



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA
DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA
COOPAC NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO -
AGENCIA CHOTA - 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Requejo Torres, Henry

ORCID: 0000-0002-8393-4719

Asesor:

Dra. Cubas Carranza, Janet Isabel

ORCID: 0000-0001-5177-8021

Línea De Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

TÍTULO DE LA TESIS

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE
MOROSIDAD EN LA COOPAC NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO -
AGENCIA CHOTA – 2018**

APROBACIÓN DE LA TESIS

Dra. Cubas Carranza, Janet Isabel
Asesor Metodológico

Presidente del jurado de tesis

Secretario del jurado de tesis

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A mi estimada familia por su apoyo constante, para seguir formándome profesionalmente deseando que siempre siga en el camino de la superación y sobre todo a Dios todo poderoso por concederme el don que es la vida, para culminar con éxito esta larga tarea.

A los docentes de USS por su constante sacrificio y enseñanza, para formarnos como profesionales, y de esta manera desempeñarse como excelentes emprendedores y empresarios.

HENRY

RESUMEN

La investigación denominada “ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA COOPAC NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO - AGENCIA CHOTA – 2018” tiene por finalidad establecer estrategias administrativas para reducir el índice de morosidad en la COOPAC NSR agencia Chota, de tal forma diagnosticar políticas y estrategias que conlleven al logro de los objetivos proyectados por la empresa.

El trabajo de investigación planteado intenta determinar estrategias administrativas, por medio del planteamiento de la hipótesis y la recolección de datos acerca del tema, las consecuencias que abarca consigo la no utilización de estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad por lo cual se genera mora.

La investigación se precisó de acuerdo el marco teórico, como la variable independiente estrategias administrativas y como variable dependiente índice de morosidad, la población y muestra que se tomaron para el desarrollo del presente trabajo de investigación fueron calculados en base a la información recolectada de diferentes opiniones de los trabajadores de la COOPAC NSR agencia Chota, realizando comparaciones de índice de morosidad de meses anteriores para tener una indagación más clara y precisa. La metodología fue de nivel cuantitativo, diseño no experimental de tipo descriptivo empleando la técnica de revisión bibliográfica y documental, como instrumento de recolección de datos para la investigación la encuesta, el cuestionario pre estructurado ene relación de 20 preguntas de acorde a las dimensiones e indicadores de investigación aplicado a los trabajadores de la COOPAC NSR agencia Chota, obteniéndose como conclusión más resaltante que se determinaron estrategias administrativas que ayudaron a describir las causas que provocan morosidad así de esta manera poder disminuir el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario agencia chota en el año 2018.

Palabras claves: morosidad, estrategias administrativas

ABSTRACT

THE RESEARCH CALLED “ADMINISTRATIVE STRATEGIES TO REDUCE THE RATE OF PROCRASTINATION IN THE COOPAC NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO – CHOTA AGENCY – 2018” It has the purpose to establish administrative strategies to reduce the rate of procrastination in the COOPAC NSR Chota agency, in such a way to diagnose policies and strategies that lead to the achievement of the objectives set by the company

The research work proposed tries to determine administrative strategies, through the approach of the hypothesis and the collection of data about the subject, the consequences that it will have if we don't use the administrative strategies to reduce the rate of procrastination whereby the debtors are generated

The research was specified according to the theoretical framework, as the independent variable administrative strategies and dependent variable rate of procrastination, the population and sample which were taken to the development of this research work were worked out on the basis of the collected data from different opinions of the employees of the COOPAC NSR Chota agency, carrying out comparisons of rate of procrastination from previous months to have clearer and more accurate information, The methodology was quantitative, descriptive type non-experimental design using bibliographic review and documentary technique, for research as an instrument of data collection we use the survey, the pre-structured questionnaire regard to 20 questions according to dimensions and indicators of research applied to employees of the COOPAC NSR Chota agency, getting as most outstanding conclusion that administrative strategies were determined which helped to describe the causes that cause procrastination so in this way to be able to reduce the rate of procrastination in the COOPAC Nuestra Señora del Rosario Chota agency in the year 2018.

Keywords: delinquency, administrative strategie

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos Previos.....	16
1.2.1. Antecedentes de la investigación	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Bases teóricas científicas.....	25
1.4. Formulación del Problema	29
1.5. Justificación e importancia del estudio	29
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Objetivos	30
1.7.1. Objetivo general	30
1.7.2. Objetivos específicos.....	30
II. METODO.....	31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	31
2.1.1. Tipo de Investigación.....	31
2.1.2. Diseño de la investigación:.....	31
2.2. Variables, Operacionalización.	32
2.3. Población y muestra.	35
2.3.1. Población.....	35
2.3.2. Muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	35
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	35
2.5. Métodos de análisis de datos.	36
2.6. Aspectos éticos.....	36
2.6.1. Respeto a las personas.....	36
2.6.2. Consentimiento informado.....	36
2.6.3. Principio de rigor científico.....	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Resultados en tablas y gráficos	37
IV. DISCUSIÓN.....	58
4.1. Discusión de resultados.....	58

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1. Conclusiones.....	63
5.2. Recomendaciones.....	64
REFRERENCIAS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	37
Tabla 2.....	39
Tabla 3.....	40
Tabla 4.....	41
Tabla 5.....	42
Tabla 6.....	43
Tabla 7.....	44
Tabla 8.....	45
Tabla 9.....	46
Tabla 10.....	47
Tabla 11.....	48
Tabla 12.....	49
Tabla 13.....	50
Tabla 14.....	51
Tabla 15.....	52
Tabla 16.....	53
Tabla 17.....	54
Tabla 18.....	55
Tabla 19.....	56
Tabla 20.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	37
FIGURA 2	39
FIGURA 3	40
FIGURA 4	41
FIGURA 5	42
FIGURA 6	43
FIGURA 7	44
FIGURA 8	45
FIGURA 9	46
FIGURA 10	47
FIGURA 11	48
FIGURA 12	49
FIGURA 13	50
FIGURA 14	51
FIGURA 15	52
FIGURA 16	53
FIGURA 17	54
FIGURA 18	55
FIGURA 19	56
FIGURA 20	57

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La COOPAC Nuestra Señora del Rosario agencia Chota cuenta con índice de 7% de morosidad, causada por las malas colocaciones y créditos no bien referenciados lo cual conlleva a que a que la provisión sea positiva más de lo normal.

A nivel internacional

En Ecuador la Última hora, (2014) menciona que la morosidad media de las cooperativas Tipo A fue de 8,1% a junio del corriente año, superior en medio punto % respecto a lo percatado en el año 2013 mes de diciembre, en el periodo comprendido desde diciembre de 2011, es el más alto índice de morosidad, acuerdo con los registros del Instituto Nacional de Cooperativismo.

Ecuador

La Hora, (2016) en Ecuador menciona que el índice de morosidad en el sector cooperativismo han influido en varios factores económicos se haya incrementado en relación al 2015. Por ejemplo, la morosidad comercial, que hace referencia al crédito comercial que se concede a personas físicas o a empresas para obtener vehículos, para actividades productivas, bienes y/o servicios, ha incrementado el 22,22% en marzo del 2015 al 53,60% en el mismo mes del 2016.

Ecuador

La Revista Líderes, (2016) menciona que los hitos de la morosidad genera un análisis en la parte financiera debido al incremento de la morosidad en las instituciones financieras. La (ABPE) como asociación publica los resultados como la cartera impaga donde creció de 3,4% en marzo de 2015 a 4.6% a marzo de 2016, el 1.2% de diferencia hace referencia al crecimiento de la morosidad. el dato aún no es alarmante y es entendible dentro del entorno económico del país. Por ejemplo, el índice en marzo del 2015 estuvo en 6,5% y para marzo de este año subió a 9%. Otro fragmento en el que la morosidad se incrementa es el microcrédito que pasó de 6,2 a 6,9% en el mismo ciclo.

Colombia

En Colombia según La Republica, (2014) hace referencia que para los pequeños empresarios el sobreendeudamiento y el alza de interés se ha convertido en una de las mejores alternativas y el crecimiento de tasa de interés son las principales dolencias de cabeza que hoy tienen los beneficiarios, la capacidad de pago que tienen los deudores en una situación actual del país.

España Madrid

El País (2018) menciona, los bancos, cajas y cooperativas adaptan la morosidad por los créditos concedidos se redujo en el mes de diciembre hasta el 7,79 por ciento frente a 9,11 por ciento del periodo antes mencionado. De esta manera, la morosidad se ubica en el nivel deficiente desde diciembre de 2011, cuando estaban en el 7,61 por ciento. En el noviembre pasado estaban en el 8,07 por ciento, la recuperación económica, los clientes pagan sus deudas mejor con un desplome del paro y la disminución del interés, el reflejo de la caída del ratio de morosidad se forma en la venta de carteras de activos inmobiliarios tóxicos por algunos bancos. De esta manera por primera vez desde enero 2012 la morosidad ha conseguido ubicarse por debajo del 8 por ciento en la Banca Española. En conclusión 97,7 millones de euros corresponden a créditos dudosos en el último mes del 2017 señalando que ha disminuido en un 3% en referencia al mes de noviembre.

A nivel nacional

Gestión, (2015) Menciona que el financiamiento que acceden los microempresarios han generado el enfriamiento de la economía de las COOPAC; el reflejo que vienen mostrando las cooperativas, el nivel de mora de sus carteras de créditos se ha elevado a 6,42 por ciento en agosto de 2015 frente al 6,11 por ciento a agosto del 2014.

La gente tiene más restricciones en el acceso a su efectivo pues estos no se han incrementado, y a partir de ese entonces comienza a parecer la mora, comentó Manuel Rabines, gerente general de Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.

Esan, (2016) manifiesta que los clientes morosos crean dificultades no solo por la calificación crediticia sino también por el incumplimiento de pagos, para las entidades financieras también generan, si se convierte en una predisposición o se extiende de manera importante este procedimiento se convierte para todo el sistema en general.

En mayo de 2016 la ASBANC reportaba una morosidad total de 2,77 por ciento, la más incrementada de los últimos 10 años. En el caso de pequeñas empresas, mencionada tasa alcanzó el 9,31 por ciento, y en la mayoría de las clases de créditos la tendencia fue similar, salvo los créditos de consumo alrededor de 3,54 por ciento se mantuvieron estables.

Romainville, (2017) El Banco Central de Reserva (BCR), en su último reporte de estabilidad financiera, proyectó que en un escenario base el ratio de morosidad del sistema financiero podría elevarse del actual 4.8% (septiembre de este año) a 5.1%, mientras en un escenario de estrés, este índice llegaría a 6.8% a septiembre del 2018. La cartera de créditos otorgados por el sistema financiero para contrarrestar el efecto de El Niño Costero se concentra, en un 95%, en los bancos y las cajas municipales.

La revista Actualidad Empresarial, (2018) nos da a conocer el top de las 5 cajas municipales y 4 rurales en las cuales registran el 8 por ciento de morosidad, lo que nos da a conocer la solvencia que tienen según su capacidad de riesgo. De 6 cajas rurales y 2 cajas ediles demuestran su rentabilidad patrimonial negativa. La competencia de las micro finanzas dentro del mundo financiero a magullado la significativamente la solvencia económica patrimonial de las cajas rurales y municipales en estos últimos años. Existe una muestra clara en la disminución de las carteras crediticias en colocaciones pues no están especializadas ni capacitadas para generar un aumento de las carteras. A setiembre del 2015, el índice de morosidad de cinco cajas municipales y cuatro cajas rurales supera el 8% (ver tabla), según datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). alguna de estas microfinancieras incluso alcanza una mora de 23.5%.

Ortega, (2015) manifiesta que en el Congreso de la República a través de la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros) se promueve un proyecto de ley para supervisar a las cooperativas de ahorro y crédito, las mismas entidades no

están de acuerdo de dicha posibilidad pues consideran que ellas mismas pueden cumplir esa función.

Uno de los hallazgos que generó la relevancia de las cooperativas de ahorro y crédito fue la emisión de cartas fianza por ciertas cooperativas que las utilizaron para respaldar obras públicas, señalando que a pesar de no estar autorizadas para emitir dichas cartas lo hacen, lo cual hasta incluso se relacionan con redes empresariales públicamente cuestionadas. En tal sentido encontramos ciertos vacíos importantes que sirven como modelo para las cooperativas de ahorro y crédito cuya atención resulta impostergable.

Los problemas principales que tienen estas entidades, es la carencia de políticas y mecanismos institucionalizados que constaten su solvencia económica, hecho que considero en la transparencia que existe o se relaciona al marco normativo.

En consecuencia la ley general del sistema financiero clasifica a las cooperativas en dos categorías: una las cooperativas que están autorizadas a captar depósitos de terceros, las cuales están sujetas a control de las SBS y aquellas cooperativas que captan recursos únicamente de los aportes de los socios en esta última es supervisada por la FENACREP (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito)

A este desbarajuste se le aumenta la escasez de transparencia respecto al cumplimiento de la normatividad que regula los procesos de organización y de funcionamiento; así como de establecer las operaciones y servicios que brinden las cooperativas. Como resultado de ello, las cooperativas son quienes eligen de manera voluntaria a la entidad quien quiere que les supervise las SBS o la FENACREP. Según reporte existen 330 cooperativas que realizan actividad en el Perú y únicamente 92 se encuentran supervisadas por la FENACREP.

El Comercio, (2018) redacta que de acuerdo a la normativa actual, la Superintendencia de Bancas y Seguro tiene funciones de regulación, pero no de supervisión de las COOPAC. Esas actividades están a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, a pesar de que esta entidad es también el gremio que las reúne.

El problema primordial que se muestra en este diseño, de la forma de cómo afiliarse a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito es de manera voluntaria, la cual la supervisión por la misma es opcional para las COOPAC. De acuerdo a la asociación de cooperativas, existen 659 cooperativas reconocidas de las cuales 502 no se encuentran supervisadas que representa el 76% del total. En tal sentido 157 de las cooperativas sobrantes no pueden ser legalmente sancionadas por la FENACREP.

La SBS sugiere que la falta de rendición y de información de las cuentas atenúa que las cooperativas sean herramienta para las operaciones injustas, en tal sentido muestra su consideración ya que el 24% de las cooperativas se ubican en el VRAEM.

La SBS, manifestó que la lucha contra el lavado de activos y el abastecimiento con dinero al terrorismo resulta un estado crítico, donde la dificultad es el riesgo donde están expuestos los socios porque solo cuentan con seguro de depósito 20 cooperativas.

