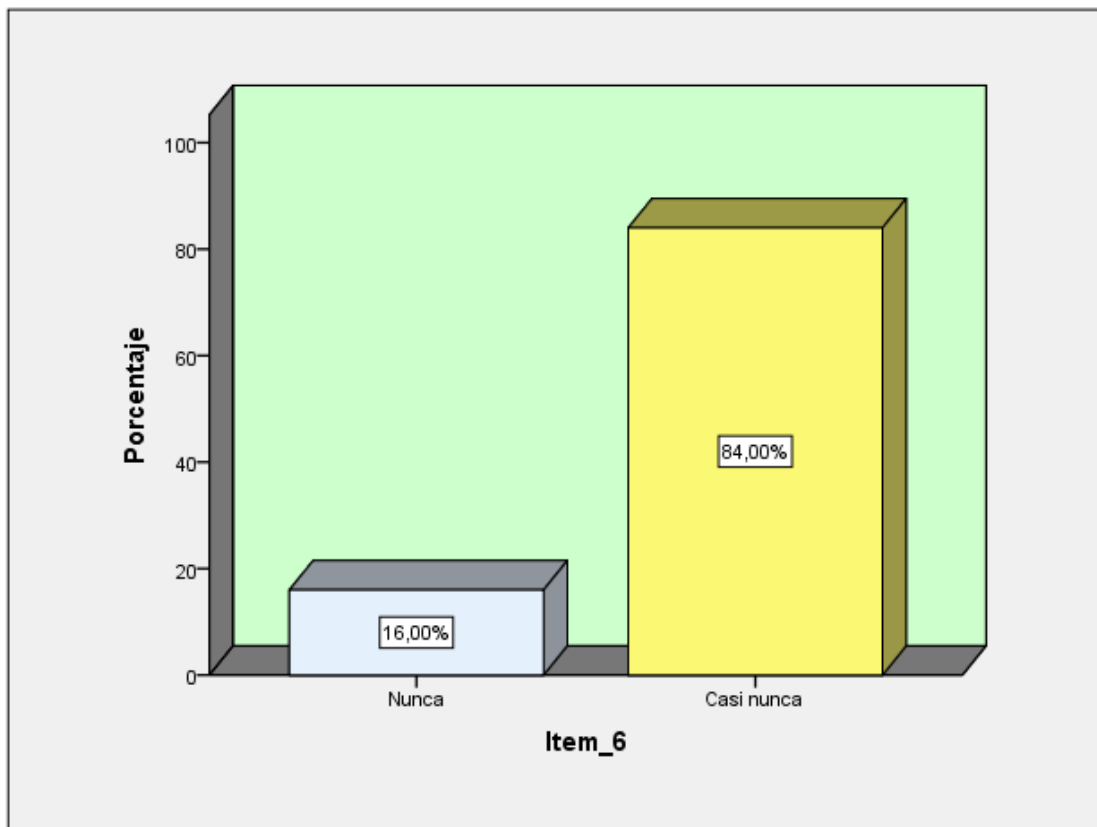


Figura 7 Llamadas telefónicas

De la figura N° 7 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa que el 84% de los encuestados casi nunca reciben llamadas telefónicas como aviso de un crédito por vencer mientras que el 16% nunca lo hacen.

Tabla 8
Crédito con atraso

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	20,0
Casi nunca	20	80,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

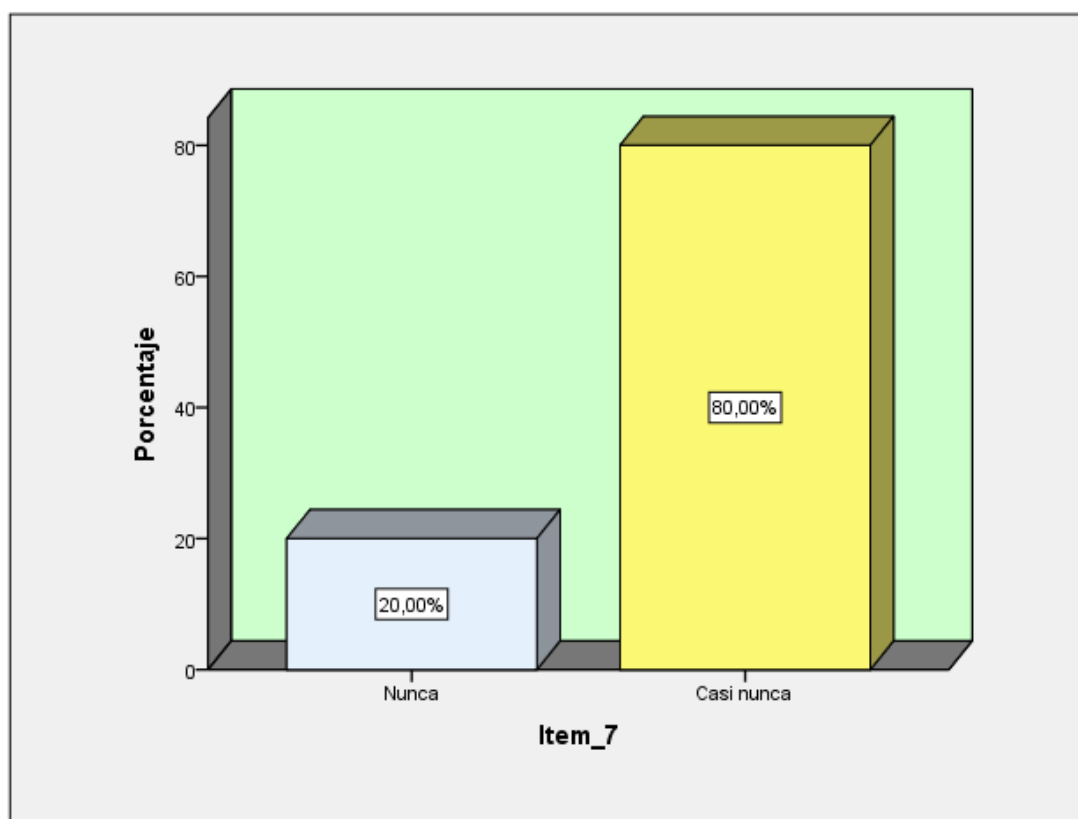


Figura 8 Crédito con atraso

De la figura N° 8 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa que el 80% de los encuestados casi nunca Ha recibido llamadas telefónicas como aviso de un crédito con atraso mientras que el 20% nunca lo hace.

Tabla 9

Crédito ha vencido

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	80,0
Casi nunca	4	16,0
Algunas veces	1	4,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

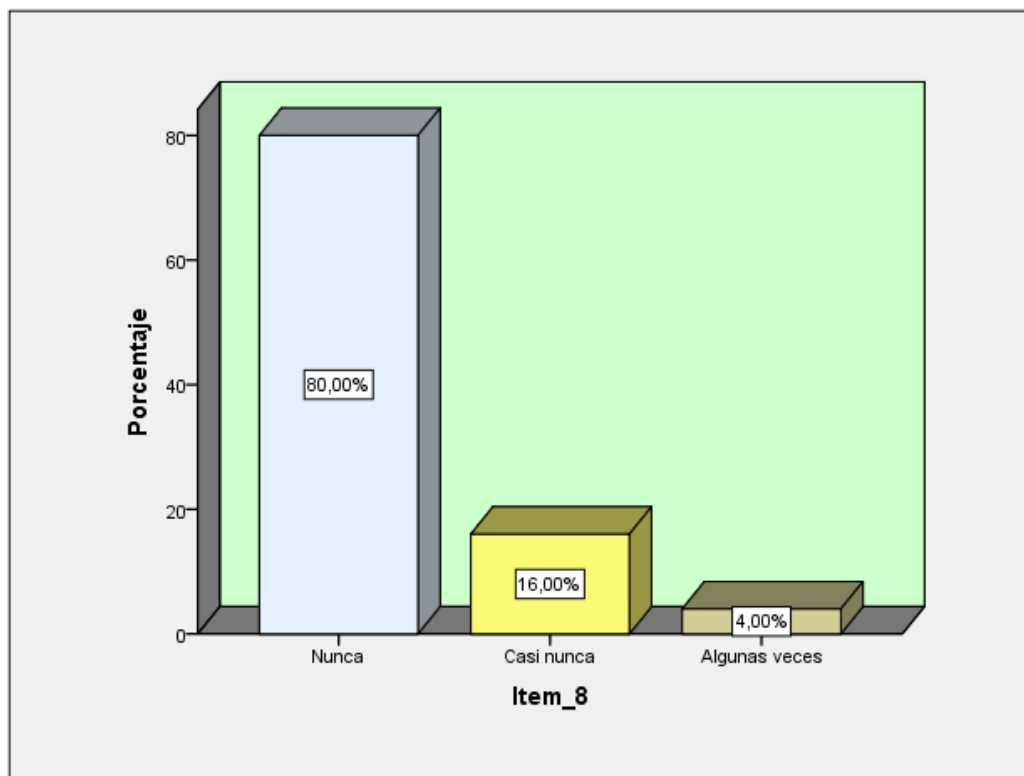


Figura 9 Crédito ha vencido

De la figura N° 9 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa solo el 4% de los encuestados algunas veces ha recibido visitas a su domicilio para comunicarle que el plazo de un crédito ha vencido, el 16% casi nunca lo hace mientras que el 80% nunca lo hace.

