UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

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

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Autor:

Bach. Núñez Delgado Efraín

https://orcid.org/0000-0003-3892-5626

Asesor:

Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

https://orcid.org/0000-0002-3370-3939

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

Aprobación del informe de investigación

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

Grado académico. Apellidos y nombres
Asesor metodológico

Grado académico. Apellidos y nombres
Presidente del jurado de tesis

Grado académico. Apellidos y nombres
Secretario del jurado de tesis

Grado académico. Apellidos y nombres
vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

El presente bosquejo de tesis lo dedico a Dios por ser quién alumbra mi vida y direcciona mi futuro, para lograr mi meta y objetivo trazado.

A mi querida madre por su apoyo moral y que con su esmero y valentía me brindó afecto para el cumplimiento de mis objetivos y metas propuestas.

A mi adorado padre quién desde el cielo propicio en mí el deseo de superación, conduciéndome por el camino del bien.

Efraín Núñez Delgado

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud y bienestar para lograr mis objetivos, a mis padres por el ánimo completo y la confianza depositada en el trayecto de mi vida, También al Docente Mg CPC. Navarro Santander Javier E. por su asesoramiento desinteresado durante el desarrollo del bosquejo de tesis, por su comprensión y paciencia.

Finalmente, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda 560, por facilitar la información necesaria para realizar la presente investigación.

Efraín Núñez Delgado

Resumen

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

Palabras claves. Estrategias, cobranza, morosidad y crédito

Abstract

This research entitled “CREDIT RECOVERY STRATEGIES IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE ALL SANTOS - CHOTA, 2018”, which had as a general objective to determine the credit recovery strategies used by the Todos los Santos Savings and Credit Cooperative - Chota, 2018., the same that is subject to a theoretical, methodological and social justification, the type of research was descriptive of a quantitative approach, framed in the non-experimental cross-sectional design with a population and sample of 12 cooperative collaborators, the techniques used in the field work were the survey and the documentary analysis, in which it is concluded that from the results obtained from the surveys and the documentary analysis to the staff of the cooperative, it was shown that the strategies employed are not being applied more rigorously. The causes that generated the increase in the overdue portfolio, are due to the fact that no credit policies are applied such as: poor credit evaluation and inadequate collection management, it is finally concluded that success or failure depends on the area of credits and collections for collection of the loans granted, that is why the importance lies in that an adequate evaluation, monitoring and monitoring of the credit will reduce the credit risk

Keywords. Strategies, collection, delinquency and credit

Índice

Aprobación del informe de investigación ……..……...……..ii

Dedicatoria.....…….. iii

Agradecimiento iv

Resumen.....v

Abstract..... vii

I. INTRODUCCIÓN. 11

1.1 Realidad Problemática. 11

1.1.1 Internacional. 11

1.1.2 Nacional. 12

1.1.3 Nivel Local. 13

1.2 Trabajos previos. 14

1.2.1 Internacional. 14

1.2.2 Nacional. 16

1.2.3 Local. 18

1.3 Teorías relacionadas al tema. 19

1.4 Formulación del Problema. 31

1.5 Justificación e importancia del estudio. 31

1.6 Hipótesis. 32

1.7 Objetivos. 32

1.7.1 Objetivos General 32

1.7.2 Objetivos Específicos 33

II. MATERIAL Y MÉTODO 33

2.1 Tipo y Diseño de Investigación. 33

2.1.1 Tipo. 33

2.1.2 Diseño. 33

2.2 Población y muestra. 34

2.2.1 Población. 34

2.2.2 Muestra 34

2.3 Variables, Operacionalización. 35

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 37

2.4.1 Técnicas. 37

2.4.2 Instrumentos. 37
2.4.3 Validez. 37
2.4.4 Confiabilidad. 38
2.5 Procedimientos de análisis de datos. 38
2.6 Criterios éticos. 38
2.7 Criterios de Rigor Científicos. 39
III. RESULTADOS 39
3.1 Tablas y figuras. 42
Objetivo específico 1. 42
3.2 Discusión de resultados. 72
3.3 Aporte científico 75
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 91
CONCLUSIONES 91
RECOMENDACIONES 92
REFERENCIAS 93