Gestion, (2018) redacta los problemas que muestra la Superintendencia de Banca y Seguros, donde menciona que hay información de la cantidad de la existencia de cooperativas. las actividades ilícitas son las que se aprovechan de las cooperativas de ahorro y crédito como fuente principal para los movimientos ilícitos, así como también otra causa es la afiliación voluntaria, la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito no cuenta con facultad sancionadora y una que otra cooperativa solo cuentan con un fondo que protejan los ahorros de los socios dentro de la cooperativa

A nivel Local

En la provincia de Chota existe 3 cooperativas de ahorro y crédito donde se muestra que en la cooperativa de ahorro y crédito todos los santos de Chota Ltda. 560 cuenta con índice de morosidad de 7.48% tal como se muestra en la tabla consecuente; es motivo por el cual nos incentiva a realizar este tipo de investigación utilizando estrategias administrativas para disminuir el nivel de morosidad y aplicarlas en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota

<u>RIESGO CREDITICIO</u>	
% MOROSIDAD (CART. ATRAZADA/CART. DE CREDITOS B)	7.48
% PROTECCION (PROV / CARTERA ATRAZADA)	74.06
% PROVISIÓN / CARTERA DE CREDITOS BRUTA	5.54

Una de las problemáticas con la cuenta la cooperativa de ahorro y crédito Todos los Santos de Chota es el crecimiento de la morosidad en la cartera de créditos, que en estos últimos años el porcentaje ha sido hasta el 8% a años anteriores. Otro de los problemas que se ha identificado ha sido la habilidad de los socios (socios que no se encuentran al día en el pago de sus aportes).a diferencia de las demás cooperativas que existe en la provincia de Chota esta brinda créditos a sus socios que presenten un aval nombrado lo cual se restringe al otorgamiento de sus créditos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Horizonte de la provincia de Chota uno de sus problemas es el crecimiento de cartera de créditos, crecimiento de capital y número de socios, consecuentemente por ser una de las cooperativas más antiguas no se establecieron estrategias de crecimiento en los temas antes mencionados, hace referencia también que dicha cooperativa no cuenta con un personal adecuado para el funcionamiento en el ámbito de las finanzas.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes de la investigación

Ámbito internacional

Ecuador

Según Gallardo, (2013) en su tesis denominado *“La colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer Ltda en el año 2011”*, desarrollado en Ambato Ecuador en el año 2013 tiene como objetivo: Definir estrategias para mejorar la intermediación financiera en la COOPAC “Nuevo Amanecer Ltda”; Así también hace referencia uno de sus objetivos específicos principales: donde que permitan mejorar la intermediación financiera en la cooperativa se debe diseñar estrategias de captaciones y colocaciones, llegando a una de sus conclusiones principales que los recursos entregados por la cooperativa a los socios es hacer el seguimiento del destino de dichos recursos, lo que minimiza en parte el riesgo de no recuperación y el posterior incremento de la cartera vencida.

En Ecuador

Según Acosta & Gualpa, (2014), en su tesis que lleva por título *“Diseño de un sistema de control para disminuir la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, controladas por el mics, para el ejercicio económico 2012”*, desarrollada en LATACUNGA – ECUADOR abril 2014, tiene como El objetivo central desarrollar valores dentro del cooperativismo como la cooperación, la igualdad, la justicia, respeto y trabajo en equipo.

Llegando a su conclusión principal:

Que dentro de la institución no existen métodos ni procedimientos institucionales para llegar o ponerse de acuerdo en la emisión de un crédito, así como también en la recuperación del mismo; con este medio inoportuno más adelante tiende a colocarse en riesgo muy alto para la persistencia institucional, teniendo en cuenta que de acuerdo a lo dicho incrementa a índices peligrosos dentro de la cartera vencida, esto estabiliza y disminuye la liquidez de la cooperativa.

Según Segovia, López & Etelvina, (2014), en su trabajo de investigación denominada “*Plan estratégico para la gestión y recuperación de créditos otorgados por las ONG’S del departamento de San Salvador*”, con el fin de optar el grado de Licenciadas en contabilidad pública desarrollado en la Universidad de El Salvador Centro América, donde hace referencia su objetivo primordial; Proporcionar un plan estratégico que les permita mejorar la gestión y recuperación de créditos otorgados a sus clientes en la organización no gubernamental sin fines de lucro.

Llegando a su conclusión más resaltante:

Las ONGs para ser efectivas en la recuperación de créditos deben ser más firmes en incentivar al cliente e implementar diversidad de pago que sean favorables y que esto les permita asegurar su deuda Segovia, López, & Etelvina, (2014, pág. 91).

Ortigosa, (2011) presenta su trabajo de investigación titulado “*Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento*”, desarrollado en la Universidad de San Carlos de Guatemala agosto 2015, manifiesta su objetivo principal: Implementar una metodología de cobro sistematizada en una empresa de financiamiento.

Dado así manifiesta su conclusión:

Que tomando en cuenta la programación de capacitaciones para los administradores de manejo de sistemas así como de usuarios, cuya responsabilidad es la comisión de certificación de la matriz de acción de cobranza y el área de recursos humanos; todo esto con el fin de implementar soluciones rápidas ante las fallas de la nueva herramienta y satisfacer una vez más a sus clientes. Ortigosa, (2011, p. 91)

Rivero, (2014) en su trabajo de investigación titulada “*Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (Venvidrio)*”, desarrollada en la universidad de Carabobo julio 2014 muestra su objetivo general es: proponer a la empresa Venezolana del Vidrio

(VENVIDRIO) de Los Guayos Edo. Estrategias financieras al departamento de crédito y cobranza para el mejoramiento de la gestión de cobranzas.

En su conclusión más resaltante:

Que la empresa venezolana no cuenta con un reporte antepasado de saldos de mora en su departamento de créditos y cobranzas, en tal sentido no cuenta con una información actualizada de los saldos de sus clientes como consecuencia nos trae que al momento de hacer efectiva una decisión la información de los clientes no se confiable y por consecuente afecta a determinadas cuentas. (Rivero, 2014, pág. 87)

Según Carrillo, (2016) presenta su trabajo de investigación denominado “Riesgo crediticio particular para créditos resolventes administrados por las sofomer en México”, para obtener el grado de maestro en ciencias económicas; la cual tiene por objetivo general capacitar adecuadamente al personal del área especializada en la búsqueda de acciones para evitar riesgos futuros.

Concluye que:

El mercado para el financiamiento al menudo, el riesgo de crédito es sumamente importante para cualquier entidad financiera lo que implica una administración especializada para medir en grado de incumplimiento de solicitantes de crédito y de los clientes solicitantes. Carrillo, (2016 p. 68)

Ámbito nacional

Según Salvador, (2015) en su trabajo de investigación denominada “*La Administración del riesgo de crédito y la morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario LTDA. N° 222, Agencia Huamachuco*”, hace mención en su objetivo primordial, determinar la influencia de la administración de riesgo en los niveles de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario LTDA. N° 222, Agencia Huamachuco

Llegando a la siguiente conclusión:

Que las acciones estratégicas, políticas de créditos y las herramientas de evaluación de créditos en la COOPAC NSR – agencia Huamachuco en la actualidad se vienen implementando; forman en gran parte fortalezas para la cooperativa la aprobación de estrategias oportunas por la alta gerencia la cual genera consistencia entre las estrategias internas y las políticas se encuentran plasmadas en el manual de créditos, las prácticas y la normativa del sector también son consistencia en la cooperativa, no obstante hay mutuo de compromiso en cuanto a los niveles de aprobación de los créditos y la efectividad del área responsable de la cobranza coactiva y judicial.

Según Lizarraga, (2013), en su tesis de pregrado denominada “Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no Autorizadas con Recursos Públicos de la Región la Libertar – 2012”, desarrollada en la Región la Libertada, menciona como su principal objetivo es: Determinar la Incidencia de la Gestión de Riesgos de Créditos en la Morosidad de las COOPAC no autorizados a operar con Recurso del Público, de la Región la Libertad Durante El Ejercicio 2012.

Llegando a la siguiente conclusión:

La cooperativa parroquial San Lorenzo Trujillo Ltda. N° 104 con respecto al índice de morosidad se ubica por arriba del promedio del sector donde muestra un nivel alto de riesgo y deficiente certeza con respecto a la recuperación de créditos, esto se genera debido a la no utilización de la gestión con respecto a la recuperación de créditos a micro empresas. (Lizarraga, 2013, pág. 78)

Según Sacha & García, (2015) en su tesis denominada “*La administración del riesgo y su influencia en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa agencia Huancavelica - periodo 2013*”, desarrollada en la universidad Nacional de Huancavelica en el año 2015, donde hace realce a su principal objetivo: Determinar de qué manera la Administración de riesgos puede convertirse en el instrumento

efectivo en el Otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica periodo 2013.

El cual recomienda:

A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa con agencia en Huancavelica prevalezca la identificación de riesgos en la emisión de un crédito con la buena utilización del dinero y sea administrado favorablemente para de esta manera proteger el efectivo. Consecuentemente rebajar la cartera de morosidad de la entidad. Sacha & García, (2015, pág. 83)

Castro & Vásquez, (2015) en su trabajo de investigación denominada “*Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito valle la leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*”, presenta en su principal objetivo: que para disminuir la morosidad de los socios en la COOPAC es necesario propone un plan de riesgo crediticio cooperativa ubicada en el valle de la Leche de la provincia de Ferreñafe, desarrollada en la universidad Señor de Sipan en el año 2015.

Llega a su conclusión más resaltante:

Según el análisis realizado a los socios se pudo determinar que su capacidad de endeudamiento y pago se encuentran en su gran mayoría de los socios encuestado se encuentran entre los S/. 0 a S/. 5000 nuevos soles, los cuales son colocados y recuperados en un plazo de 6 meses. Castro & Vásquez, (2015, pág. 103)

Según Medina, Palacios, & Pintado, (2013) en tu trabajo de investigación denominado: “*Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011*”, desarrollado en el año 2012 Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de la provincia de Lambayeque; dando a conocer su objetivo general: Para que las entidades microfinancieras en la Amazonia

Peruana se necesita determinar cuáles son los factores que determinan la calidad de la cartera.

En su conclusión más resaltante resalta:

Dentro de la empresa concerniente al desarrollo de las microfinanzas existe un buen conocimiento con respecto al propicio clima de negocios; sin embargo en los últimos tiempos se han demostrado predisposiciones negativas respecto a indicadores de rentabilidad y demostrar en las entidades de microfinanzas la calidad de la cartera, fundamentalmente en las EDPYMES que carecen de autorización para obtener recurso del público. Medina, Palacios, & Pintado, (2013, pág. 38)

En la investigación planteada por Mogollón, (2016), denominada *“Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015”* desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo en el año 2016 menciona en su principal objetivo: Determinar la gestión de riesgos de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito “León XIII” de Trujillo año 2015.

Concluye que:

Que se obtuvo el 73% de cumplimiento de la gestión de riesgo en créditos en el área de riesgos de la Cooperativa dado que se puede interpretar como un alto índice, se manifiesta que su procedimiento y participación en la emisión de créditos es buena pero se ha evidenciado dos debilidades que hacen que el control no es eficiente, los factores internos y externos fueron identificados como debilidades en las Cooperativas; y la poca periodicidad de reportes con la identificación de riesgos pertinentes. Mogollón, (2016, pág. 34)

Según Mamani, (2015), en su investigación denominada *“Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC San Salvador Ltda. Periodo 2012- 2013”* desarrollado en la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2015 donde hace mención su objetivo principal: Conocer las evaluaciones de créditos al índice de morosidad y su influencia en los

resultados de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda Periodo 2012 y 2013.

Llega a su conclusión más resaltante:

Respecto a la experiencia en créditos de los analistas antes de ingresar a las COOPAC solo uno de los cuatro analistas tuvo experiencia y en su primer año de en cooperativa no recibieron suficiente capacitación. Por ello se concluye que la alta índice de morosidad en periodo 2013 es por las pésimas evaluaciones de créditos no tomando en cuenta la capacidad de pago real ni el endeudamiento que tenía el socio al momento de solicitar y otorgar el crédito. (p. 86)

Ámbito local

Según Huamán, (2017) en su tesis que lleva por título: “Incidencia de la comunicación 360° como estrategia para reducir el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, 2016”, desarrollada en la universidad nacional de Cajamarca para optar el grado académico de maestro en ciencias tiene como principal objetivo que para reducir el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, 2016 es necesario determinar la incidencia de la comunicación 360° como estrategia.

Llega a su conclusión más resaltante: 04271-545091”

La comunicación 360° como estrategia incide directamente en la reducción del índice de morosidad y es válida como herramienta para reducir los montos por morosidad de parte de los estudiantes, pues la prueba del valor del chi-cuadrado es 9,772 con su P valor igual a 0.02 es menor que el nivel de significancia igual a 0.05, por lo tanto, sí existe incidencia de la comunicación 360° como estrategia para disminuir el índice de morosidad.

Según Céspedes, (2015) en su trabajo de investigación que lleva por título: “*Factores determinantes de la morosidad -en la financiera edyficar en el distrito de Sorochuco – Cajamarca*”: una propuesta de políticas y

mecanismos para disminuirla, ejecutada en la universidad nacional de Cajamarca para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tiene por objetivo principal es: Determinar y analizar los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco- Cajamarca y proponer las políticas y mecanismos para su disminución.

Llega a su conclusión más resaltante:

La financiera EDYFICAR con sede en Sorochuco presenta altos índices de morosidad la cual se deben específicamente a factores relevantes como los que se muestran a continuación: factores culturales, económicos y sociales y sobre todo la escases de experiencia del personal en créditos; como también la rotación continua y el escaso valor ético de unos cuantos colaboradores que laboran en la zona.

Según Gomez, (2016) presenta su tesis titulada: *“Propuesta de estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa electro oriente S.A. Unidad de negocios amazonas Cajamarca – 2016”*, ejecutada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título profesional de contador público tiene por objetivo principal: proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Amazonas Cajamarca.

Llega a su conclusión más resaltante:

De acuerdo a los obtenido en los resultados de la investigación, en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Cajamarca se identificó que factores y causas que ocasionan la morosidad en la empresa, cabe señalar que no necesariamente es la falta de medios económicos, sino que existen diversos factores que se necesitan su identidad con más detalle a fin de utilizar estrategias adecuadas para disminuir la morosidad; la calidad de atención al cliente es otra de las escusas y la escases de aplicación de medidas que permitan la exigencia de cobro, entre otros factores relacionados a la mora.

Según Herrera, (2017) en su tesis denominada “*Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Chota – 2016*” para optar el título profesional de contador, desarrollado en la universidad Cesar Vallejo tiene como objetivo principal proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Chota - 2016.

Llega a su conclusión más resaltante:

La financiera Credinka – Agencia Chota en la actualidad las estrategias planteadas no favorecen en la recuperación de créditos, de tal modo poder disminuir la cartera de créditos vencidos y así disminuir los novales de morosidad, para hacer seguimiento a las carteras vencidas se necesita del personal recuperador basándose en su reglamento de créditos para realizar persecución de la cartera vencida. Herrera, (2017)

Santur, (2017) en su trabajo de investigación denominada “*Diseño de un modelo de gestión crediticia que contribuya a disminuir la morosidad y mejorar la rentabilidad de financiera Edyficar agencia Jaén 2012*” desarrollada en la universidad Señor de Sipan para obtener título profesional de contador público tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión crediticia que contribuya a disminuir la morosidad y mejorar la rentabilidad.

Llega a su conclusión más resaltante:

Una de las causas primordiales en el endeudamiento es el atraso de los usuarios con otras entidades financieras, en las cuales no realizar un análisis adecuado de los préstamos en estado de morosidad. Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado y los expedientes de créditos analizados de los usuarios de la institución.

Coronel, (2016) En su investigación titulada: “*Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco-Jaén 2015*”, desarrollada en la universidad Señor de Sipan para optar el título de contador público, estableció como principal objetivo: Determinar las estrategias de cobranza y su incidencia en la reducción de la morosidad en la entidad Financiera Mi Banco – Jaén.