Tabla 10
Plazo de pago

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	96,0
Algunas veces	1	4,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

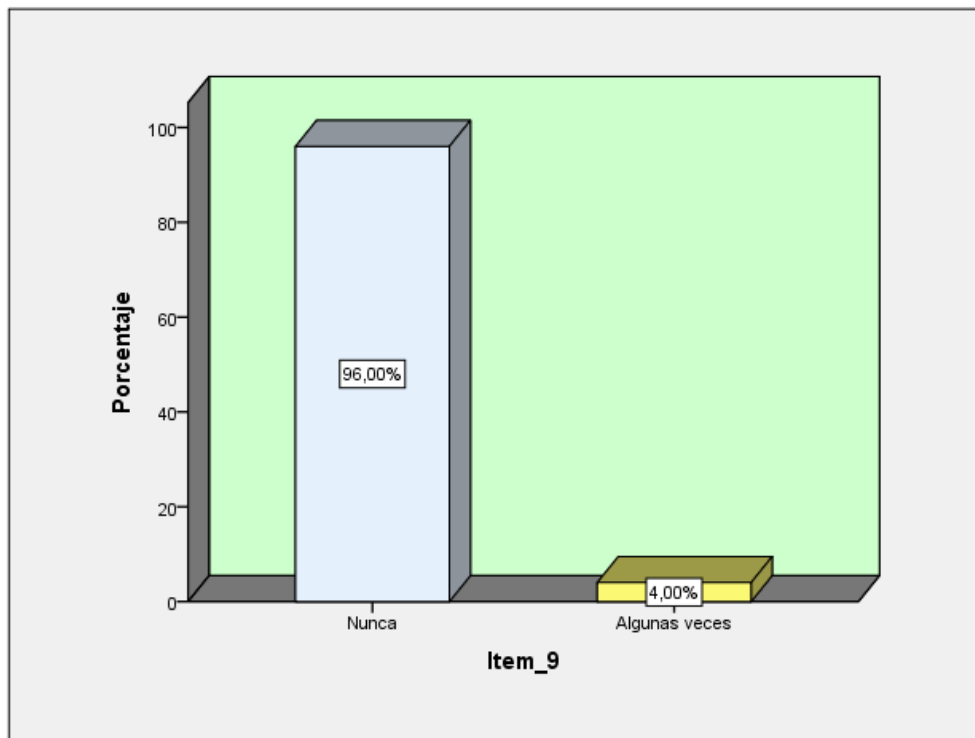


Figura 10 Plazo de pago

De acuerdo a la figura N° 10 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa solo el 4% de los encuestados algunas veces ha recibido cartas de cobranza en buenos términos cuando el plazo de pago de su crédito tiene días de atraso, mientras que el 96% nunca lo ha hecho.

Segundo objetivo Específico: Evaluar las estrategias de recuperación de créditos morosos en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.

Tabla 11
Cartera de morosos

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	4,0
Algunas veces	3	12,0
Casi siempre	13	52,0
Siempre	8	32,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

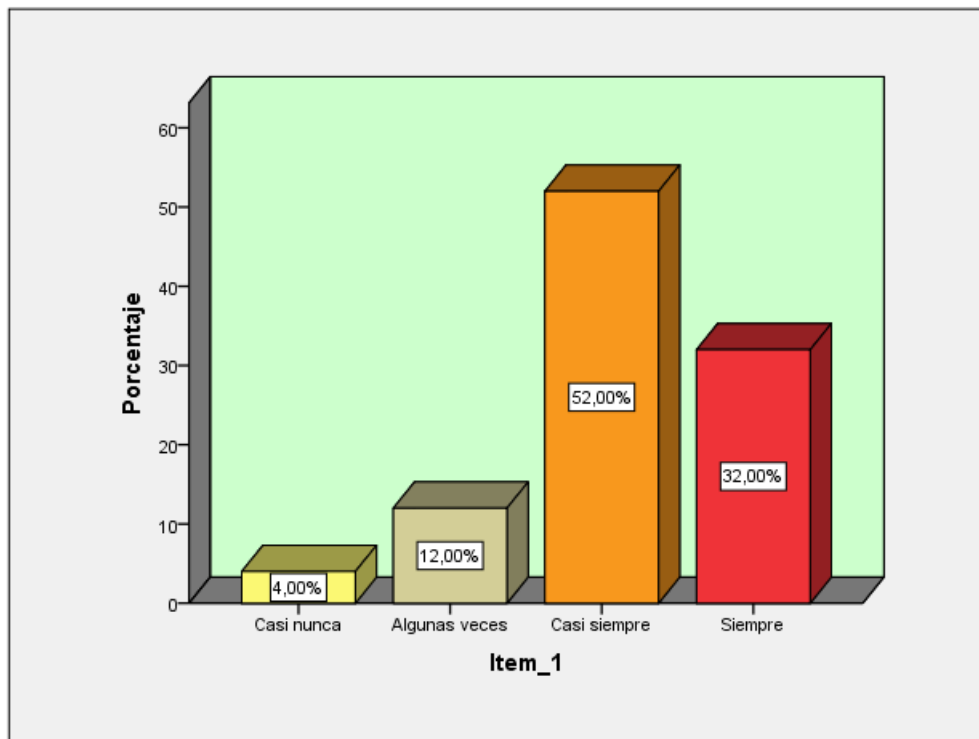


Figura 11 cartera de morosos

De acuerdo a la figura N° 11 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 100% de los encuestados el 32% respondieron que siempre se pública la cartera de morosos mensualmente, el 52% casi siempre, el 12% algunas veces y el 4% respondieron que casi nunca publican.

Tabla 12

Rentabilidad de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	16	64,0
Siempre	9	36,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

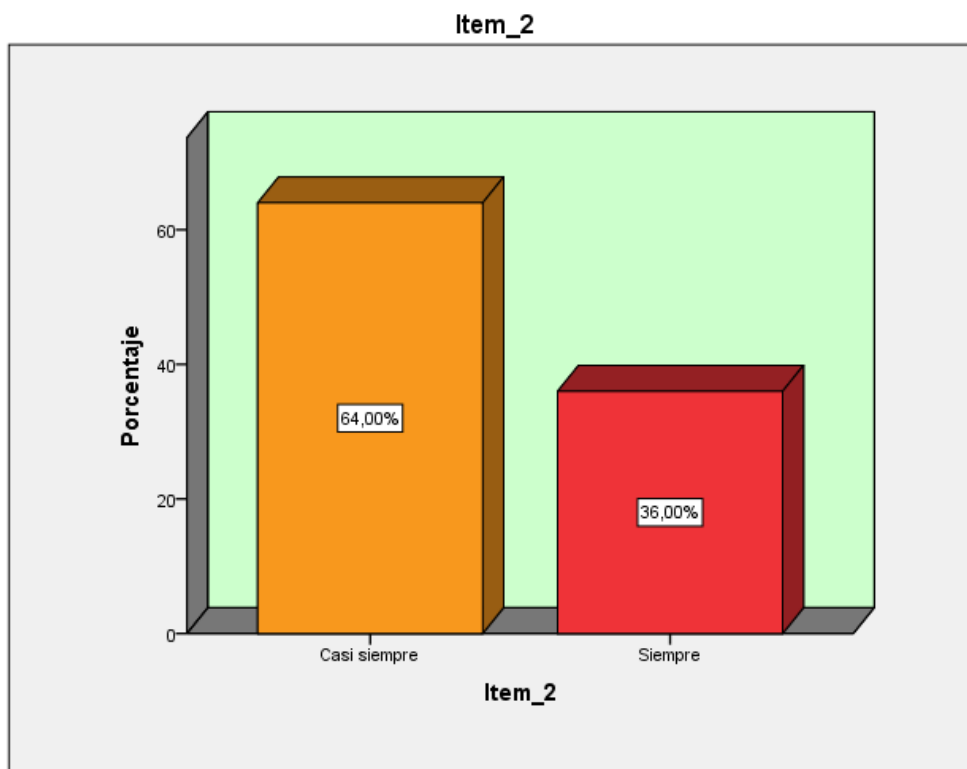


Figura 12 Rentabilidad de la empresa

De acuerdo a la figura N° 12 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 36% de los encuestados siempre afecta la rentabilidad de la empresa, el alto porcentaje de mora mientras que el 64% casi siempre afecta.

Tabla 13
Rentabilidad de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	10	40,0
Casi siempre	13	52,0
Siempre	2	8,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

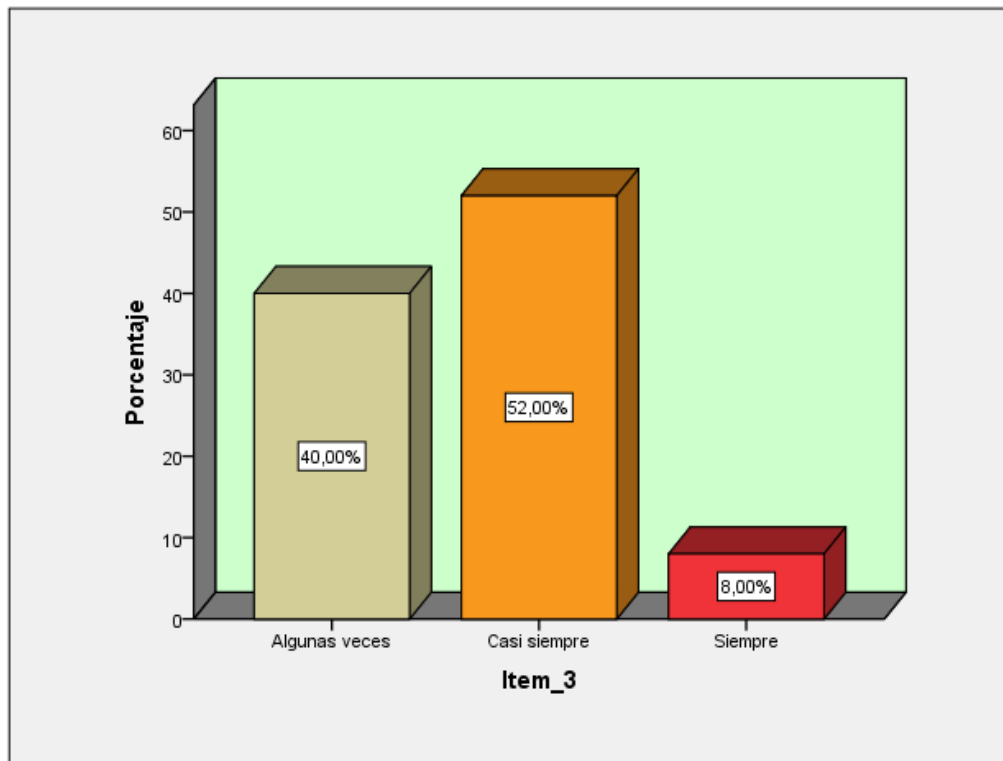


Figura 13 Rentabilidad de la empresa

De acuerdo a la figura N° 13 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 40% de los encuetados respondieron que algunas veces el porcentaje en nivel medio afecta la rentabilidad de la empresa, el 52% casi siempre mientras que el 8% siempre afecta.