Índice de tablas

Tabla 1.Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado 42
Tabla 2. Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos.....43
Tabla 3. Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito.....44
Tabla 4. Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito.....45
Tabla 5. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente.....46
Tabla 6. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente 47
Tabla 7. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras.....48
Tabla 8. Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos.....49
Tabla 9. Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos.....50
Tabla 10. Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos 51
Tabla 11. Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos 52
Tabla 12. Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos.....53
Tabla 13. Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos 54
Tabla 14. Considera que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la cooperativa 55
Tabla 15. Considera que existe morosos intencionales que no pagan su deuda a la cooperativa 56
Tabla 16. Considera que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la cooperativa 57
Tabla 17. Considera que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la cooperativa.....59
Tabla 18. Considera que existe morosos despreocupados que no pagan su deuda a la cooperativa.....60
Tabla 19. Importe y número de créditos aprobados.....61
Tabla 20. Importe y número de créditos vencidos por productos 64
Tabla 21. Importe y número de créditos vencidos por categoría 67
Tabla 22. Monto de créditos y morosidad global.....68
Tabla 23. Índice de morosidad por producto 70

Índice de figuras

Figura 1. Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado 42
Figura 2. Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos 43
Figura 3. Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito.....44
Figura 4. Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito.....45
Figura 5. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente.....46
Figura 6. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente 47
Figura 7. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras.....48
Figura 8. Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos 49
Figura 9. Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos 50
Figura 10. Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos 51
Figura 11. Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos 52
Figura 12. Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos.....53
Figura 13. Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos 54
Figura 14. Considera que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la cooperativa 56
Figura 15. Considera que existe morosos intencionales que no pagan su deuda a la cooperativa.....57
Figura 16. Considera que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la cooperativa.....58
Figura 17. Considera que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la cooperativa 59
Figura 18. Considera que existe morosos despreocupados que no pagan su deuda a la cooperativa 60
Figura 19. Número de créditos aprobados.....62
Figura 20. Importe de créditos aprobados 63
Figura 21. Número de créditos vencidos y variación mes a mes 65
Figura 22. Importe de créditos vencidos y variación mes a mes.....66
Figura 23. Importe de créditos vencidos por categoría 67
Figura 24. Índice de morosidad global y variación de mes a mes.....69
Figura 25. Índice de morosidad por producto.....70

I. INTRODUCCIÓN.

1.1 Realidad Problemática.

1.1.1 Internacional.

Chavarín (2015) manifiesta. Una crítica que se plantea desde hace muchos años a los bancos comerciales instaurados en México es debido a que no incrementan e nivel de crédito que conceden a la población. Esta crítica se ha tornado más evidente a raíz del infame crecimiento económico conseguido por el país desde la crisis financiera mundial iniciada en el año 2008. Una de las potenciales esclarecimientos para la limitación de crédito que mantiene la banca es que, dados los programas actuales para identificar y calificar las solicitudes de crédito, el ratio de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta negativamente y significativamente a la rentabilidad alcanzada por los bancos . (p.2).

Mancheno (2018) manifiesta. Los sectores económicos con mayor índice de morosidad durante los años 2008-2016 son: los hogares en calidad de empleadores (empleadas domésticas) con 23.02%, el sector de actividades profesionales y técnicas con 10.81%, el sector de entrenamiento y recreación con 7.47%, el sector agricultor con 7.14%, el sector relacionado con los servicios de la salud y la construcción con 6.17% y 5.3% respectivamente. De las diecisiete ramas económicas existentes en el país, cuatro engloban el 75% de crédito total, pero dos se encuentran en el grupo de las actividades con mayor riesgo de impago . (pp.35-36).

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile (SBIF, 2015) señala que. En efecto, el índice de cartera con morosidad de 90 días o más sobre colocaciones consolidadas registró una disminución respecto de 2014 (tabla 4), desde 2,05% a 1,86%. En este caso la disminución se vio influenciada por un menor indicador de morosidad en las tres carteras. En las colocaciones comerciales el índice consolidado bajó de 1,66% a 1,47%, en las colocaciones de consumo de 2,13% a 2,08% y en la cartera de vivienda de 3,04% a 2,69%. Por su parte, la

morosidad del sistema, medida en base individual, mostró la misma trayectoria en doce meses, disminuyendo desde 2,10% en 2014 a 1,90% en 2015, mostrando todas las carteras la misma trayectoria . (p.21).

Montes (2018) señala que la morosidad que tienen los colombianos con los bancos está entre las más altas de América Latina, según datos recopilados por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), con corte a marzo, el último consolidado que tiene la agremiación para toda la región. Según estas estadísticas, Colombia tiene el indicador más alto en comparación con los demás países de la región al registrar un índice de calidad de cartera de 4,81% .