Llega a su conclusión más resaltante:

Que para menorar la morosidad se debe de implementar estrategias de cobranza de esta manera Mi Banco podrá tener resultados y poder modificar puntos clave en el área de créditos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas científicas

Estrategias administrativas

Díaz, (2016) redacta que con la estrategia maestra que se haya decidido deberán estar en correspondencia con las estrategias empresariales que se haya arriesgado a partir del proceso de planeación estratégica de la organización. Consiguientemente, cada estrategia deberá llevar el sello específico que le permita apoyar el cumplimiento de la estrategia general y con ello la misión y los objetivos estratégicos.

Holguin, (2017) menciona que “Una estrategia es un plan de acción que nos permita evidenciar para lograr un determinado fin en una empresa a largo plazo, en una empresa para el logro de sus metas y objetivos, la estrategia Empresarial se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa”

Según Elcontadorvirtual, (2013), menciona que las estrategias en la empresa se genera como manera para afrontar retos que implica la competencia y en si la visa de las empresas; con esta idea a las estrategias se conceptúa como recursos de acción general que muestra la dirección como alternativas y el empleo general de los recursos de los recursos y esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos y las ventajas a favor.

Estrategia

“La palabra **estrategia** deriva del latín *strategia*, que a su vez procede de dos términos griegos: *stratos* (“**ejército**”) y *agein* (“**conductor**”, “**guía**”)... (Pérez & Merino, 2018)”.

“Una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro”

Estrategia corporativa

La estrategia corporativa es el plan que debe diseñar la dirección de la organización al comienzo de cada nuevo proyecto para conducir a la plantilla, para alcanzar los objetivos establecidos es necesario ejecutar las tareas, cumplir los compromisos. En pocas palabras, la estrategia corporativa marca la pauta y define el futuro de cualquier organización. Cristancho, (2014)

Estrategia financiera

Codjia, (2018) El Diccionario Libre por Farlex define una estrategia financiera, una empresa adopta las prácticas para alcanzar sus objetivos económicos. En el contexto empresarial, la formulación de una estrategia financiera es el ámbito de la alta dirección, aunque los jefes de departamento y jefes de contabilidad también ayudan.

La morosidad

Dehesa & Guillamon, (1992) hace referencia que a opinion de los escritores, la morosidad, lo que se adeuda a bancos y cajas de ahorro, las mayores preocupaciones se ha convertido en protagonistas del mundo financiero, parece indicar la provocación del sistema bancario es la absorción de las financieras.

La "mora" consiste en el retraso, dilación o tardanza en el cumplimiento de la obligación, por lo común, la de pagar una cantidad económica, líquida y vencida.

Según Edufinet.com, (2018) redacta con relacion a los creditos otorgados por las entidades fiancieras, la morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. Habitualmete se expresa como creditos morosos al importe d elos creditos vencidos y el total de creditos concedidos; asi la tasa de morosidad de define como: Creditos inpagados es igual a tasa de morosidad entre el total de creditos.

Cuatro tipos de situaciones se pueden distinguir en los riesgos correspondiente a las operaciones fiancieras:

- a) Riesgo normal: Son operaciones las cuales muestran un nivel alto y probable la recuperación de del total del crédito otorgado el cual debe demostrar evidencia objetiva y verificable.
- b) Riesgo subestándar: El riesgo estándar son las operaciones que presentan ciertas debilidades que se pueden mostrar la predicción de pérdida por parte de la institución financiera y se pueden mostrar como dudosas o fallidas.
- c) Riesgo dudoso: son aquellas operaciones que presenten un atraso en el pago mayor a 90 días (3 meses).
- d) Riesgo fallido: son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

Los impagos o también denominados como morosidad son operaciones fallidas o dudosas de los créditos otorgados por parte de las entidades financieras, debidos a las provisiones para la insolvencia de los riesgos crediticio; además la realización de un crédito que genere morosidad implica el stop del devengo de los intereses en cuenta de los resultados.

Moroso

Para Brachfield, (2007) se denomina jurídicamente mora al retraso en el cumplimiento de una obligación, y por consecuente al deudor que se tarda en su obligación de pago se considera moroso. Además se considera que el cliente se encuentra en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable

Crédito

“A la cantidad de dinero que presta un banco, caja de ahorro y/o persona que debe de ser devuelta en un tiempo determinado bajo las condiciones pactadas se le denomina crédito,” Significados.com, (s.f.).

Tipos de créditos en la COOPAC NSR agencia Chota

Los tipos de crédito que ofrece la COOPAC NSR agencian Chota son los siguientes:

- a) **A sola firma:** Orientado a cubrir diversas necesidades del socio y trabajadores como: gastos de viajes, salud, entre otros.
- b) **Rapi cash:** Orientado a cubrir diversas necesidades del socio, como: gastos de viajes, salud, entre otros.
- c) **Crece más:** Capital de trabajo para actividades de micro negocios (productivas, comerciales o de servicios), cuyo origen de pago sea el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.
- d) **Hipotecario libre disponibilidad:** Orientado para construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia.
- e) **Ordinario consumo:** Orientado a cubrir diversas necesidades del socio, como: gastos de viajes, salud, vacaciones, entre otros.
- f) **Ordinario mes:** Orientado para incremento de capital de trabajo o activo fijo del negocio.
- g) **Mi casa:** Orientado para la adquisición de vivienda.
- h) **Credicadenas productivo:** Capital de trabajo para la producción agrícola (siembras), adquisición de insumos y gastos de cosecha de productos agrícolas de ciclo corto.
- i) **Credicadenas acopio:** Capital de trabajo para acopio y comercialización de productos agrícolas de ciclo corto no perecibles.
- j) **Credicadenas activo fijo:** Capital para adquisición de maquinarias o herramientas de trabajo para la producción agrícola (de ciclo corto no perecibles), pecuarios y construcción o mejoramiento de locales de producción.

Cooperativas

De acuerdo a García, (2016) las cooperativas constituidas por personas naturales y jurídicas son asociaciones privadas, las cuales constituyen empresas, sin apremiar fines de ganancias, tienen por objetivo planificar y realizar actividades de trabajo o de servicio de beneficio socioeconómico enfocados a la producción, distribución y consumo cooperativo de bienes

y servicios con la aportación económica, intelectual y moral de sus asociados. Garcia, (2006)

La COOPAC NSR agencia Chota

La COOPAC NSR agencia Chota reconocida con Resolución N° 466 – 95, inscrita en el tomo 2, Asiento 1 y 2 con folios 321, 322 y 374 de Registros Públicos de Cajamarca con fecha 16 de noviembre de 1963, un año se constituyó en la ciudad de Cajabamba el 21 de diciembre de 1962.

Las Cooperativas legisladas por la Ley General de Cooperativas así como los reglamentos normas vigentes de los organismos componentes, y los Órganos Supervisores dispuestos por Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP) y la Superintendencia de Banca y Seguros (S.B.S) y el presente estatuto.

La COOPAC “Nuestra Señora del Rosario” agencia Chota, se constituye con personería jurídica de derecho privado, sin perseguir fines de ganancias su modalidad es de socios en calidad abierta, fundada en un acuerdo social de ayuda mutua democrática y solidaria de sus socios que la componen de esta forma atender las insuficiencias de créditos mediante la utilización del factor económico.

1.4. Formulación del Problema

¿La implementación de estrategias administrativas podría disminuir el índice de morosidad en la COOPAC NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO -Agencia Chota – 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica porque en la actualidad las instituciones financieras y cooperativas que se encuentran en el distrito de chota operan de manera competitiva, lo cual genera colocaciones de créditos a clientes y socios sin ser bien analizados y no referenciados; es por tal motivo que se generan la morosidad.

Para que la que la COOPAC NSR (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario) agencia Chota siga siendo una cooperativa de competitividad

en el ambiente financiero en el distrito de Chota, el presente trabajo de investigación establecerá estrategias, técnicas y mecanismos para disminuir el índice de morosidad en la cooperativa, así de esta manera mantener el liderazgo en la localidad.

1.6. Hipótesis

H1: La implementación de estrategias administrativas disminuyen el índice de morosidad en la COOPAC NSR Agencia Chota – 2018

H0: La implementación de estrategias administrativas no disminuyen el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota – 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar las estrategias administrativas que disminuyen el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosa Agencia Chota – 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Identificar las estrategias administrativas que se implementan actualmente para disminuir la morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota – 2017 y 2018.
- b) Describir las causas que provocan morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota – 2017.
- c) Evaluar el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota durante los períodos 2016 y 2017.
- d) Proponer estrategias administrativas para disminuir la morosidad en la COOPC Nuestra Señora del Rosario – Agencia Chota 2018.

II. METODO.

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de Investigación.

El tipo de investigación que se aplicó en el proyecto de investigación es descriptiva, cuantitativa y aplicada.

a) Descriptiva

En la presente investigación se realizó la descripción de diversas estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosa Agencia Chota – 2018.

b) Cuantitativa

Se realizó utilizando magnitudes numéricas y datos cuantitativos luego de la aplicación de la encuesta.

c) Aplicativa

Porque utilice mi conocimiento para establecer estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad.

2.1.2. Diseño de la investigación:

Diseño no experimental

Se identificaron estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosa Agencia Chota – 2018.

2.2. Variables, Operacionalización.

La Operacionalización de variables se mide con los siguientes elementos:

Variables	Dimensiones	Indicadores	INSTRUMENTOS (Items)	Técnica e instrumento de recolección de datos
Variable Independiente	Garantizar un crédito.	Garantías	¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?	ENTREVISTA, ENCUESTA
Estrategias Administrativas			¿Cuenta la COOPAC NSR agencia Chota con una política de garantías?	
(VI)	Referenciar en más de una oportunidad a un socio.	Estrategia	¿Cree usted que un crédito bien referenciado no genera pérdida?	
		Otorgar el crédito	¿Cree usted que las estrategias administrativas que utiliza su entidad son las adecuadas para disminuir el índice de morosidad?	
			¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?	
			¿Cree usted que para otorgar un crédito a un socio es necesario referenciarlo?	

	<p>Asesoramiento en análisis de créditos a los promotores y asesores de negocio.</p>	<p>Capitación constante al personal</p>	<p>¿Opina usted que en la medida que el personal de cobranza se encuentre capacitado influirá positivamente en los índices de cobranza?</p> <p>¿Piensa usted que con una capacitación constante al personal se dará una mejor atención al socio?</p> <p>¿Cree usted que para lograr una cobranza efectiva es necesario orientar las estrategias hacia objetivos claros en beneficio de la empresa?</p>
<p>Variable dependiente</p> <p>Disminuir el índice de morosidad</p> <p>(VD)</p>	<p>Ratios financieros</p>	<p>Orientación en estrategias administrativas</p> <p>% de morosidad de los socios</p> <p>Control de morosidad</p>	<p>¿Opina usted que con un buen manejo de estrategias administrativas disminuirá el índice de morosidad?</p> <p>¿Cree usted que los clientes se vuelven morosos solo por falta de medios económicos?</p> <p>¿Opina usted que los clientes son morosos por falta de medidas exigentes de cobranza?</p> <p>¿Cree usted que hay eficiencia en el control de morosidad?</p> <p>¿Cree usted que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza?</p>

Monto	Cantidad de los créditos, deudas o saldos.	¿Piensa usted que se debe otorgar un crédito a un socio con deuda en más de dos financieras? ¿Piensa usted que se debe otorgar un crédito a un socio con una deuda mayor a S/. 50,000.00?
	Capacidad de pago	¿Piensa usted que un crédito se debe otorgar de acuerdo a la capacidad de pago? ¿Cree usted que la capacidad de pago influye directamente en la disminución del índice de morosidad?
Hipotecar los créditos de montos elevados.	Disminución de riesgo	¿Cree usted que hipotecar un crédito disminuirá el índice de morosidad? ¿Cree usted que un crédito hipotecario se debe otorgar de acuerdo a la valorización del predio?

Tabla 1

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra.

2.3.1. Población

La población del presente trabajo de investigación está conformada por 13 trabajadores de la COOPAC NSR - Agencia Chota, distrito de Chota, provincia de Chota – departamento de Cajamarca.

2.3.2. Muestra

La muestra que se tomó en cuenta para el trabajo de investigación es la misma cantidad indicada en la población ya que presenta un bajo número de trabajadores, es decir no es relevante.

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

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método de investigación descriptivo y analítico ya que en la presente se describieron y analizó estrategias administrativas para reducir el índice de morosidad de la COOPAC NSR.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

En el presente Trabajo de investigación se aplicó técnicas de recolección de datos que son las siguientes:

a) Encuesta

La encuesta es una técnica muy utilizada en los trabajos de investigación porque permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Por tal motivo este trabajo de investigación aplicó la encuesta. Esta técnica se aplicó a todo el personal de la COOPAC NSR agencia Chota.

b) Entrevista

Esta técnica está dirigida al Administrador de la COOPAC NSR agencia Chota, cuya finalidad es recabar información de las estrategias que aplican para disminuir el índice de morosidad.

c) Observación

Mediante esta técnica me permitió obtener datos de comportamiento del personal de crédito hacia los socios y el Sistema de Control Interno de la COOPAC NSR agencia Chota.

d) Cuestionario

Esta técnica está conformado por un conjunto de preguntas que serán aplicados al personal de la COOPAC NRS agencia Chota.

2.5. Métodos de análisis de datos.

La encuesta aplicada al personal de la COOPAC NSR agencia Chota, los resultados obtenidos se procesó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel.

De las entrevistas obtendremos ideas, las cual serán analizadas obteniendo conclusiones, las que se gravó en DVD los cuales se anexan al trabajo de investigación.

De la Guía de Entrevista, se aplicó los pasos siguientes:

Se solicitó la cita con una semana de anticipación luego, nos presentamos como alumnos de la Universidad Señor de Sipán – Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela de Contabilidad, portando nuestro Carnet Universitario, luego saludo con cortesía y aplicaremos las preguntas planteadas en la guía de entrevista.

2.6. Aspectos éticos.

2.6.1. Respeto a las personas

En el presente trabajo de investigación todas personas se trataron con el respeto y como agentes autónomos

2.6.2. Consentimiento informado

Las personas que sean partícipes de este proyecto investigación expresarán su opinión libremente, ya que se dará a conocer acerca del objeto de estudio, respetando su derecho a la información y a su capacidad de resolver. Los partícipes de esta investigación se brindarán la empatía y paciencia necesaria para poder tener información eficiente, oportuna y necesaria.

2.6.3. Principio de rigor científico

Se aplicarán principios como veracidad de los hechos, consistencia y fiabilidad de la información como también se hizo referencia en las citas parafraseadas de autores que forman parte del marco de referencia de nuestra investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y gráficos

Los resultados plasmados en el presente trabajo de investigación se realizaron de acuerdo a las variables. El cual se muestra las 10 primeras preguntas que conciernen a la (V.I) Estrategias administrativas.