Tabla 14

Nivel de morosidad baja

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	4,0
Algunas veces	6	24,0
Casi siempre	15	60,0
Siempre	3	12,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

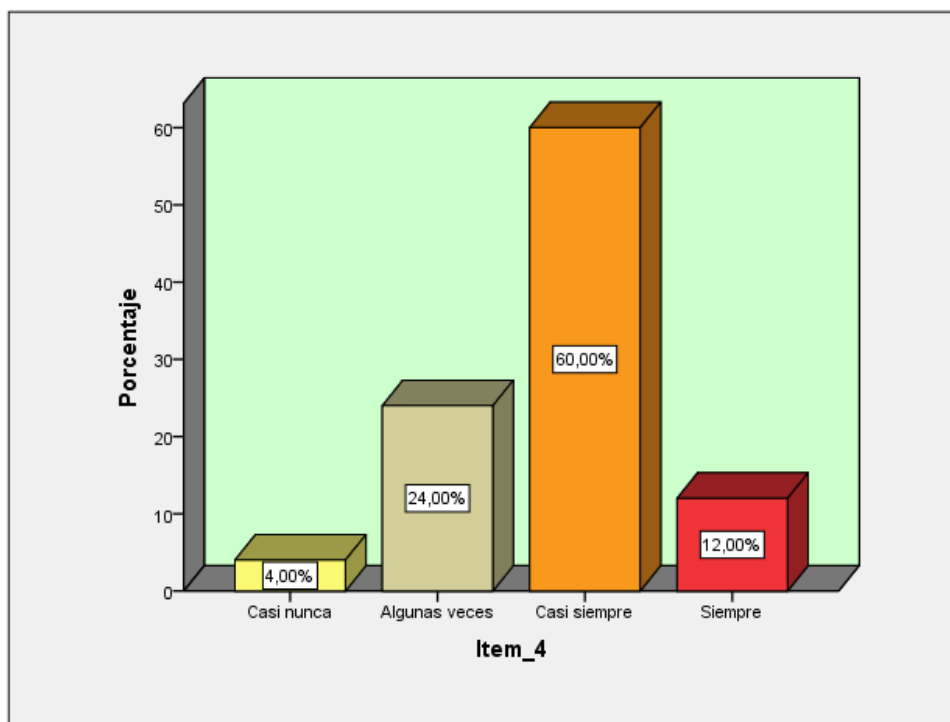


Figura 14 Nivel de morosidad baja

De acuerdo a la figura N° 14 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 4% de los encuestados respondieron que casi nunca el nivel de morosidad de la empresa es bajo, el 24% algunas veces, el 60% casi siempre y el 12% menciona que siempre en baja.

Tabla 15
Metas establecidas

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	14	56,0
Casi siempre	9	36,0
Siempre	2	8,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

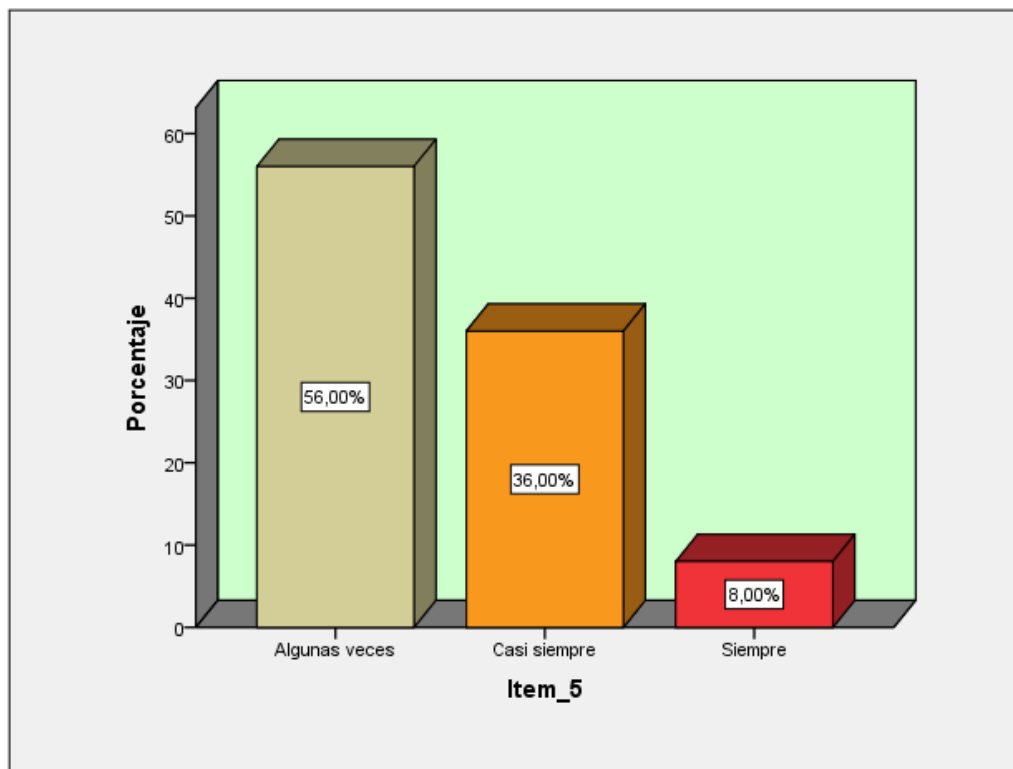


Figura 15 Metas establecidas

De acuerdo a la figura N° 15 nos muestra del 100% de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos Chota el 56% de los encuestados respondieron que algunas veces sus jefes inmediatos hacen presión por alcanzar las metas establecidas, el 36% casi siempre mientras que el 8% siempre lo hacen.

Tabla 16

Manual de organización y funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	6	24,0
Casi siempre	16	64,0
Siempre	3	12,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

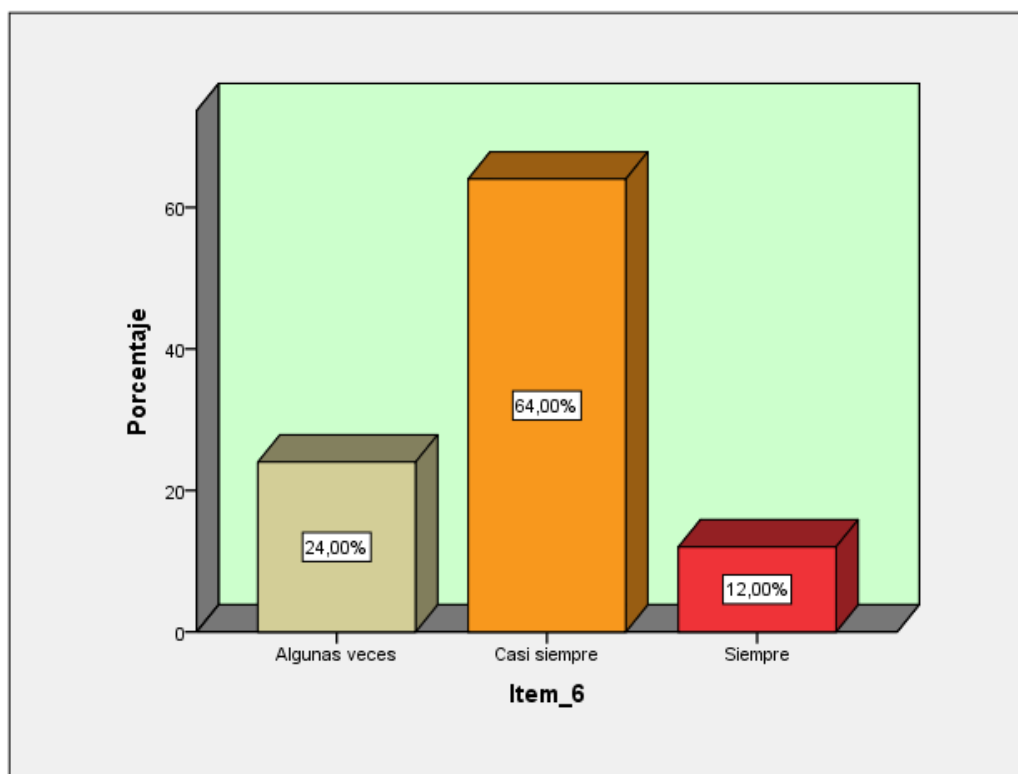


Figura 16 Manual de organización y funciones

De acuerdo a la figura N° 16 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 24% de los encuestados respondieron que algunas veces ha formado parte en la elaboración del manual de organización y funciones, el 64% casi siempre y el 12% siempre han participado.