1.1.2 Nacional.

Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2016) en su informe económico. Informó a fines de agosto que el 29 por ciento de familias peruanas está sobre endeudadas, ya que destinan el 30 por ciento más de sus ingresos al pago de deudas, según una encuesta realizada por Ipsos Perú . Asimismo:

El BCRP (2016) informó. Dicho porcentaje muestra un ligero aumento respecto al 28% que se tenía en mayo del presente año pero se tuvo un descenso respecto al 34% que había en enero del presente año. En los niveles socioeconómicos “A” y “B” el ratio de morosidad ascendió al 39% y 37%, respectivamente, mientras que en el nivel socioeconómico “E” el ratio fue de 28% .

Asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 2018) en su informe redacta. El índice de morosidad promedio de enero a octubre del 2018 ascendió a 3.14%. Esta tasa supera el ratio de morosidad bancaria que en el 2017 cerró con 3.04%, la cual registraba con el índice más alto desde el año 2015. Asimismo, en la actualidad el 41% de la población urbana entre la edad de 18 a 70 años es cliente de un banco, caja o financiera .

Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, (FENACREP,

2015) afirma. Las cooperativas de ahorro y crédito al 31 de diciembre el índice de morosidad ascendió a 5.53%, porcentaje superado por las EDPYMES con 4.32%, sin embargo, las instituciones financieras con mayor índice de morosidad son las cajas rurales con 9.63% y caja municipales con 6.60%, cabe indicar que la disminución de la morosidad de las caja rurales se debe a la disolución de la caja Señor de Luren . (p.10)

1.1.3 Nivel Local.

Actualmente en la región Cajamarca, las MYPES juegan un papel muy importante en el desarrollo económico de la región, a pesar de ello el sector de las Micro y pequeñas empresas carecen de proyectos de inversión que impulse su crecimiento y desarrollo en las actividades comerciales. Muchos de estos microempresarios cuentan con el acceso al sistema financiero y reciben créditos para sus negocios, pero un gran porcentaje de ellos son ajenas al cumplimiento de las obligaciones crediticias y se convierten en empresas morosas el cual están conllevando a un puno de saturación en la colocación de créditos .

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda 560 cuya Razón Social anterior fue Coop de Ahorro y Crédito Todos los Santos su actividad comercial según el código CIIU es el 74996 Otras Actividades Empresariales No contempladas en el plan. Con RUC N° 20212387755 y con domicilio legal en el Jr. 30 de agosto N°. 606 del distrito y provincia de Chota región Cajamarca .

El propósito que tiene la cooperativa es salvaguardar el dinero de los socios y ofrecer diferentes expectativas de créditos para la compra de locales, títulos valores, fideicomiso y ampliación de negocio, que de alguna forma ayude a su crecimiento y formalización. Por lo tanto, el problema más relevante y álgido que tiene la Cooperativa es la recuperación de estos créditos concedidos por lo que vive la inseguridad sobre el incumplimiento de las obligaciones por el deudor. Esto trae consigo la mora a pesar que se cuenta con políticas de crédito .

1.2 Trabajos previos.

1.2.1 Internacional.

Barzallo Salazar (2015), En su tesis de investigación Modelo de Gestión por procesos para reducir el indicador de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., cuyo objetivo es diseñar un Modelo de Gestión por Procesos para reducir el indicador de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. En la misma que obtuvo como resultado que la Gestión por Procesos en la Cooperativa si reduce el indicador de morosidad, finalmente concluye que los trabajadores del Área de Negocios realizan su trabajo de forma individual y las estrategias que utilizan son las que ellos piensan que son las pertinentes; en ciertos procesos manejan de acuerdo a las normas formuladas por los jefes inmediatos superiores en plenitud con los aportes individuales .

Bermúdez & Peña (2016), en su tesis denominada. Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en IMTELSA S.A. Guayaquil, cuyo objetivo general fue proponer la elaboración de un plan estratégico para el departamento de créditos y cobranzas con la finalidad de recuperar la cartera vencida de clientes de la Importadora IMTELSA S.A., en la cual obtuvo como resultado que el 73% de los encuestados, son sensatos en manifestar de que la empresa no cuenta con políticas de créditos. Información que ha sido constatado en la investigación documental, donde no se ha encontrado ninguna política crediticia, ni procedimientos establecidos . Finalmente, concluyen que la empresa muestra en su cartera de clientes por cobrar, el 85,57% se encuentra vencida, por otro lado, el 14,42% de la cartera crediticia se encentra por vencer. Asimismo, la empresa IMTELSA S.A. no posee políticas crediticias, ni tampoco posee procedimientos determinados para el otorgamiento de créditos a clientes. Se basa en las relaciones con los clientes, más que en procedimientos y revisiones crediticias para otorgamiento de créditos. Esto los ha conllevado a un ambiente de exceso de confianza, que en la actualidad está afectando a la liquidez de la empresa . (pp.122-113)