Tabla 1

1. ¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	10	77%
NO	3	23%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

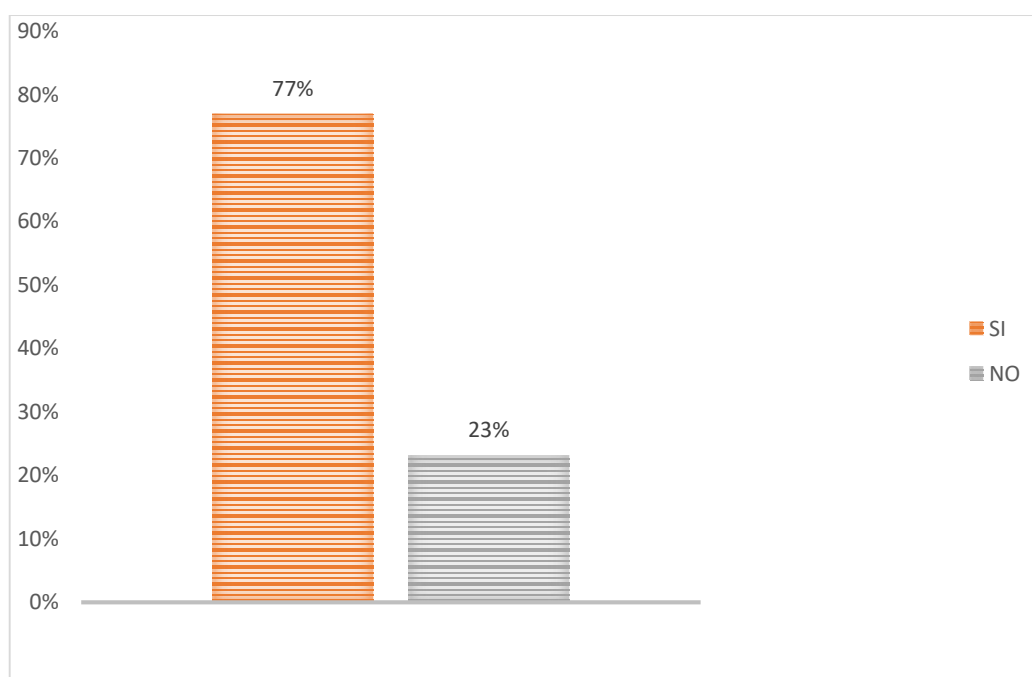


FIGURA 1

Fuente: Tabla 1

Según la figura N° 01 nos muestra que el 77% de los encuestados respondieron que están de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos, mientras que el 23% respondieron que no.

Tabla 2

2. ¿Cuenta la COOPAC NSR agencia Chota cuenta con una política de garantías?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	3	23%
NO	10	77%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Figura 2

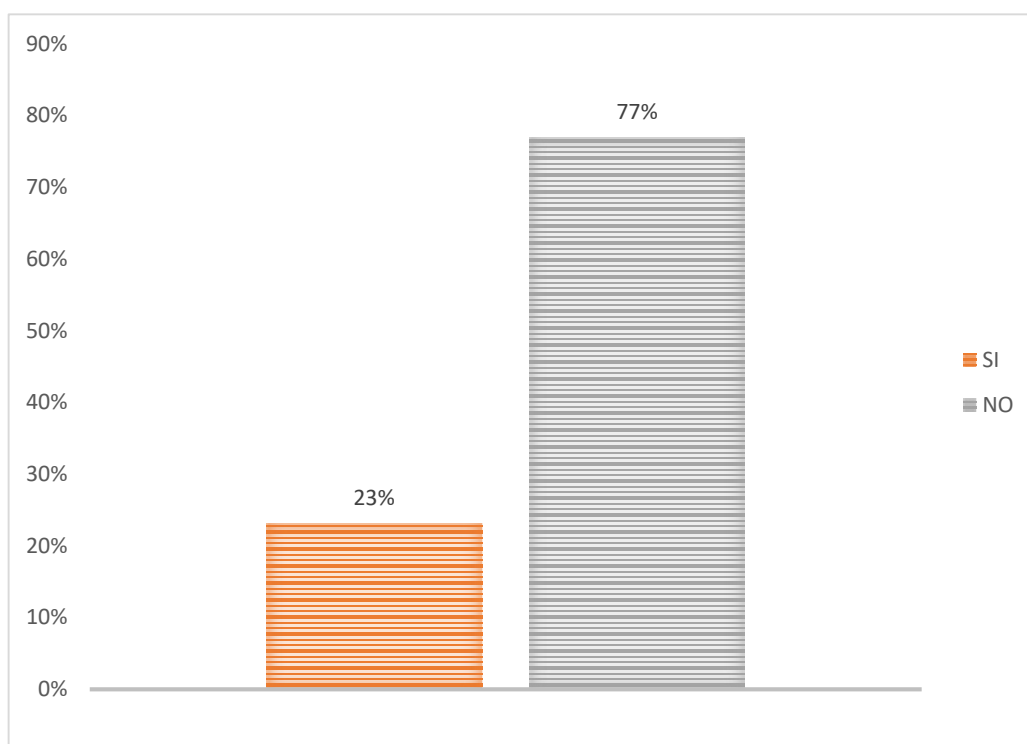


FIGURA 2

Fuente: Tabla 2

Según la figura N° 02 nos muestra que el 23% de los encuestados respondieron que la COOPAC NSR agencia Chota cuenta con una política de garantías, mientras que el 77% respondieron que no.

Tabla 3

3. ¿cree usted que un crédito bien referenciado no genera perdida?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

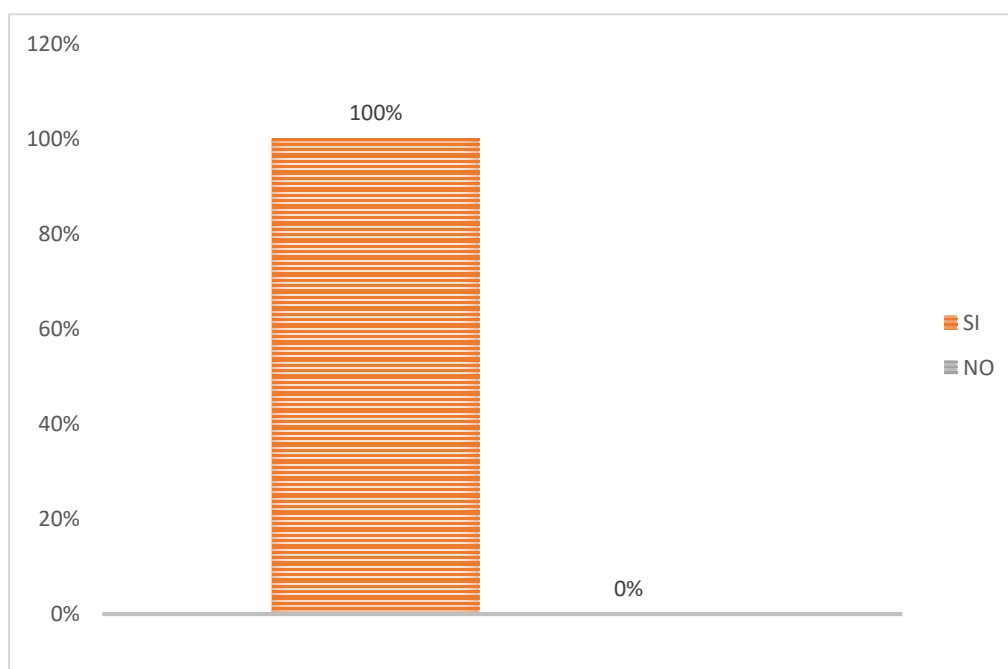


FIGURA 3

Fuente: Tabla 3

Según la figura N° 03 nos muestra que el 100% de los encuestados respondieron que un crédito bien referenciado no genera perdida.

Tabla 4

4. ¿Cree usted que las estrategias administrativas que utiliza su entidad son las adecuadas para disminuir el índice de morosidad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	3	23%
NO	10	77%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

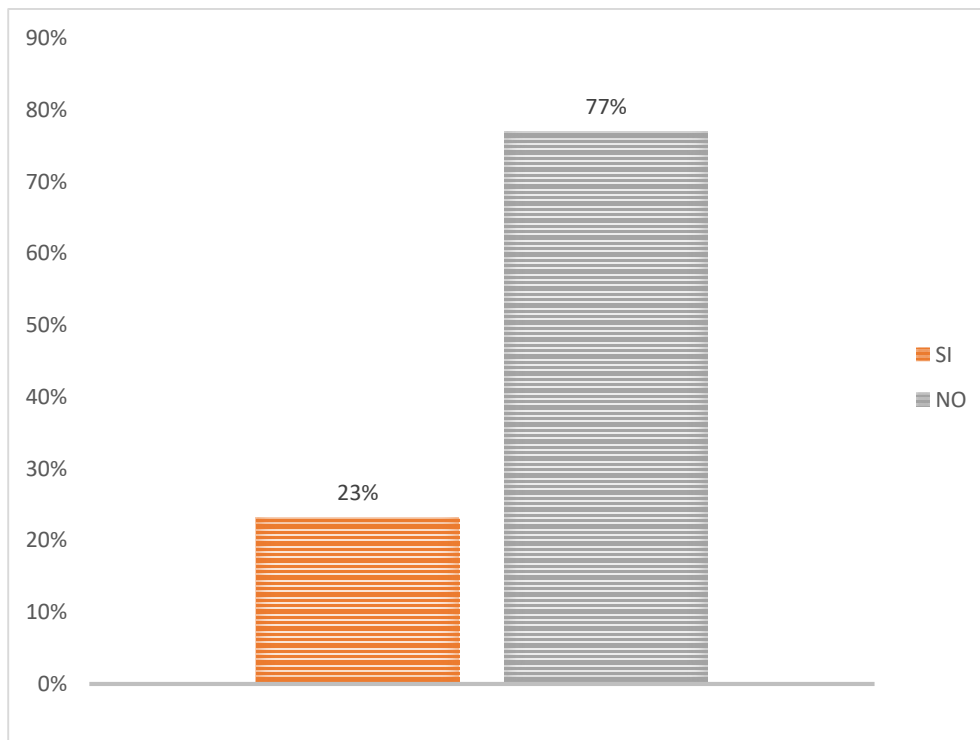


FIGURA 4

Fuente: Tabla 4

Según la figura N° 04 nos muestra que el 54% de los encuestados respondieron que las estrategias administrativas que utiliza su entidad son las adecuadas para disminuir el índice de morosidad, mientras que el 46% respondieron que no.

Tabla 5

5. ¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	8	62%
NO	5	38%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

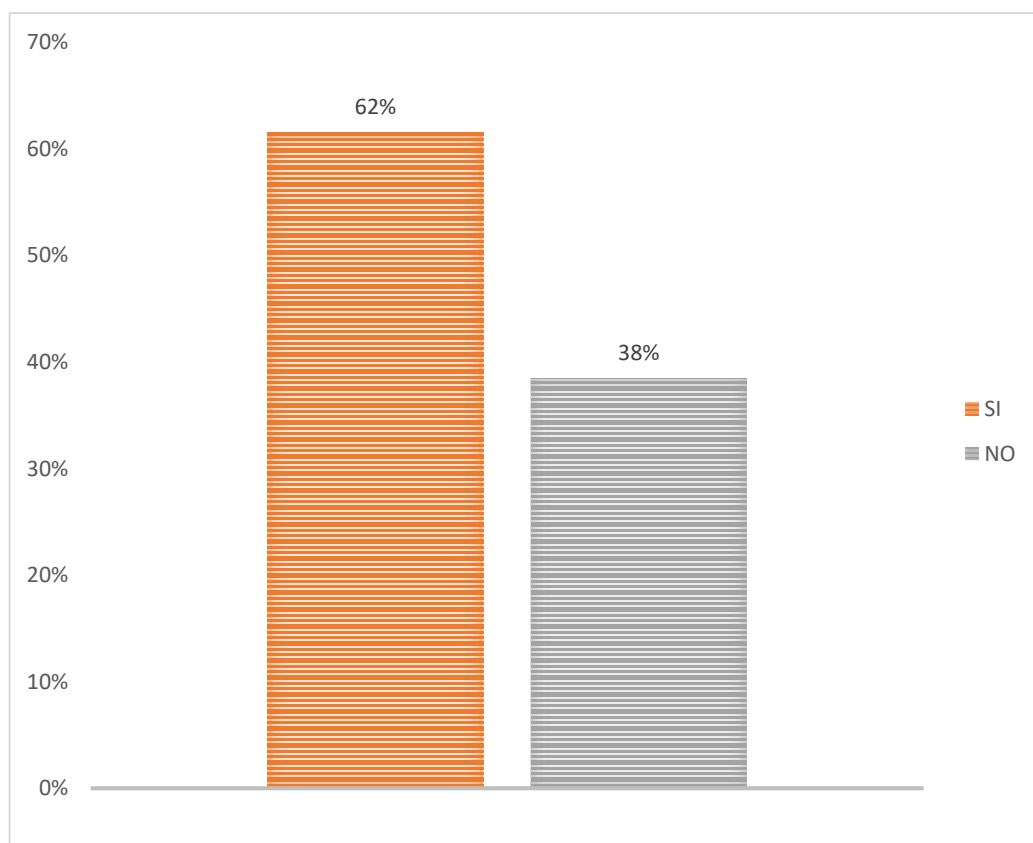


FIGURA 5

Fuente: Tabla 5

Según la figura N° 05 nos muestra que el 62% de los encuestados respondieron que la empresa cuenta con políticas de cobranza, mientras que el 38% respondieron que no.

Tabla 6

6. ¿Cree usted que para otorgar un crédito a un socio es necesario referenciarlo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	10	77%
NO	3	23%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Figura 6

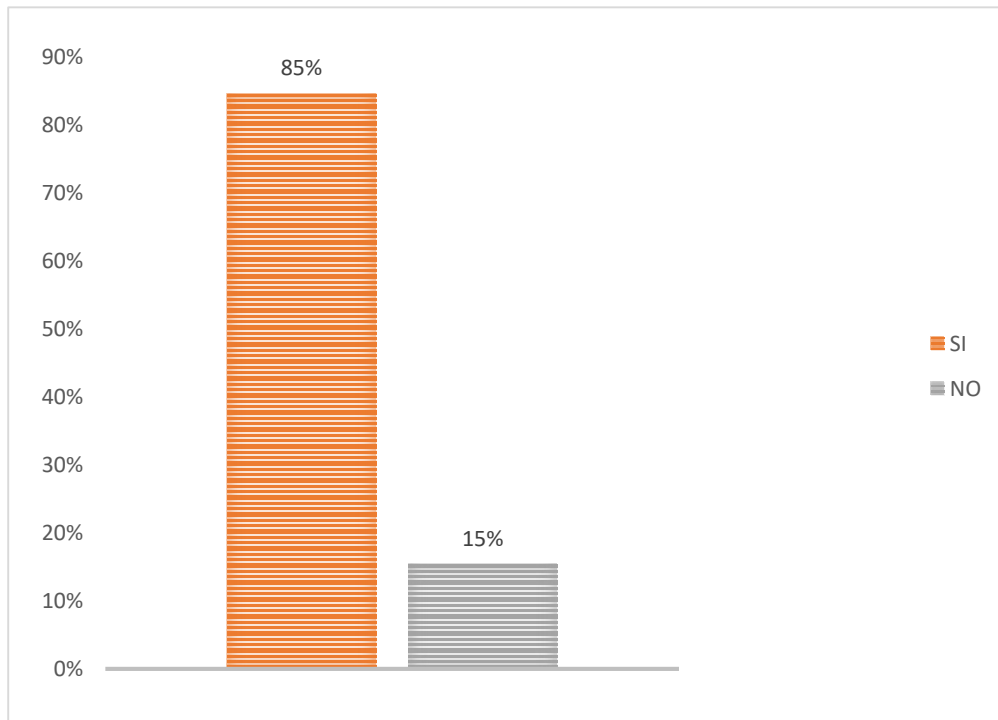


FIGURA 6

Fuente: Tabla 6

Según la figura N° 06 nos muestra que el 84% de los encuestados respondieron que para otorgar un crédito a un socio es necesario referenciarlo, mientras que el 15% respondieron que no.