Tabla 17
Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	4,0
Algunas veces	5	20,0
Casi siempre	18	72,0
Siempre	1	4,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

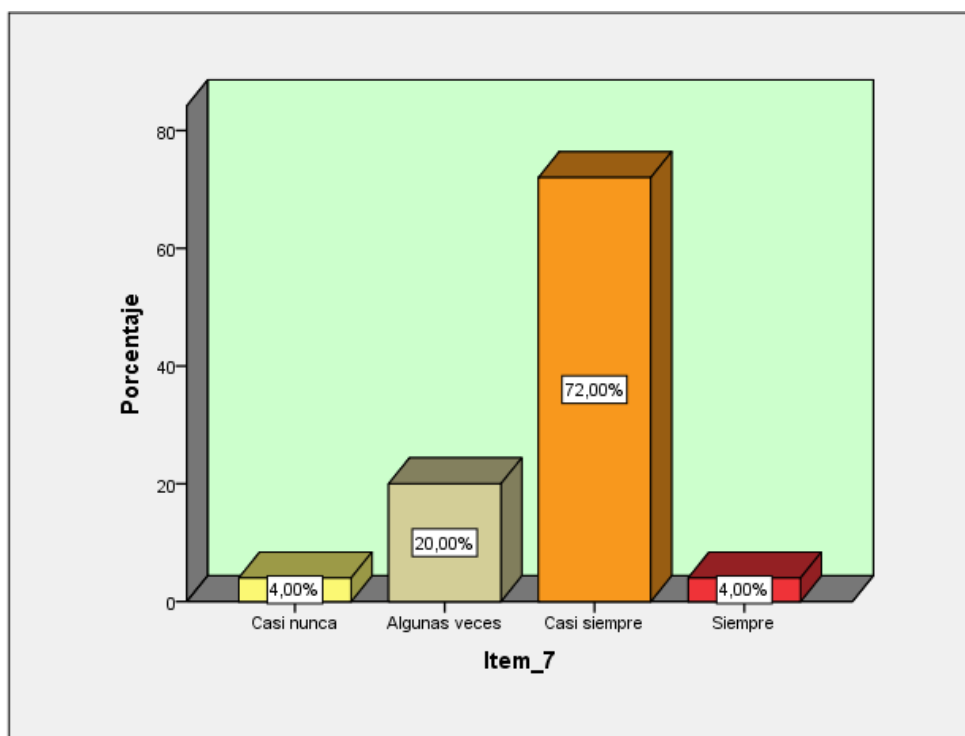


Figura 17 Capacitación

De acuerdo a la figura N° 17 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 4% de los encuestados respondieron que casi nunca ha recibido capacitación sobre manejo de morosidad, el 20% algunas veces, el 72% casi siempre y el 4% siempre ha recibido.

Tabla 18

Capacidad de pago y solvencia

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	6	24,0
Algunas veces	13	52,0
Casi siempre	3	12,0
Siempre	3	12,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

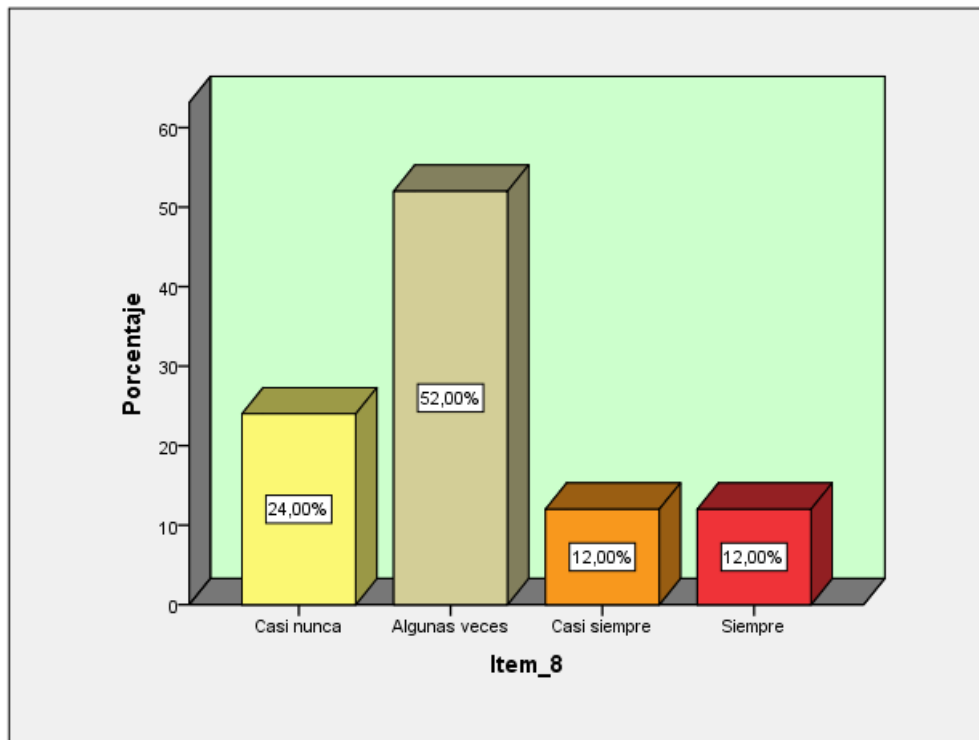


Figura 18 Capacidad de pago y solvencia

De acuerdo a la figura N° 19 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 24% de los encuestados respondieron que casi nunca la empresa considera más importante las garantías que la capacidad de pago y solvencia moral del cliente, el 52% algunas veces, el 12% casi siempre y el 12% siempre.

Tabla 19

Estricta evaluación crediticia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	16,0
Casi nunca	5	20,0
Algunas veces	9	36,0
Casi siempre	3	12,0
Siempre	4	16,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

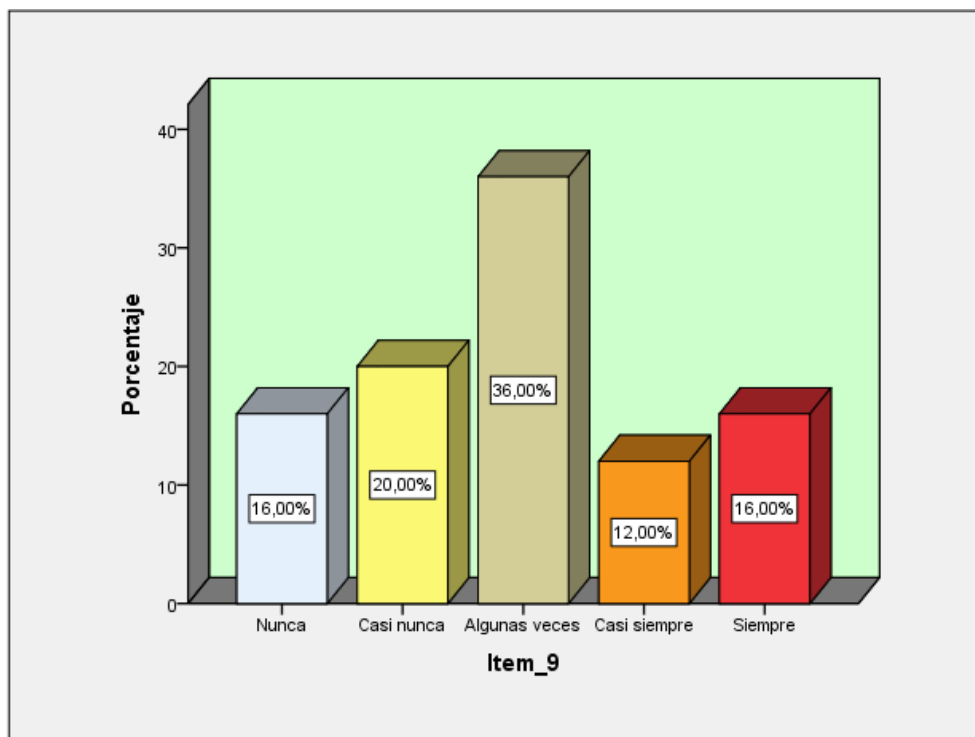


Figura 19 Estricta evaluación crediticia

De acuerdo a la figura N° 19 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 16% de los encuestados respondieron que nunca los clientes conocidos pasas por una estricta evaluación crediticia, el 20% casi nunca, el 36% algunas veces, el 12% casi siempre y el 16% siempre

Tabla 20

Documentación del cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	14	56,0
Algunas veces	8	32,0
Casi siempre	1	4,0
Siempre	2	8,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

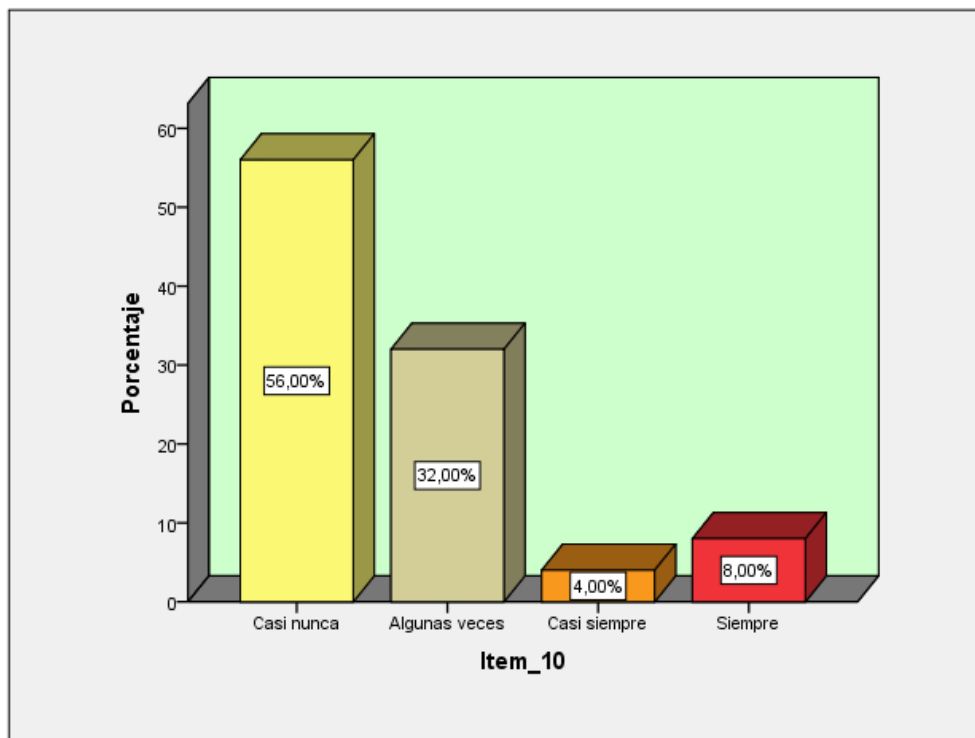


Figura 20 Documentación del cliente

De acuerdo a la figura N° 20 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 56% de los encuestados respondieron que casi nunca se contrasta la información contenida en la documentación que presenta el cliente, el 32% algunas veces, el 4% casi siempre y el 8% siempre.