Caiza (2015), en su tesis denominada. Modelo de gestión de cobranza para

disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito “Pakarymuy” Ltda agencia Pelileo, el objetivo general de la tesis fue diseñar un Modelo Gestión de Cobranza que contribuya con procesos para disminuir la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakarymuy” Ltda. Agencia Pelileo, en la misma que obtuvo como resultado que del total encuestados el 27% respondió por falta de análisis de crédito, mientras el 60% menciono por falta de seguimiento y el 13% contesto la incapacidad de pago consideran que son las principales causas de la morosidad de los créditos . Finalmente, concluye con el desarrollo del Modelo de Gestión de Cobranza ayuda a disminuir el porcentaje de morosidad de la cartera vencida y a la vez permite agilitar y dinamizar la recuperación de la cartera. Asimismo, área de Cobranzas, no ejerce una actividad efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de los pagos, la falta de difusión de procedimientos limita su actividad en la gestión de cobros de créditos atrasados . (p.73).

Sánchez (2014) en su tesis denominada. Estrategias Financieras de Crédito y Cobranza para la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la Ciudad de Otavalo para Disminuir el Nivel de Morosidad, cuyo objetivo es Diseñar estrategias financieras de Crédito y Cobranzas para disminuir el nivel de morosidad en la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la ciudad de Otavalo. Obtuvo como resultado que la propuesta estratégica se realizó bajo tres perspectivas financieras: perspectiva por Procesos, Cliente-Mercado, Cliente-Mercado, de Aprendizaje y Crecimiento, las cuales han permitido que mediante su implantación se ha logrado conseguir los objetivos estratégicos . Finalmente, concluye que el perfil de los empleados es un tema de mucha importancia debido a que no existe el talento humano especializado para el progreso eficaz y eficiente de las actividades laborales operativas de créditos y cobranzas, es por ello que ocasiona falencias en la otorgamiento, seguimiento y monitoreo de los préstamos concedidos y posteriormente en el recobro del mismo .

1.2.2 Nacional.

Chero y Paredes (2016), en su tesis denominda. Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015, tuvo como objetivo general aplicar estrategias de cobranza para reducir el Índice de morosidad del Banco Azteca, el resultado alcanzado fue que las estrategias realizadas en el Banco, en cuanto a créditos y cobranzas, no son considerables ni adecuadas, debido que solo se respetan en un 67% de las estrategias crediticias existentes. Todo ello, implica que el riesgo de impago se aumente, por errores en la colocación. Finalmente, concluye que en un primer plano, las acciones llevadas a cabo en el Banco Azteca, en cuanto a créditos y cobranzas, no eran considerablemente adecuadas, puesto que solo se consideraban y respetaban en un 67% de dichas estrategias crediticias. Es por tal razón, que el riesgo de impago se aumentaba por errores en la organización, deficiencias en los procedimientos de evaluación y de recuperación de créditos vencidos en un 60%. (p.59).

Alfaro & Vargas (2017), en su tesis denominada. Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016", el objetivo general de la investigación fue determinar cómo influyeron las políticas de cobranzas en el nivel de morosidad en la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016, el resultado obtenido fue que el ratio de mora para el tramo de 1 a 8 días en promedio fue de 1.34%; el ratio de mora para el tramo de 9 a 30 días en promedio fue de 2.08%; el ratio de mora para el tramo de 31 a 60 días en promedio fue de 2.29%; y el ratio de mora para el tramo de 61 a 90 días en promedio fue de 2.21%. Finalmente, concluye que las políticas de cobranza si han logrado estabilizar la morosidad en el Agencia Pizarro del Banco Scotiabank de Trujillo en el año 2016, por cuanto nuestra variación de mora de enero a diciembre fue de 0.28%, es decir fue mínima (p.77).