Tabla 7

7. opinión de la influencia positiva de capacitación del personal de cobranza.

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	10	77%
NO	3	23%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

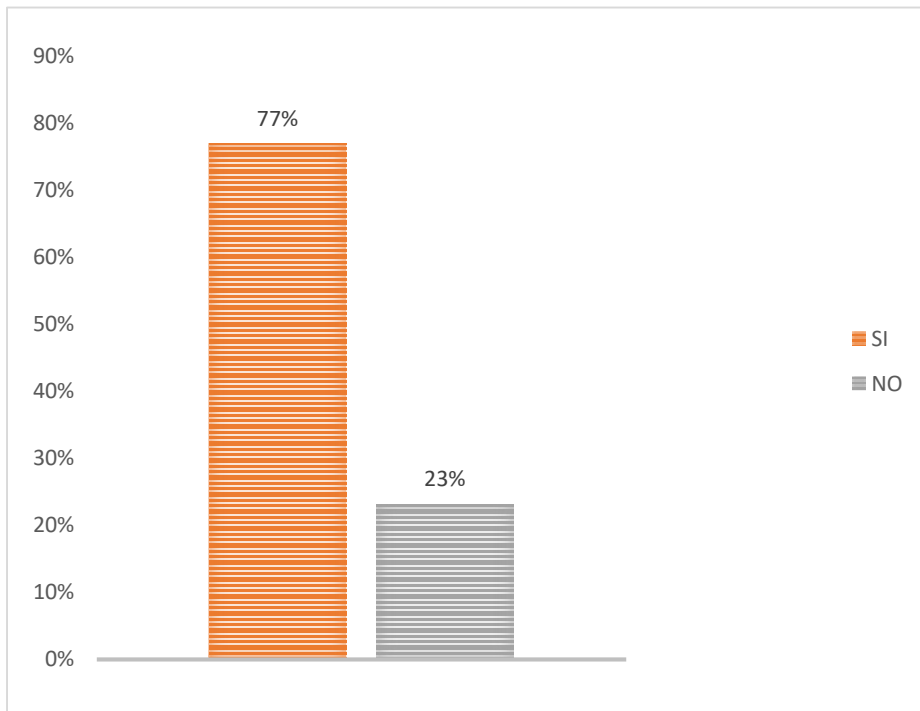


FIGURA 7

Fuente: Tabla 7

Según la figura N° 07 nos muestra un el 77% menciona que es necesario que el personal de cobranza debe estar capacitado de esta manera influirá positivamente en la disminución del índice de morosidad, mientras que el 23% respondieron que no.

Tabla 8

8. ¿Piensa usted que con una capacitación constante al personal se dará una mejor atención al socio?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

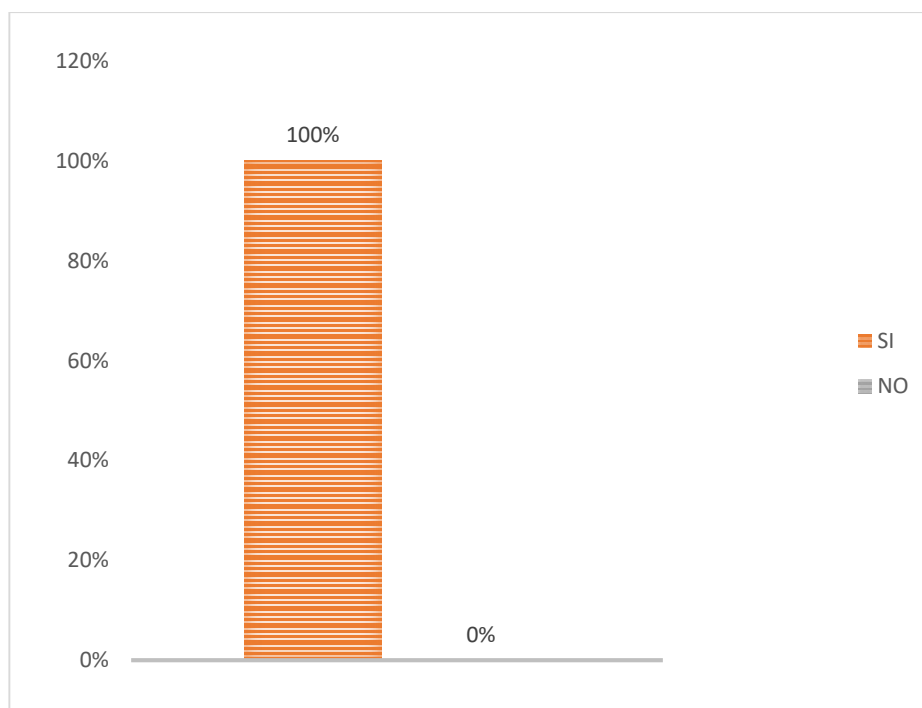


FIGURA 8

Fuente: Tabla 8

Según la figura N° 08 nos muestra que el 100% de los encuestados respondieron que con una capacitación constante al personal se dará una mejor atención al socio.

Tabla 9

9. ¿Cree usted que para lograr una cobranza efectiva es necesario orientar las estrategias hacia objetivos claros en beneficio de la empresa?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

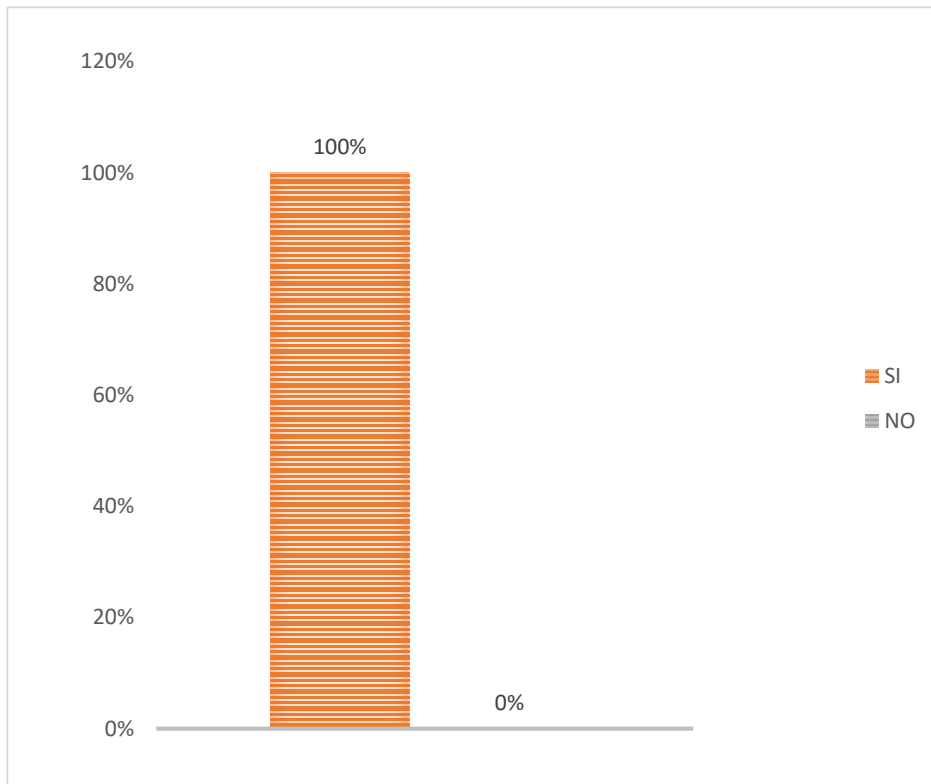


FIGURA 9

Fuente: Tabla 9

Según la figura N° 09 nos muestra que el 100% de los encuestados respondieron que para obtener claros los objetivos de la empresa es necesario orientar las estrategias de cobranza efectiva para beneficio de la empresa. !

Tabla 10

10. ¿Opina usted que con un buen manejo de estrategias administrativas disminuirá el índice de morosidad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

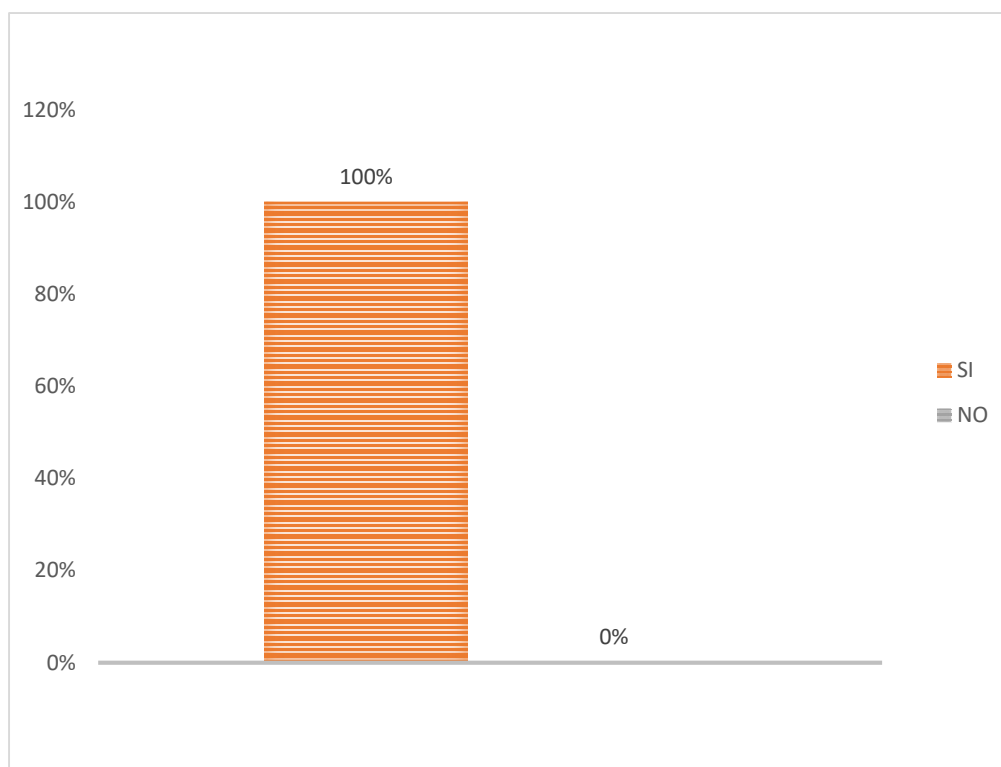


FIGURA 10

Fuente: Tabla 10

Según la figura N° 10 nos muestra que el 100% de los encuestados respondieron que con un buen manejo de estrategias administrativas disminuirá el índice de morosidad.

A continuación se muestra la información correspondiente a la variable dependiente que consta de 10 Ítems

Tabla 11

11. ¿Cree usted que los clientes se vuelven morosos solo por falta de medios económicos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	10	77%
NO	3	23%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

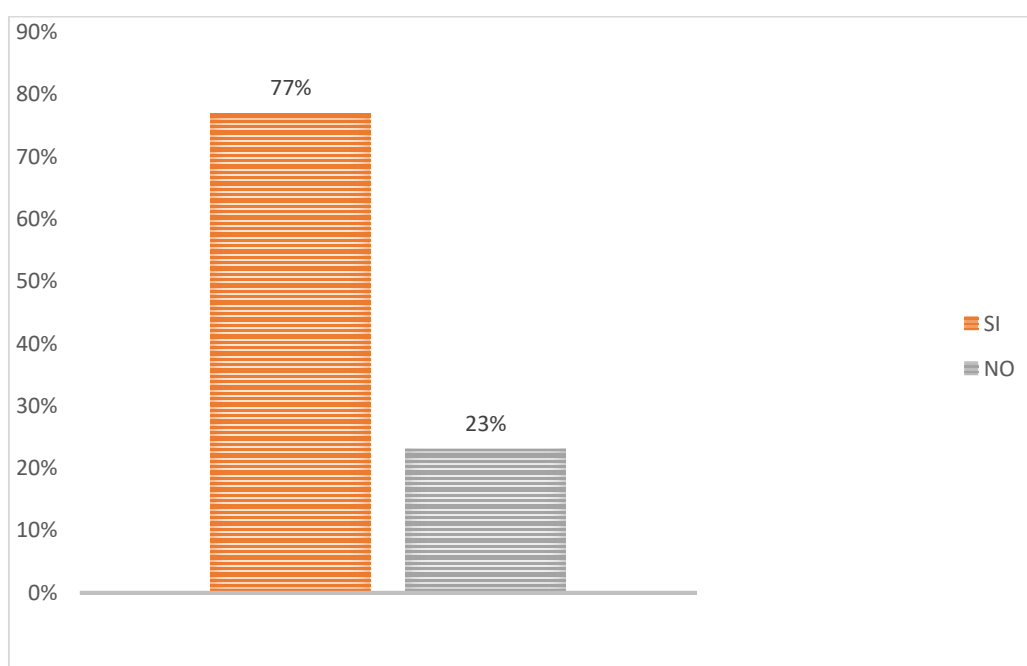


FIGURA 11

Fuente: Tabla 11

Según la figura N° 11 nos muestra que el 77% de los encuestados respondieron Que por falta de medios económicos los clientes se vuelven morosos consecuentemente el 23% respondieron que no

Tabla 12

12. ¿Opina usted que los clientes son morosos por falta de medidas exigentes de cobranza?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	8	62%
NO	5	38%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

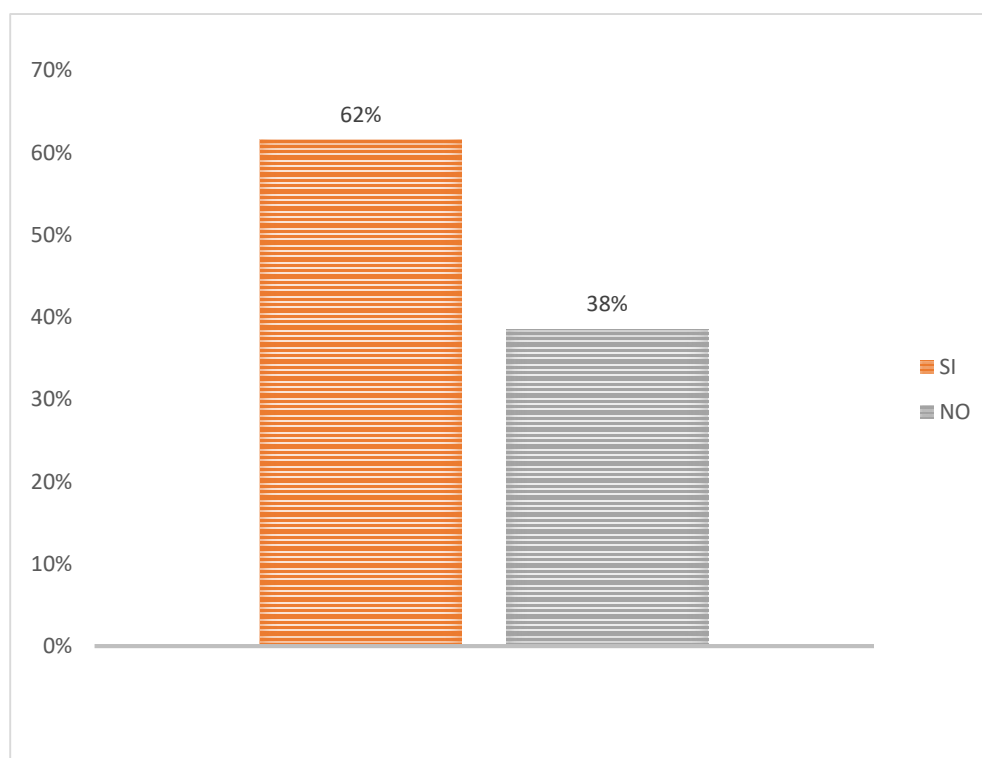


FIGURA 12

Fuente: Tabla 12

Según la figura N° 12 nos muestra que el 62% de los encuestados respondieron que por falta de mediadas exigentes de cobranza los clientes se convierten en morosos. Mientras que el 38% respondieron que no.