Tabla 21
Ampliación de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	8,0
Casi nunca	8	32,0
Algunas veces	10	40,0
Casi siempre	2	8,0
Siempre	3	12,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta trabajadores Cooperativa Todos los Santos

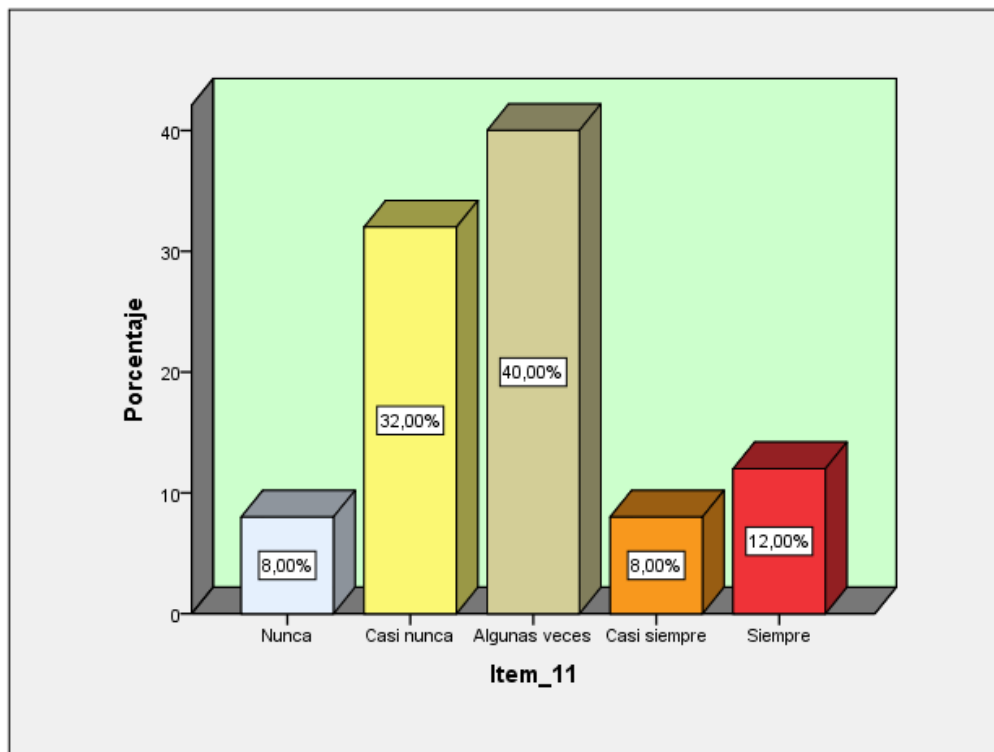


Figura 21 Ampliación de créditos

De acuerdo a la figura N° 22 nos muestra del 100% del cuestionario respondido por los trabajadores de la cooperativa el 8% de los encuestados respondieron que nunca se evita sobre endeudar al cliente con ampliación de créditos sobre otros ya vencidos, el 32% casi nunca, el 40% algunas veces y el 12% siempre.

Tercer objetivo Específico: Describir la relación entre las estrategias crediticias y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560

Tabla 22
Relación de estrategias crediticias y la morosidad

		ESTRATEGIASC REDITICIAS	MOROSIDAD
ESTRATEGIAS CREDITICIAS	Correlación de Pearson	1	,475*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	25	25
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,475*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como el coeficiente de Pearson es de, -475 y de acuerdo al rango de estimación de correlación Pearson, muestra una asociación significativa. El valor p es inferior al alfa esto por lo tanto se acepta la hipótesis que existe relación entre la variable Estrategias crediticias y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos Chota.

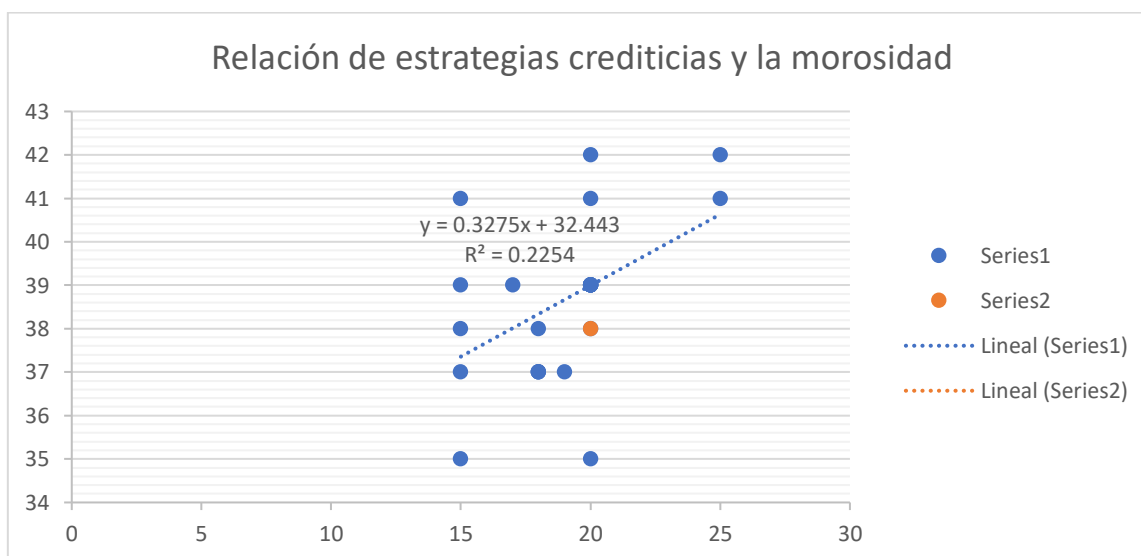


Figura 22 Relación de Pearson de variables

3.2. Discusión de resultados

El estudio se desarrolló ya que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos Chota muestra un porcentaje de mora no aceptable dentro de las Cooperativas de la provincia de Chota, en tal sentido se planteó como propósito determinar la incidencia de estrategias crediticias sobre la morosidad de la COOPAC Todos los Santos – Chota Ltda 560. Así como también se demuestra en la correlación de las variables, $-0,475$ que es una correlación inversa positiva moderada donde nos da entender mientras más estrategias crediticias se implemente menos será el índice de morosidad.

En tal sentido me llevo a realizar un análisis del instrumento aplicado a los colaboradores de la cooperativa antes mencionada donde la variable que relaciona a las estrategias crediticias podemos interpretar que en un 64% de los trabajadores de la empresa casi nunca reciben cartas de cobranza cuando el crédito tiene días de atraso (ver figura 1) lo cual debe ser de suma importancia que los colaboradores tengan esa información cuando los socios tengan días de atraso en sus pagos de esta manera conocer a través de las visas cuáles son sus motivos. Es de suma importancia que se realicen nuevas condiciones de pagos cuando los socios tienen problemas de liquidez porque ayudaría a que el cliente no entre en mora, lo cual la cooperativa solo lo realiza en un 48% algunas veces (ver figura 2).

Dentro del análisis del instrumento podemos interpretar que el área de trámites de créditos casi nunca envía el expediente de crédito al área legal para su verificación la cual es importante que el área legal tenga conocimiento de los términos del crédito (ver figura 3). Uno de los escenarios importantes para el otorgamiento de un crédito a un socio tenga una calificación como un socio excelente; si bien es cierto para el otorgamiento de créditos categorizados de acuerdo al monto a los créditos planteados por la entidad que hasta 5,000.00 no se necesita un aval o garantía por tal sentido casi nunca se solicita de un aval o una garantía por un crédito (ver tabla 6) por que podemos mencionar que las garantías hacen que el cliente no entre en mora.

Si cuando existe un crédito por vencer o este justo en el día en que debe de realizar sus pagos el área especializada deber comunicar mediante una llamada telefónica al analista para que este tenga de conocimiento la situación en la que se encuentra su crédito en la cooperativa los colaboradores mencionan que casi nunca lo hacen en lo que representa un 84% (ver tabla 7). Las llamadas telefónicas es un medio muy importante para poner en aviso al colaborador de la cooperativa casi nunca lo hace. Es de suma importancia conocer si en

socio carece de solvencia y no pueda cumplir con sus obligaciones, para este tema tanto el analista como la cooperativa deben buscar nuevas estrategias de pago para el socio no quede en mora. (Ver tabla 11).

En relación al análisis de la morosidad y lo que nos demuestra el resultado de aplicación de la encuesta aplicada el 52% de los colaboradores de la cooperativa en lo que consiste a la publicación de los socios morosos casi siempre realizan esta actividad por lo que es suma importancia que la publicación de socios morosos siempre de debe realizar para conocimiento de los trabajadores (ver tabla 13). Concerniente al alto porcentaje de mora un 64% de los encuestados mencionan que este afecta a la rentabilidad de la empresa, el aporte de los socios el capital de la cooperativa el cual es manejado por los colaboradores de la entidad para hacer crecer el capital de los socios y dando bienestar a la población; así como el alto porcentaje de mora afecta a la rentabilidad de la empresa el porcentaje medio también lo hace tal como menciona los encuestados en un 52% esto nos da entender que los morosos en nivel medio van aumentado y con visión de pasar a formar morosos en nivel alto (ver tabla 15). Unos de los aspectos a resaltar es que solo el 8% de los encuestados respondieron que reciben presión por parte de sus jefes inmediatos en relación a las metas establecidas, por lo que en esta cooperativa se trabaja a base de metas y cantidades monetarias. (Ver tabla 17). En los procesos de elaboración de los documentos administrativos es suma importancia por lo que un 12% de los encuestados fueron considerados en la participación de la elaboración del manual de organización y funciones, en tal sentido es de vital importancia que todos los colaboradores conozcan el contenido de dicho manual (ver tabla 18).

Uno de los aspectos fundamentales a considerar dentro de una empresa es la capacitación al personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos Chota solo el 4% de los encuestados reciben una capacitación concerniente a la colocación de créditos y de cómo evitar la morosidad dentro de ella, por lo que los trabajadores deben estar en constante capacitación para poder aportar de manera significativa dentro de la cooperativa (ver tabla 19). En relación de las garantías, la capacidad de pago y solvencia del cliente, en algunas veces la empresa considera a las garantías como primordiales para hacer efectivo el pago dejando de lado la solvencia moral del socio (ver figura 19). Dentro de los socios recurrentes en las cuales se les brinda créditos solo al 36% de los encuestados algunas veces son tratados con estricta evaluación crediticia lo cual y un 16% siempre son tratados estricta evaluación; en tal sentido puedo comentar que los socios recurrentes solo se deben evaluar

de manera más pacífica ya que ellos se han ganado un lugar por buenos pagadores y no se encuentran en mora.

Uno de los problemas que sucede casi en todas las financieras es la constatación de la documentación de evaluación crediticia de un socio por lo que se basan en la confianza y la capacidad del colaborador, así lo demuestra el resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores que en un 56% casi nunca se contrasta la información entregada al área de créditos para el desembolso correspondiente (ver tabla 22). Cabe señalar que el sobreendeudamiento de los socios se genera por el otorgamiento de créditos los cuales no son bien referenciados y analizados si el cliente entra en mora o la categorización del cliente en cual debe estar como excelente en la cooperativa el 40% de los encuestados respondieron que solo algunas veces se evita el sobre endeudamiento de los socios dentro de la entidad, y si más aún son vencidos (ver tabla 23).

DISCUSIÓN CON OTROS AUTORES

Primer objetivo: Evaluar las estrategias aplicadas en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560. En comparación con Nole (2015) en su investigación titulada *Estrategias de cobro y su relación con la morosidad de pagos de servicios en Lambayeque S.A – 2015. Donde las estrategias si ayudan en la eficiencia de cobro.*

Segundo objetivo: Evaluar las estrategias de recuperación de créditos morosos en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560. En comparación con Herrera (2016) en su investigación titulada *“Estrategias de recuperación de créditos en la financiera Credinka S.A., Chota - 2016” donde recalca que aplica la entidad no son efectivas para la recuperación de los préstamos.*

Tercero objetivo: Describir la relación entre las estrategias crediticias y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560, en comparación con Nole (2015) en su investigación titulada *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en Lambayeque S.A – 2015*, hace también referencia La correlación de Pearson demuestra que un (0,719), nos da a conocer que si existe correlación entre variables.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. Conclusiones

PRIMERA

Según la comprobación de hipótesis r de Pearson 475 indicando una relación positiva moderadamente. Asimismo, el valor de p es inferior al alfa por lo que se acepta la hipótesis que indica que existe relación de las variables Estrategias crediticias y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos Chota.

SEGUNDA:

Se concluyó que las estrategias aplicadas en la Coopac Todos los Santos Chota no son las suficientes donde no existen nuevas condiciones de pago, lo cual deben es responsabilidad tanto del colaborador como del analista de créditos, donde las garantías y el aval deben ser considerados como requisitos primordiales.

TERCERA:

Se concluyó que las estrategias de recuperación de créditos no son aplicadas dentro de la cooperativa, pues la información otorgada por la institución concerniente a la morosidad debe ser otorgada a todos los colaboradores de esta manera poder disminuir es porcentaje de morosidad dentro de la empresa.

CUARTA:

Se logro concluir que existe relación entre la variable estrategias crediticias y la morosidad donde la morosidad depende de las estrategias crediticias que pueda utilizar la cooperativa; donde la significancia acepta a la hipótesis positiva en relación a la incidencia de las variables.

3.2. Recomendaciones

PRIMERA:

Se recomienda al gerente plantear estrategias crediticias que coadyuven a la Cooperativa a mejorar las colocaciones y así de esta manera ayudar con la disminución del de morosidad.

SEGUNDA:

Se recomienda al gerente capacitar a sus trabajadores en temas de a estrategias de recuperación de créditos morosos, de esta manera incentivar que ellos mismos formule sus estrategias de recuperaciones de créditos en mora como de créditos vencidos y poder mejorar la rentabilidad de la Cooperativa.

TERCERA:

La cooperativa debe brindar toda la información acerca de los créditos con días de atraso y morosos para el colaborador analice y plantee sus estrategias de recuperación, así también la coordinación la comunicación es su importancia para tener un ambiente laboral y sobre todo tener en cuenta el aporte de los colaboradores temas de gestión y así poder conocer cuáles son las metas de la cooperativa.

REFERENCIAS

- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogota, Colombia : Delfin Ltda.
- Berndt, S. (24 de Marzo de 2020). *Bancos y cooperativas informan medidas para "aliviar financieramente a sus clientes" ante el coronavirus*. Obtenido de Emol.economia: <https://www.emol.com/noticias/Economia/2020/03/18/980311/Bancos-medidas-aliviar-financieramente-coronavirus.html>
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Obtenido de Gestion.pe: <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Canares Ramos, L. S. (2018). *Cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Barranco 2016-2017*. Lima: Universida Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2719/TESIS%20Canares%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, D. (2014). *Metodologia de la Investigación Científica* (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Castillo Calle, M., & Córdova De Piérola, R. A. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max- Lima 2017. Licenciado en Administracion* . Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS%20CASTILLO%20CALLE%20MARIA%20Y%20CORDOVA%20DE%20PIEROLA%20RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Céspedes Malpica, W. L. (2015). *Factores determinantes de la morosidad -en la financiera edyficar en el distrito de Sorochuco Cajamarca*. Sorochuco: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarría Centeno, E. J., Hidalgo Arce, J. N., & Mendoza Casco, H. A. (2015). *Incidencia de las políticas de recuperación de crédito en la morosidad en los créditos de*

consumo de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, durante el II semestre del año 2014. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2068>

Chuncha Benalcázar, L. C. (2016). *La gestión de riesgos y la morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ambato.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

De la Dehesa, G., & Guillamon, H. (2 de Diciembre de 1992). *elpais.com.* Obtenido de https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html

Delgado Baltodano, C. R., & Lezama Rios, N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4320/1/RE_CONT_CINTHIA.DELGADO_NERI.LEZAMA_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF

Economipedia. (1 de Marzo de 2018). *economipedia.* Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de [economipedia: http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html](http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html)

Estrada Casas, S. S., & Gutiérrez Valencia, A. N. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la Caja Municipal De Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.* Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Gonzales Marlo, J. A. (2018). *Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S.A - Agencia Cajamarca, 2018.* Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2730/T016_43211618_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grasso Vecchio, J. (14 de Mayo de 2017). *finanzasdigital.* Recuperado el 18 de Julio de 2018, de [finanzasdigital: http://www.finanzasdigital.com/2017/05/causas-lamorosidad/](http://www.finanzasdigital.com/2017/05/causas-lamorosidad/)

Herrera Requelme, J. C. (2016). *Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de morosidad de la financiera Credinka S.A., Chota - 2016.* Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16090/herrera_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez Paneque, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.

Lam Noroña, E. V., & Zaruma Romero, G. M. (2017). *Elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de Productos Rino*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20004/1/TESIS%20ESTRATEGIAS%20CREDITICIAS%20LAM%20Y%20ZARUMA%20FINAL.pdf>

Marcos Mendez, L. E. (12 de Junio de 2019). *Esto hace la banca en México para reducir la morosidad*. Obtenido de Expansion.mx: <https://expansion.mx/empresas/2019/06/12/esto-hace-la-banca-en-mexico-para-reducir-morosidad>

Muñoz, C. (2015). *Cómo elaborar y asesor una investigación de tesis* (Tercera ed.). México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

Nole Zeña, G. I. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%F1a.pf?sequence=1>

Parodi, C. (24 de Abril de 2018). *Morosidad Bancaria y Crecimiento Económico*. Obtenido de <https://peru21.pe/opinion/opina21-carlos-parodi/morosidad-bancaria-crecimiento-economico-404632-noticia/>

Pérez, J., & Merino, M. (2018). *definicion.de*. Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de <https://definicion.de/estrategia/>

Recobro. (17 de Marzo de 2018). *recobro*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de recobro: <http://cobro-morosos.es/tipos-de-morosos/>

- Ríos, M. (22 de Agosto de 2018). *Reporte de Deudas de la SBS*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/reporte-deudas-sbs-clasificacion-dias-morosidad-242331-noticia/>
- Rodriguez Ojeda, M. Y. (2018). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio - 2017*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27336/rodriguez_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ronda Pupo, G. A. (11 de Marzo de 2002). *Un concepto de estrategia*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigacion Cientifica* (Vol. 4ta Edicion). Mexico D.F: México: Editorial Limusa S.A.
- Tierra Chacha, J. P. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>
- Torres, A. L. (15 de Abril de 2020). *Reactiva Perú con miles de precalificados*. Obtenido de La Republica: <https://larepublica.pe/economia/2020/04/15/coronavirus-en-peru-reactiva-peru-con-miles-de-precalificados-durante-la-pandemia-covid-19/>
- Ucha, F. (Noviembre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/estrategia.php>
- Zambrano, R. (19 de Mayo de 2019). *Cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/05/18/nota/7334765/cooperativas-tienen-74-millones-socios>.