Tabla 13

13. ¿Cree usted que hay eficiencia en el control de morosidad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	2	15%
NO	11	85%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

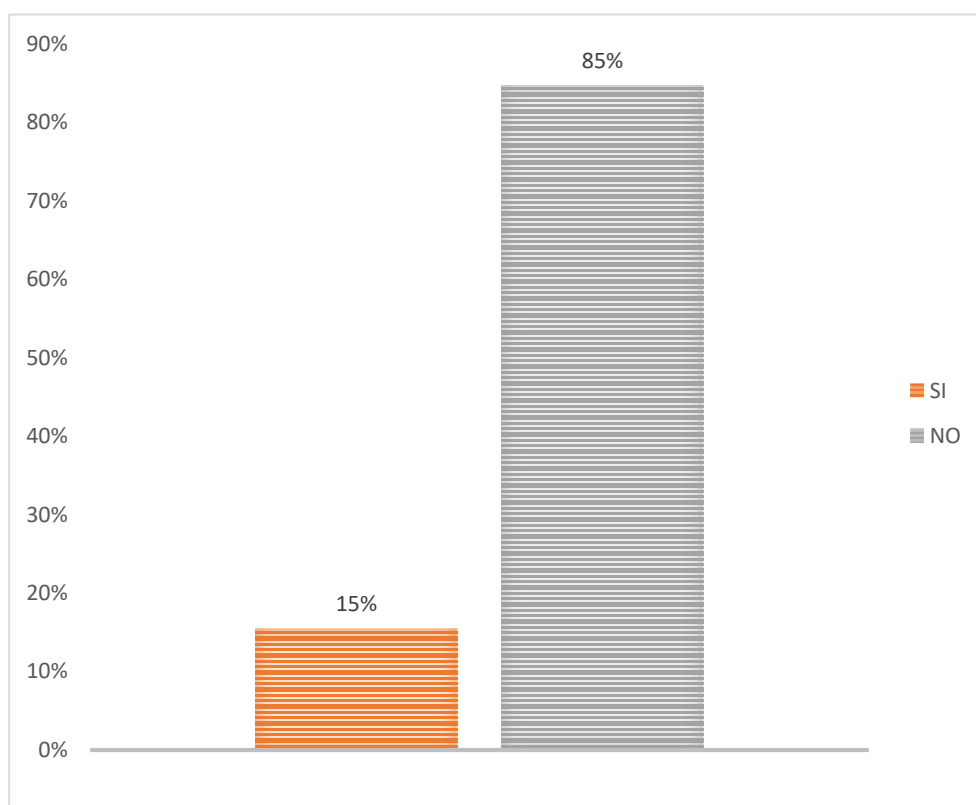


FIGURA 13

Fuente: Tabla 13

Según la figura N° 13 nos muestra que el 69% de los encuestados respondieron que hay eficiencia en el control de morosidad, Mientras que el 31% respondieron que no.

Tabla 14

14. ¿Cree usted que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	11	85%
NO	2	15%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

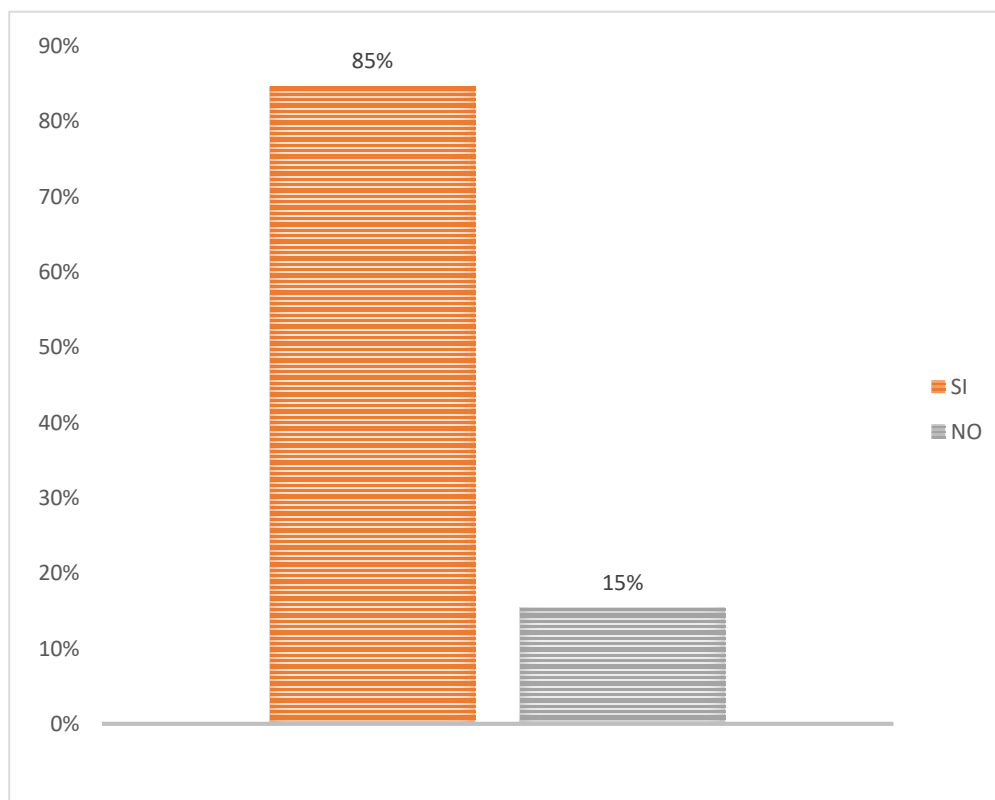


FIGURA 14

Fuente: Tabla 14

Según la figura N° 14 nos muestra que el 85% de los encuestados respondieron que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza, Mientras que el 15% respondieron que no.

Tabla 15

15 ¿Piensa usted que se debe otorgar un crédito a un socio con deuda en más de dos financieras?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	0	0%
NO	13	100%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

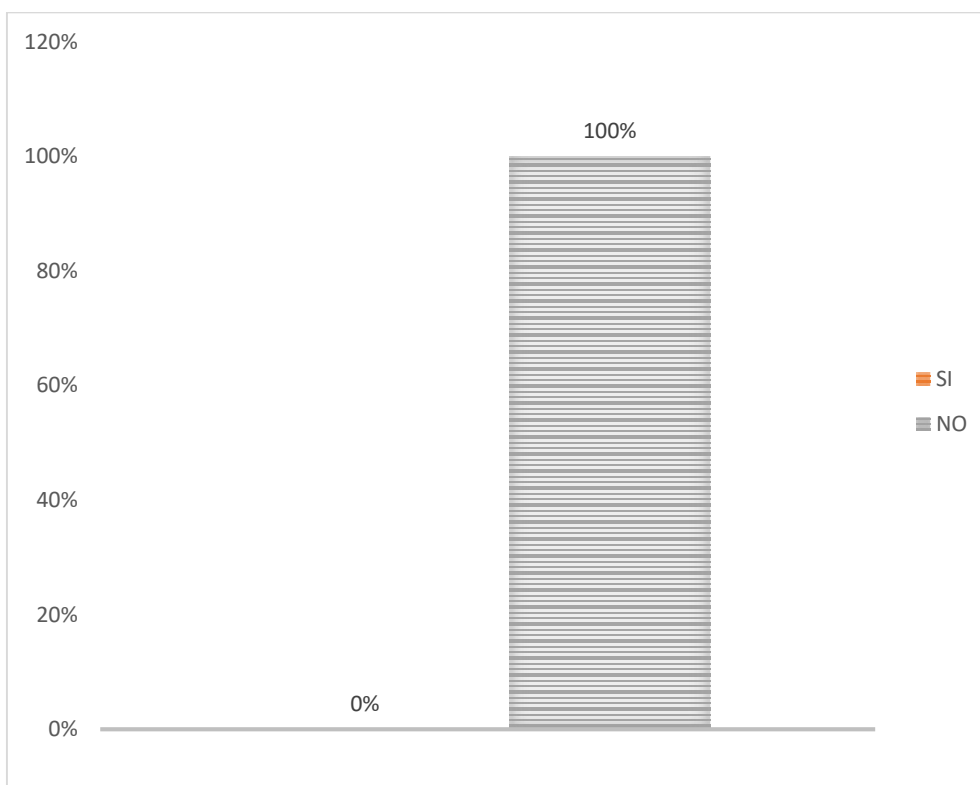


FIGURA 15

Fuente: Tabla 15

Según la figura N° 15 nos muestra que el 100% de los encuestados respondieron que no se debe otorgar un crédito a un socio con deuda en más de dos financieras.

Tabla 16

16. ¿Piensa usted que se debe otorgar un crédito a un socio con una deuda mayor a S/. 50,000.00?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	3	23%
NO	10	77%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

Figura 16

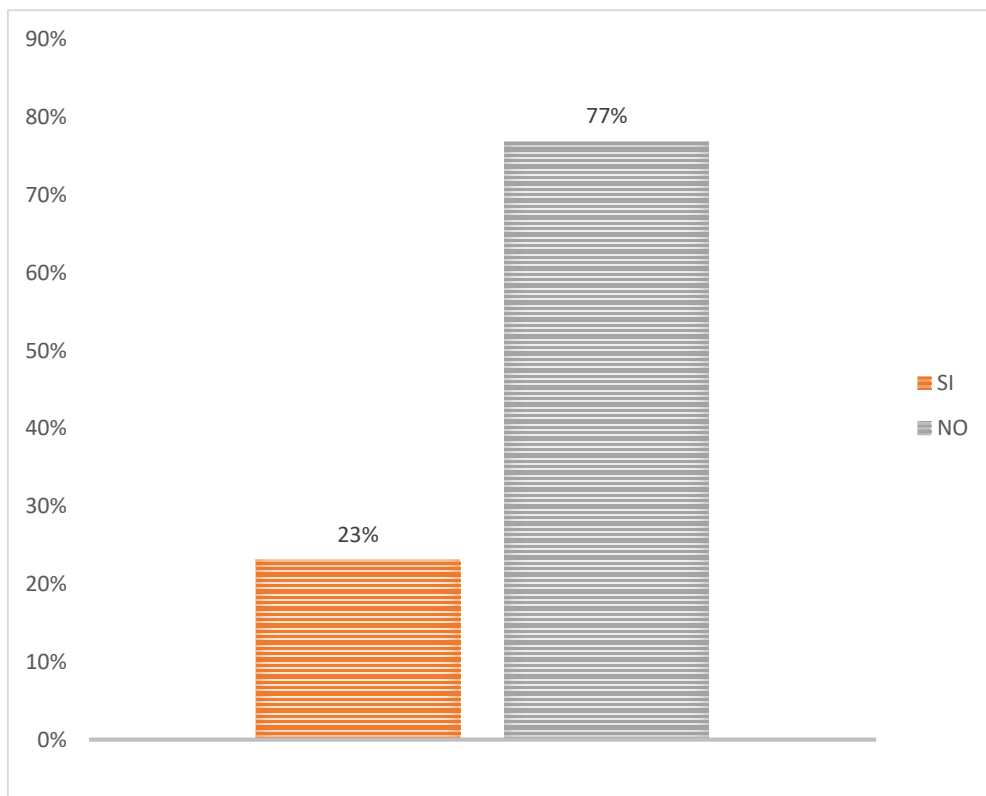


FIGURA 16

Fuente: Tabla 16

Según la figura N° 16 nos muestra que el 23% de los encuestados respondieron que se debe otorgar un crédito a un socio con una deuda mayor a S/. 50,000.00, Mientras que el 77% respondieron que no.

Tabla 17

17. ¿Piensa usted que un crédito se debe otorgar de acuerdo a la capacidad de pago?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	12	92%
NO	1	8%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

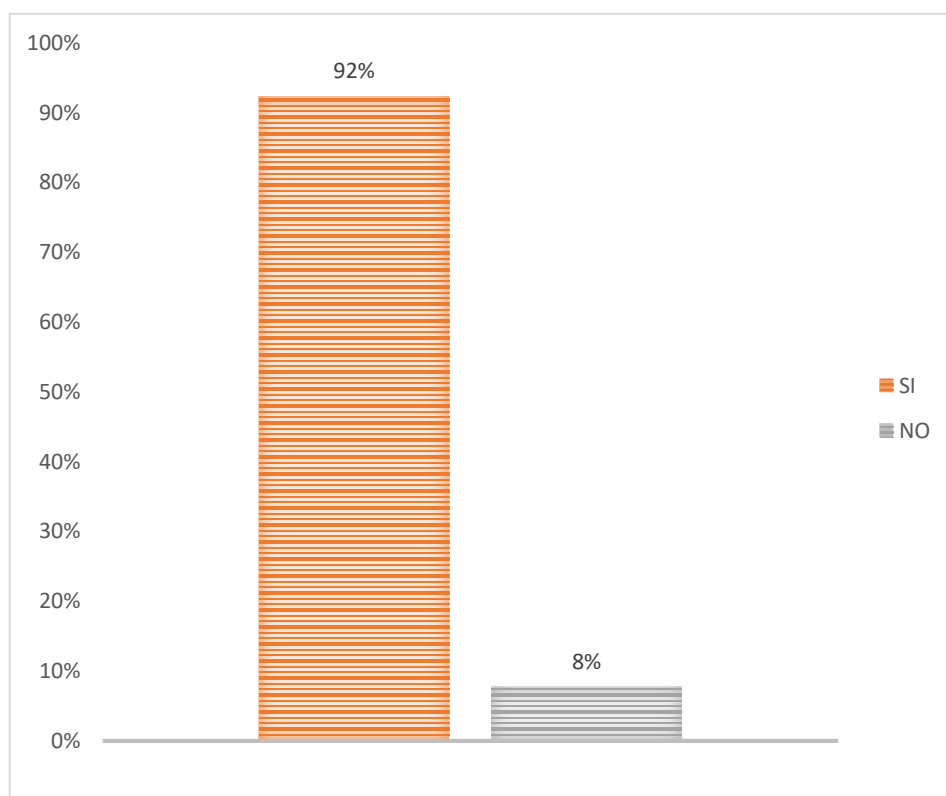


FIGURA 17

Fuente: Tabla 17

Según la figura N° 17 nos muestra que el 92% de los encuestados respondieron que un crédito se debe otorgar de acuerdo a la capacidad de pago, Mientras que el 8% respondieron que no.