ANEXOS:

ANEXO I: Matriz de consistencia

ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 560

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES - INDICADORES		
Problema General: ¿En qué medida las estrategias crediticias inciden en la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560?	Objetivo General: Determinar la incidencia de estrategias crediticias sobre la morosidad de la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.	Hipótesis General: H1 Las estrategias crediticias inciden en la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560. H0 Las estrategias crediticias no inciden en la morosidad en la COOPAC Todos los	VARIABLE: Estrategias crediticias		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición/e INSTRUMENTO
			Estrategias de Evaluación Crediticia Estrategias de Recuperación	- Análisis de Créditos. - Condiciones de Créditos. - Llamadas Telefónicas - Visitas de cobranza a domicilio. - Cartas - Renegociación.	Entrevista Encuesta · Nunca (1) · Casi nunca (2) · A veces (3)

<p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Evaluar las estrategias aplicadas en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.</p> <p>b. Evaluar las estrategias de recuperación de créditos morosos en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.</p> <p>c. Describir la relación entre las estrategias crediticias y la</p>	<p>Santos - Chota Ltda 560.</p>	<p>de Créditos morosos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Legal. - Conocer Cartera de morosos - % alta morosidad - % media morosidad - % baja morosidad 	<ul style="list-style-type: none"> · Casi siempre (4) · Siempre (5)
		<p>Variable: Morosidad</p>		
		<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Escala de Medición</p>
<p>Deficiencias de los colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Poco compromiso con los objetivos. - Deficiencias en las funciones - Deficiente capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> · Nunca (1) · Casi nunca (2) · A veces (3) · Casi siempre (4) · Siempre (5) 		

	<p>morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560.</p>			<p>presencial al personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación crediticia basadas a la garantía. - Créditos aprobados por amistad o parentesco - Poca claridad de la información al cliente - Sobreendeu damiento al cliente 	
--	--	--	--	--	--

ANEXO II: Validación de instrumento

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CIEZA TAPIA IVAN, Magister en Gestión Pública, Contador General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: DIAZ LOPEZ LUZ MARINA Y TARRILLO BUSTAMANTE MARIA ALICA, estudiantes de la Escuela de CONTABILIDAD, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA DISMINUCION DEL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA COOPAC TODOS LOS SANTOS CHOTA - LTDA 560".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

CHOTA, 16 de JUNIO del 2020



Mg. CPC. Iván Cieza Tapia
N° MATRICULA 02 - 8968

DNI N° 41053480

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Ivan Lieza Espino</i>
	PROFESIÓN	<i>Contador Publico</i>
	ESPECIALIDAD	<i>gestión publica</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>09 años</i>
	CARGO	<i>Contador General</i>
ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA DISMINUCION DEL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA COOPAC TODOS LOS SANTOS CHOTA - LTDA 560		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	DÍAZ LÓPEZ LUZ MARINA Y TARRILLO BUSTAMANTE MARIA ALICIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la incidencia de estrategias crediticias sobre la morosidad de la COOPAC Todos los Santos – Chota Ltda 560.	
	<u>ESPECIFICOS</u> a. Evaluar las estrategias aplicadas en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560. b. Evaluar las estrategias de recuperación de créditos morosos en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560. c. Describir la relación entre las estrategias crediticias y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ESTRATEGIAS CREDITICIAS	
1. ¿Ha recibido cartas de cobranza en buenos términos cuando el plazo de pago de su crédito tiene días de atraso?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no pueda afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Para enviar un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Para un nuevo crédito es necesario que tenga una calificación previa como socio excelente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Para recibir un crédito se le solicita firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Ha recibido llamadas telefónicas como aviso de un crédito por vencer?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Ha recibido llamadas telefónicas como aviso de un crédito con atraso?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Ha recibido visitas a su domicilio para comunicarle que el plazo de un crédito ha vencido?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Ha recibido cartas de cobranza en buenos términos cuando el plazo de pago de su crédito tiene días de atraso?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Previo al envío de un expediente al área legal, ha recibido cartas notariales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
NIVEL DE MOROSIDAD	
12. ¿Se Pública la cartera de morosos mensualmente?	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>)

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>99%</u> N° TD <u>3%</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


Mg. CPC Iván Cieza Tapia
N° MATRICULA 42 8888

JUEZ - EXPERTO

	SUGERENCIAS: <i>por morosidad de pago. Se prohibe en pedáneo</i>
13. ¿El alto porcentaje de mora afecta la rentabilidad de la empresa?	TA() TD() SUGERENCIAS:
14. ¿El porcentaje en nivel medio afecta la rentabilidad de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
15. ¿El nivel de morosidad de la empresa es baja?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: <i>la morosidad es muy alta.</i>
16. ¿Sus jefes inmediatos hacen presión por alcanzar las metas establecidas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
17. ¿Ha formado parte en la elaboración del manual de organización y funciones?	TA() TD() SUGERENCIAS:
18. ¿Ha recibido capacitación sobre manejo de morosidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
19. ¿La empresa considera más importante las garantías que la capacidad de pago y solvencia moral del cliente?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: <i>primero es la capacidad de pago del cliente</i>
20. ¿Los clientes conocidos pasan por una estricta evaluación crediticia?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
21. ¿Se contrasta la información contenida en la documentación que presenta el cliente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
22. ¿Se evita sobre endeudar al cliente con ampliación de créditos sobre otros ya vencidos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MILORD EDUARDO GÓLVEZ
PROFESIÓN		CONTRADOR PÚBLICO
ESPECIALIDAD		GESTIÓN PÚBLICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		08 AÑOS
CARGO		DOCENTE UNIVERSITARIO
ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA DISMINUCION DEL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA COOPAC TODOS LOS SANTOS CHOTA - LTDA 560		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	DÍAZ LÓPEZ LUZ MARINA Y TARRILLO BUSTAMANTE MARIA ALICIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Determinar la incidencia de estrategias crediticias sobre la morosidad de la COOPAC Todos los Santos – Chota Ltda 560.	
	ESPECÍFICOS	
	a. Evaluar las estrategias aplicadas en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560. b. Evaluar las estrategias de recuperación de créditos morosos en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560. c. Describir la relación entre las estrategias crediticias y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos - Chota Ltda 560	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ESTRATEGIAS CREDITICIAS

1. ¿Ha recibido cartas de cobranza en buenos términos cuando el plazo de pago de su crédito tiene días de atraso?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <i>Corregir ortografía (se. ju)</i>
2. ¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no pueda afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
3. ¿Para enviar un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
4. ¿Para un nuevo crédito es necesario que tenga una calificación previa como socio excelente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
5. ¿Para recibir un crédito se le solicita firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
6. ¿Ha recibido llamadas telefónicas como aviso de un crédito por vencer?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
7. ¿Ha recibido llamadas telefónicas como aviso de un crédito con atraso?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Ha recibido visitas a su domicilio para comunicarle que el plazo de un crédito ha vencido?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
9. ¿Ha recibido cartas de cobranza en buenos términos cuando el plazo de pago de su crédito tiene días de atraso?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
11. ¿Previo al envío de un expediente al área legal, ha recibido cartas notariales?	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <i>Corregir ortografía, debe ser envío</i>
NIVEL DE MOROSIDAD	
12. ¿Se Pública la cartera de morosos mensualmente?	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>)

	SUGERENCIAS: <i>Comisión de higiene de los clientes publico</i>
13. ¿El alto porcentaje de mora afecta la rentabilidad de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
14. ¿El porcentaje en nivel medio afecta la rentabilidad de la empresa?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: <i>Clarifica la pregunta</i>
15. ¿El nivel de morosidad de la empresa es baja?	TA(Y) TD() SUGERENCIAS:
16. ¿Sus jefes inmediatos hacen presión por alcanzar las metas establecidas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
17. ¿Ha formado parte en la elaboración del manual de organización y funciones?	TA(Y) TD() SUGERENCIAS:
18. ¿Ha recibido capacitación sobre manejo de morosidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
19. ¿La empresa considera más importante las garantías que la capacidad de pago y solvencia moral del cliente?	TA(N) TD() SUGERENCIAS:
20. ¿Los clientes conocidos pasas por una estricta evaluación crediticia?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: <i>Corregir (pasos)</i>
21. ¿Se contrasta la información contenida en la documentación que presenta el cliente?	TA(N) TD() SUGERENCIAS:
22. ¿Se evita sobre endeudar al cliente con ampliación de créditos sobre otros ya vencidos?	TA(Y) TD() SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>821</u> N° TD <u>181</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



M. Gp. Milón Adriano Gálvez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
CUEZ EXPERTO
MAT. CCP. N° 02-8354

**ANEXO III: CUESTIONARIO A APLICAR A LOS COLABORADORES DE LA
COOPAC TODOS LOS SANTOS LTD. 560 CHOTA**

ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar la incidencia de estrategias crediticias sobre la morosidad de la COOPAC Todos los Santos – Chota Ltda 560.

Indicaciones: estimado amigo (a) de favor les solicito responder a las preguntas con veracidad. Marcar con un aspa (X) en el recuadro de cada interrogante la alternativa que usted crea por conveniente sin enmendaduras.

N°	Sobre estrategias crediticias	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	¿Ha recibido cartas de cobranza en buenos términos cuando el plazo de pago de su crédito tiene días de atraso?					
2	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no pueda afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?					
3	¿Para enviar un expediente al área legal, como primer paso se envían cartas notariales?					
4	¿Para un nuevo crédito es necesario que tenga una calificación previa como socio excelente?					
5	¿Para recibir un crédito se le solicita firma de un aval o entrega de un documento de propiedad como garantía?)					
6	¿Ha recibido llamadas telefónicas como aviso de un crédito por vencer?					
7	¿Ha recibido llamadas telefónicas como aviso de un crédito con atraso?					
8	¿Ha recibido visitas a su domicilio para comunicarle que el plazo de un crédito ha vencido?					
9	¿Ha recibido cartas de cobranza en buenos términos cuando el plazo de pago de su crédito tiene días de atraso?					
10	¿Si el cliente tiene problemas de liquidez y no puede afrontar su compromiso de pago de acuerdo al contrato firmado, se realizan nuevas condiciones de pago?					
11	¿Previo al envío de un expediente al área legal, ha recibido cartas notariales?					
	Sobre morosidad	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	¿Se publica la cartera de morosos mensualmente?					
2	¿El alto porcentaje de mora afecta la rentabilidad de la empresa?					

3	¿El porcentaje en nivel medio afecta la rentabilidad de la empresa?					
4	¿El nivel de morosidad de la empresa es baja?					
5	¿Sus jefes inmediatos hacen presión por alcanzar las metas establecidas?					
6	¿Ha formado parte en la elaboración del manual de organización y funciones?					
7	¿Ha recibido capacitación sobre manejo de morosidad?					
8	¿La empresa considera más importante las garantías que la capacidad de pago y solvencia moral del cliente?					
9	¿Los clientes conocidos pasan por una estricta evaluación crediticia?					
10	¿Se contrasta la información contenida en la documentación que presenta el cliente?					
11	¿Se evita sobre endeudar al cliente con ampliación de créditos sobre otros ya vencidos?					

ANEXO IV: Ubicación de la empresa Google –Maps

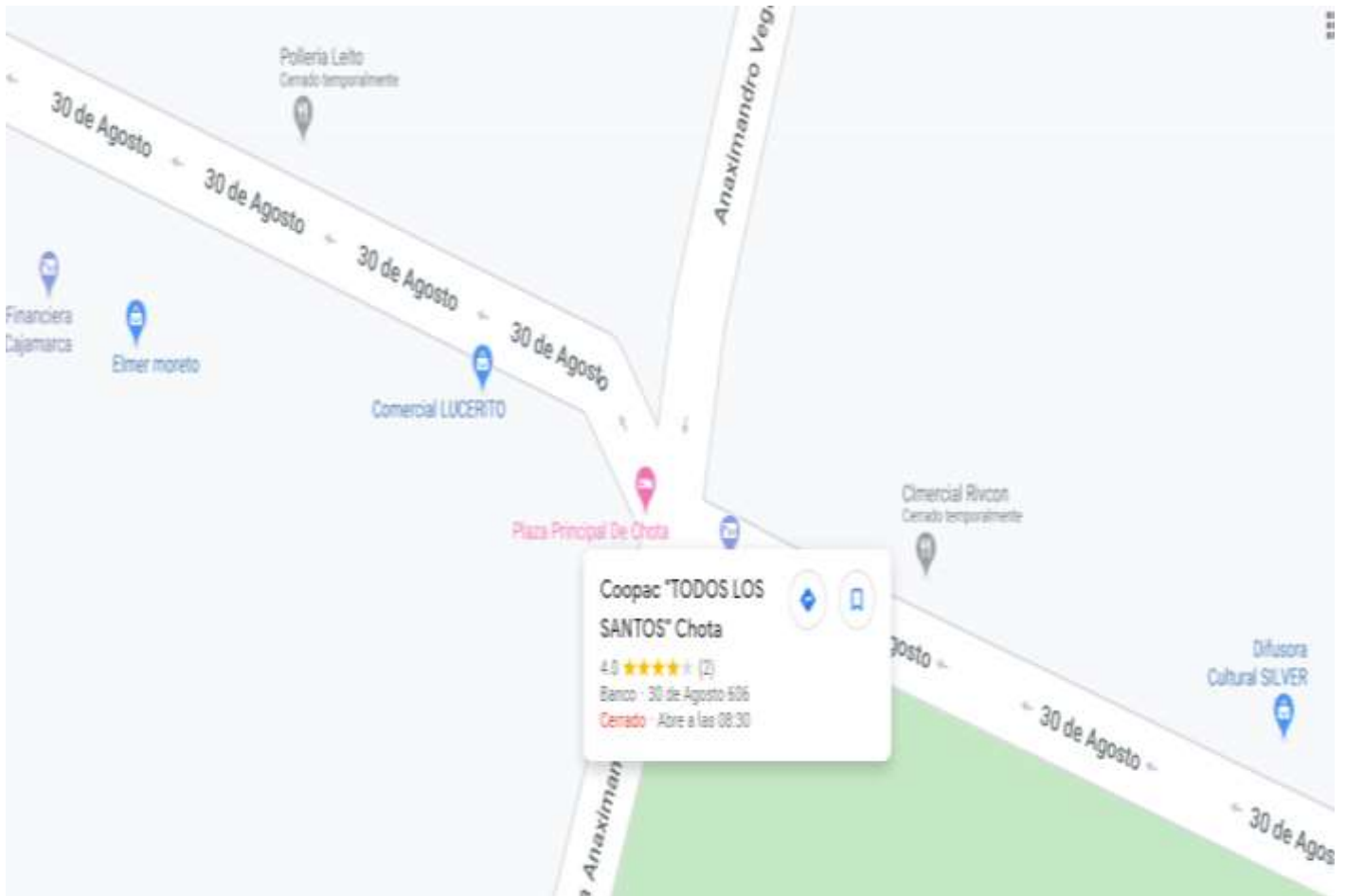


Figura 1 Ubicación con el Maps de la COOPAC Todos los Santos Ltd. 560 Chota

ANEXO V: Evidencias fotográficas



Figura 2 Frontis de la Coopac Todos Los Santos Ltd.560 Chota



Figura 3 Formulario de encuesta aplicada de manera virtual



Figura 4 Trabajadora de la COOPAC Todos los Santos Ltd. 560 Chota

ANEXO VI: RESOLUCION DE APROBACION



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0728-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 30 de junio de 2020

VISTO:

El Oficio 0356-2020/FACEM-DC-USS de fecha 23/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 30/06/2020, sobre aprobación de Informes de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Informes de Investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAST "C" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Carmen Elvira Rodríguez Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Argélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0728-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	TOCTO ALBERCA GLORIA YARITA	CULTURA TRIBUTARIA Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN COMERCIANTES DEL DISTRITO DE TABACONAS, SAN IGNACIO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	VARILLAS NIZAMA MONICA DEL CARMEN	ANALISIS FINANCIERO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSORCIO HOTELERO DEL NORTE S.A., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	TARRILLO VASQUEZ CLEBERT ENRIQUE	AUDITORIA TRIBUTARIA PREVENTIVA PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA 2B INGENIERIA Y CONTRUCCION S.A.C, CAJAMARCA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	TARRILLO RAMOS RONALD		
5	CAMPOS PALOMINO YANNE	CONTROL DE EXISTENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGA REPRESENTACIONES SAC, JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	OLIVERA GUEVARA IRMA		
7	CASTILLO FLORES ALEJANDRO	CONTROL FINANCIERO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISSERGE S.A.C., JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	GAVIDIA VILLALOBOS SEGUNDO JOEL	CONTROL INTERNO PARA LOS INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA DE LA EMPRESA PROCESADORA COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	MANAYAY RODRIGUEZ ALICIA	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN CONTABLE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MURO, FERREÑAFE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	GONZALES DELGADO ERMELINDA	CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA DISTRIBUIDORA F & M SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, AMAZONAS	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	SUCLUPE LLONTOP LUIS ARMANDO	CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DEL INSTITUTO VIAL MUNICIPAL PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2015-2017	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	TEJADA VALDERA JOSE JULIO		
13	ROJAS SOSA JHON EDUARDO	CULTURA TRIBUTARIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN COMERCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL AGUAS VERDES, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	VÁSQUEZ GUEVARA AIDÉ		

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

15	CHERO SANTISTEBAN SHIRLY FIORELLA	CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO MOSHOQUEQUE, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	RAMOS SANCHEZ NALMI YOSI	CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO MOSHOQUEQUE, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	GONZALES ROMAN GINA PAOLA	CULTURA TRIBUTARIA Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS COMERCIANTES EN EL DISTRITO LAS PIRIAS, CAJAMARCA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	ORDOÑEZ VASQUEZ MARIANELA	ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 560	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	DIAZ LOPEZ LUZ MARINA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO DE PAKATNAMU, PACASMAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	TARRILLO BUSTAMANTE MARIA ALICIA		
21	CASTRO ALTAMIRANO YOBANI	ESTRATEGIAS DE INFORMACION Y ORGANIZACION PARA MEJORAR LA GESTION CONTABLE DE LOS CUENTES DEL ESTUDIO SERNA, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	CRUZADO PAYESA JULISA ADALY		
23	BANCES VIDAURRE MARÍA MERCEDES	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA PERALTA TRADE COFFEE E.I.R.L, JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	NUÑEZ MONTALVO LUDANIMER		
25	GONZALEZ LOZADA ROMARIO	GESTIÓN CONTABLE PARA EVITAR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE SOCIEDAD ANONIMA, LAMBAYEQUE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	QUIROZ CARMONA AURA ROSA	GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	ZAVALETA CARO JOEL		
28	ZURITA GARCÍA VÍCTOR DAVID	GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	SAMPERTEGUI NEYRA DIANA KATERINE		
30	SUYÓN TARRILLO CLARA STEPHANNY	GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	RIVERA OBLITAS MAISU MALENA		
32	TORO RAMIREZ ERLITA	GESTIÓN FINANCIERA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA JAMAPUC DISTRIBUCIONES EIRL, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	FLORES SANDOVAL HÉCTOR EDUARDO		

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO VII: CARTA DE AUTORIZACION



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, HERRERA REQUELME JOSÉ CRUZ, identificado con DNI N° 47225462, en calidad de Gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560. Autorizo a las Srtas. **DIAZ LOPEZ LUZ MARINA** y **TARRILLO BUSTAMANTE MARIA ALICIA**, estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán.

Para que utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de elaboración de la tesis denominada "**Estrategias crediticias y su incidencia en la morosidad de la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560**", mismo que se viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el repositorio institucional de la USS.

Chota, 30 de abril del 2021.

Cordialmente,


COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA
CPC. José Cruz Herrera Requeime
GERENTE GENERAL



ANEXO VIII: ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0728 /FACEM-USS, de los estudiantes, DIAZ LOPEZ LUZ MARINA Y TARRILLO BUSTAMANTE MARIA ALICIA Titulada, **ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 560**

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, 13 de Julio de 2021



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42088346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

ANEXO IX: T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 14 de marzo de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

DIAZ LOPEZ LUZ MARINA, con DNI 47339510

TARRILLO BUSTAMANTE MARIA ALICIA, con DNI 71602896

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 560**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de **CONTADOR PUBLICO**, 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 (nuestro) 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 Nº 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
DIAZ LOPEZ LUZ MARINA	47339510	
TARRILLO BUSTAMANTE MARIA ALICIA	71602896	