Tabla 18

18. ¿Cree usted que la capacidad de pago influye directamente en la disminución del índice de morosidad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	10	77%
NO	3	23%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

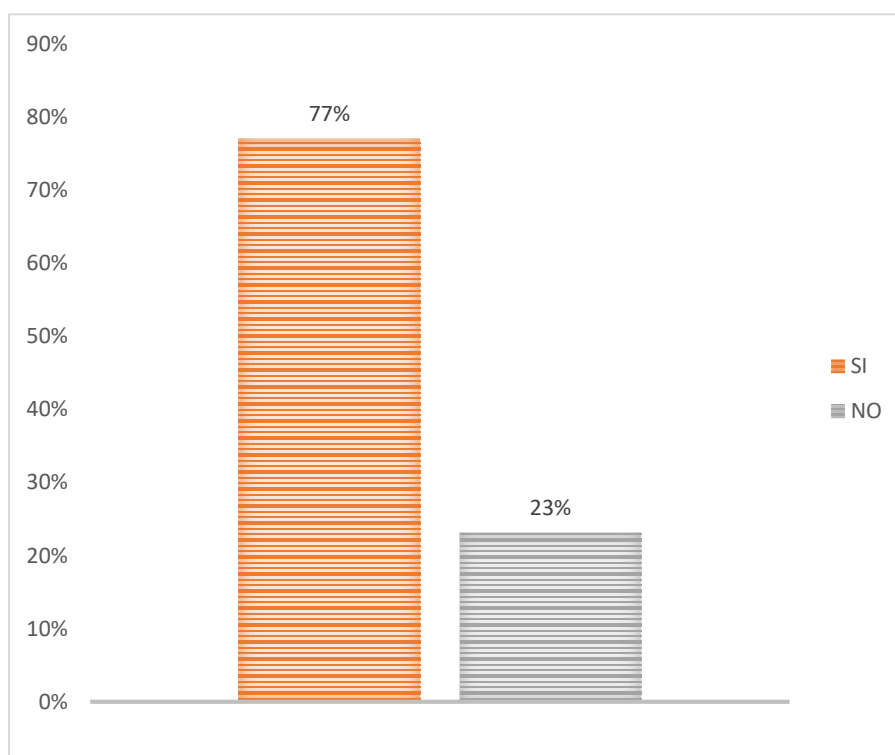


FIGURA 18

Fuente: Tabla 18

Según la figura N° 18 nos muestra que el 77% de los encuestados respondieron que la capacidad de pago influye directamente en la disminución del índice de morosidad, Mientras que el 23% respondieron que no.

Tabla 19

19. ¿Cree usted que hipotecar un crédito disminuirá el índice de morosidad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

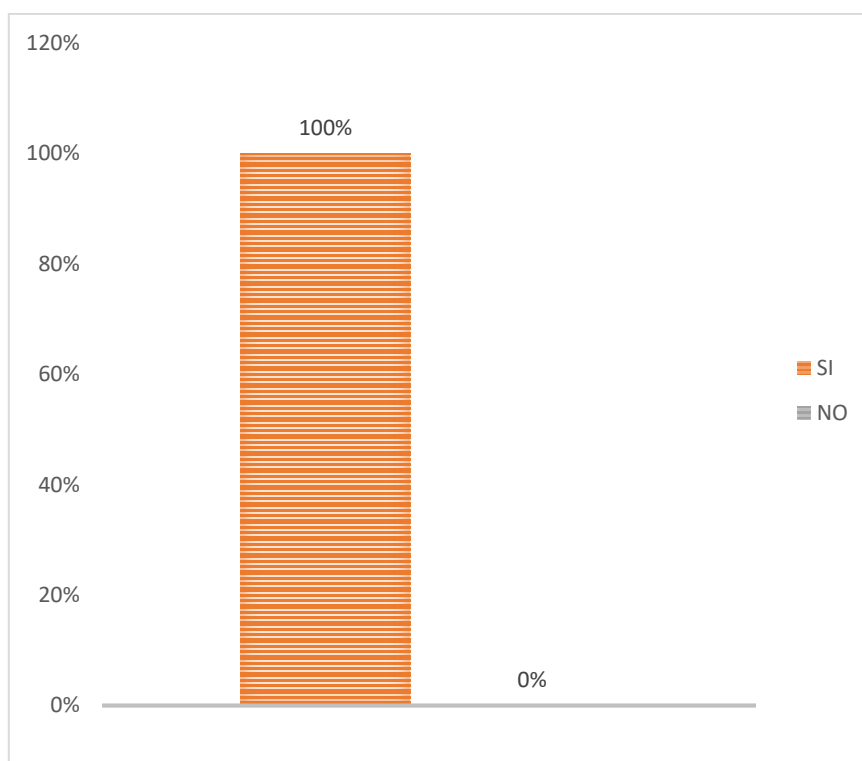


FIGURA 19

Fuente: Tabla 19

Según la figura N° 19 nos muestra que el 100% de los encuestados respondieron que hipotecar un crédito disminuirá el índice de morosidad.

Tabla 20

20. ¿Cree usted que un crédito hipotecario se debe otorgar de acuerdo a la valorización del predio?

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
SI	10	77%
NO	3	23%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los al personal de la COOPAC NSR agencia Chota

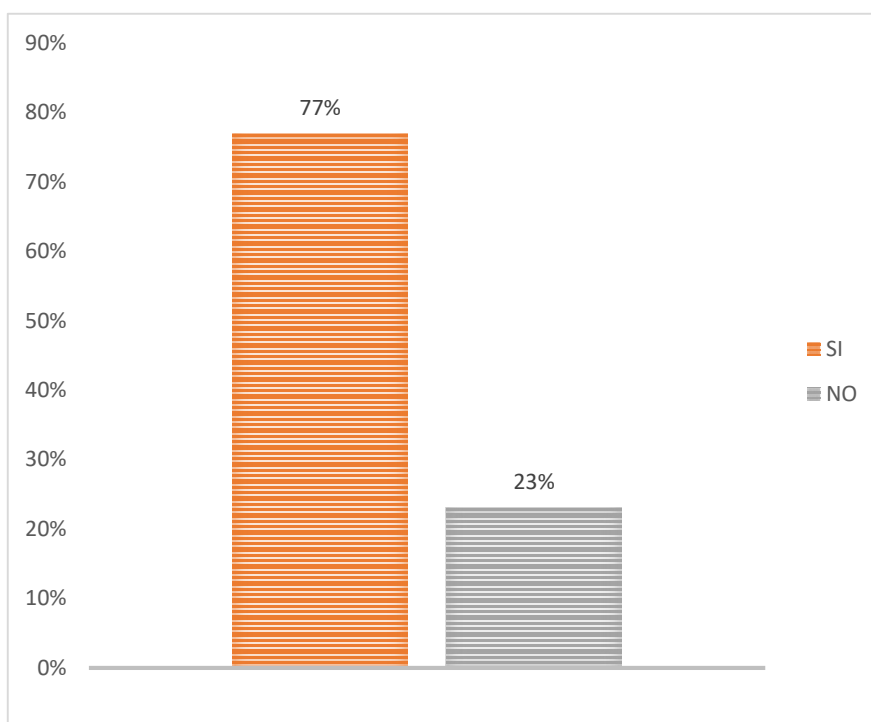


FIGURA 20

Fuente: Tabla 20

Según la figura N° 20 nos muestra que el 77% de los encuestados respondieron que un crédito hipotecario se debe otorgar de acuerdo a la valorización del predio, mientras que el 23% respondieron que no.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

El análisis e interpretación de la encuesta la cual fue aplicada a los trabajadores de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota.

En razón y fundamento de lo obtenido de las encuestas cuyo resultado se evaluaron a través de preguntas, tomando en cuenta los motivos que causaron su formulación, los resultados esperados y la interpretación a algunos aspectos propios de la investigación planteada. Nos hace reflexionar que faltan políticas y estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota.

Teniendo en cuenta los antecedentes y algunas referencias bibliográficas, coinciden en la falta de estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la COOPAC NSR agencia Chota, relacionando las variables podemos mencionar que en un 80% de las respuestas no existen estrategias administrativas suficientes para poder disminuir el índice de morosidad.

Así como también identificar políticas que nos permitan ayudar a identificar estrategias para la disminución del índice de morosidad, de esta manera contribuir con el desarrollo y crecimiento de la entidad.

Los resultados obtenidos de la encuesta también nos permiten ayudar a los trabajadores a formular estrategias de cobranza, atención al socio y manejo de políticas administrativas de esta manera mantener al personal informado y capacitado; también nos ayuda a incrementar las garantías de pago para que los créditos colocados no generen mora ni pérdida.

Según la pregunta N° 01 de la encuesta aplicada nos muestra que el 77% de los encuestados están de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos mientras que el 23% no.

Lo cual nos permite identificar que las garantías es un medio fundamental para un crédito colocado a un socio no genere pérdida como también el socio no entre en morosidad, de esta manera se busca modelos o tipos de garantías para los créditos.

La pregunta N°02 nos muestra que el 77% de los encuestados manifestaron que la COOPAC NSR agencia Chota no cuenta con políticas de garantías, es motivo por el cual se debe incrementar y establecer tales políticas de garantías; así de esta manera poder disminuir el índice de morosidad.

Según la pregunta N° 03 de la encuesta aplicada a los trabajadores de la COOPAC NSR agencia Chota nos da a entender que el 100% de los encuestados manifestaron que un crédito bien referenciado no genera pérdida, en tal sentido hay concordancia con en el pensamiento de todos los trabajadores, teniendo en cuenta que en realidad al momento de visitar a un socio y analizar las posibilidades de brindar un crédito es de vital importancia referenciarlo en más de una oportunidad.

La pregunta N° 04 el resultado que nos muestra la tabla del mismo número nos muestra que el 77% de los encuestados manifestaron que las estrategias administrativas que utiliza la cooperativa no son las adecuadas para disminuir el índice de morosidad; lo que conlleva a plantear estrategias administrativas que ayuden que ayuden a la cooperativa a disminuir el índice de morosidad, así de esta manera poder ayudar a la institución a logro de los objetivos planteados.

Según la pregunta N°05 de los encuestados respondieron que en un 62% que la entidad cuenta con políticas establecidas de cobranza, cual no es suficiente para poder disminuir el índice de morosidad, se debe de incrementar nuevas políticas y estrategias de cobranza así de esta manera disminuir el índice de morosidad de los socios.

Según la pregunta N°06 de la encuesta aplicado a los trabajadores de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario agencia Chota respondieron en un 85% que los créditos para otorgarlos es necesarios referenciarlos, de acuerdo con las opiniones de los trabajadores, en si se tiene que referenciar más de una oportunidad para poder obtener más información tanto clara como precisa de un socio.

En la pregunta N° 07 tenemos como resultado que un 77% de los encuestados opinan que si los colaboradores de cobranza se halla capacitado influirá significativamente en la disminución del índice de morosidad, en tal sentido si un personal se encuentra capacitado dará las mejoras atenciones a los

clientes que puedan llegar, también al momento de realizar una cobranza se realice de una manera profesional dándole al socio una expectativa diferente. La pregunta N° 08 de la encuesta aplicada en el presente trabajo de investigación tenemos como resultado en un 100% de los encuestados piensa que con una capacitación constante al personal se dará una mejor atención al socio, como se menciona en el texto precedente el personal tiene que estar capacitado para dar una mejor atención al cliente.

Según la pregunta N° 09 tenemos como resultado que un 100% de los encuestados menciona que orientar las estrategias hacia los objetivos es necesario para lograr una cobranza efectiva en beneficio de la empresa, utilizando de manera positiva las estrategias y conllevándolo hacia los objetivos que la empresa quiera alcanzar se deben utilizar con cautela para que de esta condición sean más resaltantes. Sugiriendo a la empresa incluya estrategias administrativas claras y precisas para el logro de los objetivos.

En la pregunta N° 10 de la encuesta aplica a los trabajadores de la COOPAC NSR agencia Chota el 100% de los encuestados respondieron que con un buen manejo de estrategias de estrategias administrativas disminuirá el índice de morosidad, lo cual nos conlleva a plantear estrategias administrativas que permitan ayudar a disminuir el índice de morosidad de esta manera aportar de manera positiva al desarrollo y crecimiento de la cooperativa.

La pregunta N° 11 del instrumento aplicado a los trabajadores de la cooperativa el 77% de los encuestados respondieron que los socios se convierten morosos solo por falta de medios económicos, lo cual en muchos de los casos los socios se vuelven morosos por falta de medios de económicos, es por tal motivo que al cliente se debe de referenciar en más de una oportunidad así poder saber si el socio cuenta con la capacidad de pago y las estrategias que utilicen los trabajadores de la cooperativa deben ser de manera objetiva.

Concerniente a la pregunta N° 12 tenemos como resultado que un 62% de la encuesta aplicada a los trabajadores opinan que por falta de medidas exigentes de cobranza los clientes se convierten en morosos, las medidas exigentes de cobranza pueden influir de manera negativa con relación a la reacción de cliente. Para que pueda influir de manera positiva se deben emplear estrategias

de cobranza con el fin de que se pueda llegar de manera de convencimiento al socio para que pueda pagar y así disminuir mora.

Con relación a la pregunta N° 13 el 85% de los encuestados respondieron que no hay eficiencia en el control de morosidad, la cooperativa por motivo que solo ha sido oficina de atención al socio carecía de personal, pero en el presente año ya se encuentra como agencia y se está implementado con personal para que de esta manera exista un control efectivo de morosidad. Implementado con personal de recuperación, de cobranza y utilizando estrategias de cobranza poder disminuir el índice de morosidad.

Según la pregunta N° 14 de la encuesta aplicada el 85% de los encuestados respondieron que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza, en tal sentido se debe de incluir estrategias de cobranza para poder disminuir el índice de morosidad de la cooperativa, pero que estas estrategias sean claras para poder llegar al cliente de manera entendible.

Con relación a la pregunta N° 15 de encuesta aplicada a los trabajadores el 100 % de los encuestados piensan que no se debe otorgar un crédito a un socio con una deuda en más de dos financieras. Los clientes o socios que obtengan créditos en más de dos créditos en diferentes entidades financieras ya no se le debe otorgar un crédito porque se le va a sobre cargar el monto de pago y su capacidad de pago disminuye lo cual conlleva generar mora.

Concerniente a la pregunta N° 16 de la encuesta aplicada el 77% piensa que no se debe otorgar un crédito a un socio con una deuda mayor a S/. 50,000.00. en esta oportunidad se debe analizar la capacidad de pago para otorgar una ampliación o un nuevo crédito, es vital importancia analizar al cliente y determinar la capacidad de pago para que el cliente no entre en perdida ni genere mora en una institución.

En concordancia a la pregunta N° 17 el 92% de los encuestados piensa que se debe otorgar un crédito de acuerdo a la capacidad de pago, la capacidad de pago influye de manera positiva al momento de otorgar un crédito ya que de esta manera el cliente no genera morosidad en una institución financiera.

Según la pregunta N° 18 de la encuesta aplicada a los trabajadores nos muestra que el 77% de los encuestados cree que la capacidad de pago influye directamente en la disminución del índice de morosidad, mientras que el 23%

no, de esta manera que un gran porcentaje acierta ya que la capacidad de influye de manera positiva y directa en la disminución del índice de morosidad. La capacidad de pago es muy importante es lo primero que debe de analizar un trabajador de una financiera para que el cliente no genere mora. Concerniente a la pregunta N°19 el 100% de los encuestados cree que hipotecar un crédito disminuye el índice de morosidad, la manera que un crédito no genere mora ni perdida es hipotecando ya que la garantía es más confiable, cuando un crédito está hipotecado se encuentra cobertura a un 150% lo cual genera cobrabilidad inmediata si el cliente entra en mora y perdida.

Finalmente, la pregunta N° 20 aplicada a los trabajadores nos da como resultado un 77% de los encuestados respondieron que un crédito hipotecario se debe otorgar de acuerdo a la valorización del predio, en muchas oportunidades se debe primero valorara el bien antes de otorgar el crédito ya que los créditos hipotecarios se otorgan a una tasa de recuperación del 150% de esta manera el crédito se encuentra seguro. Los créditos hipotecarios si generan mora pero en menor cuantía pero se encuentran bajo la modalidad de hipoteca.

En comparación con la información encontrada en los trabajos previos con el presente informe de investigación se menciona según Gomes (2016) donde establece su objetivo principal donde deteriorar la morosidad en la entidad Electro Oriente S.A. – Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016 es necesario proponer estrategias de cobranza, lo nos da hincapié en esta investigación a establecer estrategias que conlleven a disminuir el índice de morosidad en la CCOPAC NRS agencia Chota; también en las conclusiones de los trabajos previos mencionan lo obtenido las cuales pudieron identificar causas y factores que originaron la morosidad, lo cual en la presente investigación utilizando el instrumento de recolección de datos también identificamos las posibles causas de conllevan al incremento del índice de morosidad y unas de las principales causas es que los créditos brindados a los socios no se encuentran debidamente referenciados.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Conclusiones.

Se determinaron estrategias administrativas que ayudaron a describir las causas que provocan morosidad así de esta manera poder disminuir el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario agencia chota en el año 2018.

Se propusieron estrategias que ayudaron a identificar las causas de mora que existía en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota, así de esta manera poder disminuir el índice de morosidad ayudando a concientizar a los trabajadores poder utilizarlos al momento de brindar un crédito.

Se concluyó, que a manera que el personal se encuentre capacitado podrá identificar las formas, estrategias que les ayuden a colocar créditos que no generen perdida.

Se concluyó también que para que un crédito no genere perdida es necesario referenciarle en más de un oportunidad de esta manera un crédito no generara perdida de mora, lo cual el personal de la cooperativa se encuentra capacitado para realizar tipos de referencias al momento de otorgar un crédito.

5.2. Recomendaciones

Al personal de la cooperativa, que al momento de realizar un crédito se tiene que referenciar en más de una oportunidad.

A la COOPAC NSR agencia Chota, realizar capacitaciones constante a su personal y de esta manera el personal estará dispuesto para afrontar todo tipo de obstáculos al momento de realizar un crédito.

Analizar el índice de morosidad que presentan la agencia, los cuales a la cartera de créditos perjudica directamente, asiendo gestión de seguimiento y cumpliendo con los procesos de créditos.

Emplear el plan de mejora de las políticas de créditos para la disminución del índice de morosidad.

REFERENCIAS

- Acosta, J., & Gualpa, N. (2014). "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO UBICADAS EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, CONTROLADAS POR EL MIES, PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2012". tesis, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, LATACUNGA – ECUADOR. Recuperado el 8 de febrero de 2018, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1967/1/T-UTC-1752.pdf>
- Actualidad Empresarial. (2018). Hasta nueve cajas de ahorro afrontan deterioro en calidad de carteras de crédito. *Actualidad Empresarial*, 23.
- Brachfield, P. J. (27 de Agosto de 2007). *www.finyear.com*. Recuperado el 11 de Febrero de 2018, de https://www.finyear.com/Que-es-un-moroso_a2808.html
- Carrillo, M. (2016). *Riesgo Crediticio Particular para Creditos Revolventes Administrados por las SOFOMER en Mexico*. 97, INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL, MEXICO. Recuperado el 07 de Julio de 2018, de https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/21410/1/TESIS%20MDCG_RIESGO CR ED.pdf
- Castañeda, D. (2017). *INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN 360° COMO ESTRATEGIA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LOS PAGOS ACADÉMICOS DE LOS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CAJAMARCA, 2016*. Tesis, Cajamarca. Recuperado el 2018 de 09 de 03, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1037/INCIDENCIA%20DE%20LA%20COMUNICACI%C3%93N%20360%C2%B0%20COMO%20ESTRATEGIA%20PARA%20REDUCIR%20EL%20C3%8DNDICE%20DE%20MOROSIDAD%20EN%20LOS%20PAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, L., & Vásquez, R. (2015). "PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPAC VALLE LA LECHE EN LA PROVINCIA DE FERREÑAFE, AÑO 2015". TESIS, FERREÑAFE. Recuperado el 8 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3016/1/TESIS%2027.10.2015%20Final.pdf>
- Céspedes, W. (2015). *FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO - CAJAMARCA: UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIRLA*. Tesis, Cajamarca. Recuperado el 2018 de 09 de 03, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Codjia, M. (1 de Febrero de 2018). *www.cuidatudinero.com*. Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de <https://www.cuidatudinero.com/13098699/definicion-de-la-estrategia-financiera>

- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015*. Tesis, Universidad Señor de Sipan, Jaen. Recuperado el 2018 de 09 de 03, de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_b51df3eb60f4b01abea20ade5623cb00/Details
- Cristancho, F. (3 de Julio de 2014). *blog.acsendo*. Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de blog.acsendo.com: <http://blog.acsendo.com/los-elementos-clave-para-disenar-la-estrategia-corporativa/#>
- 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
- Díaz, K. (17 de octubre de 2008). *gestiopolis.com*. Recuperado el 10 de febrero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/principales-estrategias-financieras-de-las-empresas/>
- Edufinet.com*. (2 de ABRIL de 2018). Recuperado de www.edufinet.com: http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178
- El País. (19 de Febrero de 2018). *elpais.com*. Obtenido de https://elpais.com/economia/2018/02/19/actualidad/1519040809_440099.html
- Elcontadorvirtual*. (1 de Marzo de 2011). Recuperado de elcontadorvirtual.blogspot.pe: <http://elcontadorvirtual.blogspot.pe/2011/03/6-elementos-basicos-en-las-estrategias.html>
- elnuevodiario.com.ni*. (22 de Febrero de 2013). Recuperado el 11 de Febrero de 2018, de www.elnuevodiario.com.ni: <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/>
- Esan. (13 de Diciembre de 2016). *www.esan.edu.pe*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>
- Gallardo, H. (2013). *LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER LTDA. EN EL AÑO 2011*. TESIS, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, AMBATO – ECUADOR, AMBATO. Recuperado el 8 de febrero de 2018, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3669/1/TMGF013-2013.pdf>
- García, F. (2006). *Administración Cooperativa*. Recuperado de https://www.coopeduc.com/files/archivos/administracion_cooperativa.pdf
- Gestión*. (16 de Octubre de 2015). Recuperado el 1 de abril de 2018, de [gestion.pe](https://gestion.pe/economia/aumenta-nivel-morosidad-creditos-otorgados-cooperativas-102623): <https://gestion.pe/economia/aumenta-nivel-morosidad-creditos-otorgados-cooperativas-102623>

- Gomez, J. (2016). *PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. UNIDAD DE NEGOCIOS AMAZONAS CAJAMARCA – 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca. Recuperado el 2018 de 09 de 03, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10174/gomez_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herrera, J. (2017). *“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A., CHOTA – 2016”*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca, Chota. Recuperado el 2018 de 09 de 03, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16090/herrera_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Holguin, S. (2 de junio de 2010). *monografias.com*. Recuperado de www.monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos81/estrategia-administracion/estrategia-administracion.shtml#laestrategia>
- Huamán, A. (2017). *INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN 360° COMO ESTRATEGIA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LOS PAGOS ACADÉMICOS DE LOS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CAJAMARCA, 2016*. Cajamarca. Recuperado el 2018 de 09 de 03, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1037/INCIDENCIA%20DE%20LA%20COMUNICACION%20360%C2%B0%20COMO%20ESTRATEGIA%20PARA%20REDUCIR%20EL%20%C3%8DNDICE%20DE%20MOROSIDAD%20EN%20LOS%20PAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Republica.com*. (1 de Noviembre de 2014). Recuperado el 8 de Febrero de 2018, de <https://www.larepublica.co/finanzas/la-mora-y-las-altas-tasas-de-interes-los-problemas-de-microcredito-2187486>
- LaHora. (25 de abril de 2016). *Lahora.com.ec*. Recuperado el 1 de abril de 2018, de <https://lahora.com.ec/noticia/1101938186/morosidad-aumenta--en-sector-cooperativo->
- Lizarraga, N. (2013). *Gestion de riesgo de Credito y su incidencia en la morocidad de las cooperativas de ahorro y credito no autorizadas con recursos publicos de la region la libertar - 2012*. tesis, Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 8 de febrero de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2363/lizarraga_nelson.pdf?sequence=1
- Mamani, Y. (2015). *ANALISIS DE LAS COLOCACIONES E INDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPAC SAN SALVADOR LTDA PERIODO 2012- 2013*. Tesis, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno. Recuperado el 11 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2657/Mamani%20Rosas%2C%20Yeny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Medina, M., Palacios, F., & Pintado, E. (2012). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011*. tesis, UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, Lambayeque, Lambayeque. Recuperado el 8 de Febrero de 2018, de <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf?noCache=1354883919558>
- Mogollón, V. (2016). *Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015*. tesis, Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado el 9 de Febrero de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/363/mogollon_hv.pdf?sequence=1
- Ortigosa, J. (2011). *IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA DE COBRANZA SISTEMATIZADA EN UNA EMPRESA DE FINANCIAMIENTO*. tesis, GUATEMALA. Recuperado el 9 de febrero de 2018, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2374_IN.pdf
- Pérez, J., & Merino, M. (2018). *definicion.de*. Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de <https://definicion.de/estrategia/>
- Revista Líderes*. (15 de Mayo de 2016). Recuperado el 1 de abril de 2018, de <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Rivero, A. (2014). *PROPUESTA DE ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE COBRANZAS CASO EN LA EMPRESA VENEZOLANA DEL VIDRIO (VENVIDRIO)*. tesis, UNIVERSIDAD DE CARABOBO, Campus Bárbula. Recuperado el 9 de febrero de 2018, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1233/arivero.pdf?sequence=1>
- Romainville, M. (12 de Diciembre de 2017). *semanaeconomica.com*. Obtenido de <http://semanaeconomica.com/article/mercados-y-finanzas/banca-y-finanzas/257936-bcr-morosidad-en-el-sistema-financiero-seguira-subiendo-y-podria-llegar-a-7/>
- Sacha, J., & García, J. (2015). *LA ADMINISTRACION DEL RIESGO Y SU INFLUENCIA EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO AREQUIPA AGENCIA HUANCVELICA - PERIODO 2013*. TESIS, UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, HUANCVELICA- PERÚ . Recuperado el 8 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/339/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200052.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salvador, F. (2015). *La administracion del riesgo de credito y la morocidad en coopertaiva de ahorro y credito nuestra señora del rosario LTDA. N° 222 agencia Huamachuco*. tesis, Universidad Nacional de Trujillo, la Libertad, Huamachuco. Recuperado el 8 de Febrero de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1013/salvadorbaltazar_flor.pdf?sequence=1

Santur, J. (2017). *Diseño de un modelo de gestión crediticia que contribuya a disminuir la morosidad y mejorar la rentabilidad de financiera Edyficar agencia Jaen 2012*. tesis, Universidad Señor de Sipán, Jaen. Recuperado el 2018 de 09 de 03, de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/182331>

Segovia, G., López, W., & Etelvina, M. (2014). *PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS POR LAS ONG'S DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR*. San Salvador, El Salvador, Centro América. Recuperado el 8 de Febrero de 2018, de <http://ri.ues.edu.sv/6679/1/PLAN%20ESTREAT%C3%89GICO%20PARA%20LA%20GESTI%C3%93N%20Y%20RECUPERACI%C3%93N%20%20DE%20%20CREDITOS%20PARA%20LAS%20ONG%C2%B4S%20DEL%20DEPARTAMENTO%20DE.pdf>

Significados.com. (s.f.). Obtenido de www.significados.com:
<https://www.significados.com/credito/>

Ultimahora. (30 de agosto de 2014). *www.ultimahaora.com*. Recuperado el 1 de abril de 2018, de <http://www.ultimahaora.com/la-morosidad-las-cooperativas-llega-su-nivel-mas-alto-cinco-anos-81-n825112.html>

ANEXOS

Anexo N°01 encuesta

ENCUESTA

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.

Objetivo. Determinar las estrategias administrativas que disminuyen el índice de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario Agencia Chota – 2018.

1. ¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?
SI NO
2. ¿Cuenta la COOPAC NSR agencia Chota con una política de garantías?
SI NO
3. ¿Cree usted que un crédito bien referenciado no genera perdida?
SI NO
4. ¿Cree usted que las estrategias administrativas que utiliza su entidad son las adecuadas para disminuir el índice de morosidad?
SI NO
5. ¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?
SI NO
6. ¿Cree usted que para otorgar un crédito a un socio es necesario referenciarlo?
SI NO
7. ¿Opina usted que en la medida que el personal de cobranza se encuentre capacitado influirá positivamente en los índices de cobranza?
SI NO
8. ¿Piensa usted que con una capacitación constante al personal se dará una mejor atención al socio?
SI NO
9. ¿Cree usted que para lograr una cobranza efectiva es necesario orientar las estrategias hacia objetivos claros en beneficio de la empresa?
SI NO

10. ¿Opina usted que con un buen manejo de estrategias administrativas disminuirá el índice de morosidad?

SI

NO

11. ¿Cree usted que los clientes se vuelven morosos solo por falta de medios económicos?

SI

NO

12. ¿Opina usted que los clientes son morosos por falta de medidas exigentes de cobranza?

SI

NO

13. ¿Cree usted que hay eficiencia en el control de morosidad?

SI

NO

14. ¿Cree usted que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza?

SI

NO

15. ¿Piensa usted que se debe otorgar un crédito a un socio con deuda en más de dos financieras?

SI

NO

16. ¿Piensa usted que se debe otorgar un crédito a un socio con una deuda mayor a S/. 50,000.00?

SI

NO

17. ¿Piensa usted que un crédito se debe otorgar de acuerdo a la capacidad de pago?

SI

NO

18. ¿Cree usted que la capacidad de pago influye directamente en la disminución del índice de morosidad?

SI

NO

19. ¿Cree usted que hipotecar un crédito disminuirá en índice de morosidad?

SI

NO

20. ¿Cree usted que un crédito hipotecario se debe otorgar de acuerdo a la valorización del predio?

SI

NO