Alarcon (2016), en su tesis denominada. Estrategias para reducir el índice de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Moquegua del periodo 2015 -2016, en la

que tuvo como objetivo general diseñar un plan de estratégico, que permita reducir o aplacar el índice de morosidad de la Caja Arequipa - Agencia Moquegua y el resultado obtenido fue que los problemas que originan el retraso de la cancelación del crédito son debido a complicaciones familiares el cual representa 20.70%, el 21.30% son problemas de salud, el 15.30% dificultades laborales, el 8.70% son por hurto y el 34% son considerados como otros los problemas que ocasionan el retraso del pago del crédito. Finalmente, concluye que se debe resguardar los intereses de la institución y su propia reputación ganada, de continuar insistente y firmemente en sus gestiones de cobranza en la cartera morosa, aun cuando se haya iniciado la fase de cobranza judicial, realizando un seguimiento a cada una de las instancias correspondientes para así se llegar al objetivo final que es la recuperación del crédito concedido y reducir el ratio de mora. (pp.43-44).

Alva (2016), en su tesis denominada. Propuesta de estrategias para disminuir la morosidad de la derrama administrativa descentralizada de Trabajadores Administrativos del Sector Educación - Amazonas -2016, en la que tuvo como objetivo general proponer estrategias para disminuir la morosidad de la Derrama Administrativa Descentralizada de Trabajadores Administrativos del Sector Educación Amazonas – 2016, obteniendo como resultado que las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del año 2015 respecto al total de activo neto es del 76.81%; del cual representa que el 9.28% corresponde a morosidad, aumentándose en un 5.14% las cuentas por cobrar del año 2014 al 2015. Finalmente, concluye que la morosidad en la Derrama Administrativa se da especialmente por la facilidad que los clientes poseen para el recibimiento de créditos por parte de la institución; todo ello a que no se efectúa un adecuado control de los ingresos de los clientes y los débiles y casi nulos sistemas instaurados para realizar la cobranza de estos capitales morosos. Esta situación ha ocasionado a que actualmente aumenten las cuentas por cobrar del balance general de la institución, lo que se convierte en mayor cantidad de dinero que falta ingresar a las riquezas de los asociados. (p.63).

1.2.3 Local.

Coronel (2016), en su tesis denominda. Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015, el cual tuvo como objetivo general determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén, el resultado obtenido en una de las preguntas de investigación es que del total encuestados el 84% está totalmente de acuerdo, el 10% se muestra indiferente, y un 6% está totalmente en desacuerdo que Mibanco realiza cobranza directa a sus clientes. Finalmente, concluye que las estrategias de cobranza si guardan relación con la reducción del nivel de morosidad en la entidad financiera, dado que el coeficiente de Spearman indica un 0.0823, indicador que supera el 0.05, que demuestra el grado de correlación, entre la variable independiente y dependiente. Asimismo, la morosidad de la entidad financiera se ve relacionada a la inadecuada distribución de la liquidez de sus prestatarios, los cuales predestinan su disponible al pago de otras obligaciones y más no a la cancelación de sus cuotas respectivas, por lo que es importante mejorar la cultura de pago para no afectarse en el sistema financiero, otros retrasos son debido a la reducción de ingresos, siniestros durante la vigencia del préstamo. (p.113)

Gomez (2016), en su tesis denominada. "Propuesta de estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Amazonas Cajamarca – 2016", el cual tuvo como objetivo general proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. – Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016, según la encuesta realizada se obtuvo como resultado que un 18% cree que los clientes que han caído en morosidad son debido a la falta de medios económicos, Por otro lado el 82% indica que la morosidad no solo se debe a la falta de medios económicos sino que pueden incidir otros problemas que necesita su identificación. Finalmente, concluye que al realizar el análisis de la mora, se identificó que se necesita de procedimientos o instructivos con precisiones preestablecidos para poder conferir facilidades de pago a los clientes atrasados, evitando tomar decisiones espontáneas que originen morosidad; asimismo, se observó la necesidad de reforzar el trabajo de notificación

adecuada y oportuna a los clientes, para hacer de conocimiento la deuda que tienen con la empresa; también hace falta un eficiente control de la morosidad; de igual forma se requiere permanente información a los involucrados en el área de cobranza sobre la cantidad de clientes morosos y el importe en soles que ello significa para la empresa, para lograr mayor compromiso en recuperar las cuentas por cobrar. (p.51)

Herrera (2016), es su tesis denominada. Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de morosidad de la financiera Credinka S.A., Chota – 2016, en la misma que tuvo como objetivo general proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de Morosidad de la Financiera CREDINKA S.A., Chota – 2016, en la que obtuvo como resultado que del 100% de los encuestados el 7% están consideraron que están totalmente de acuerdo con las estrategias actuales para la recuperación de créditos. Finalmente, concluye que los créditos concedidos carecen de un seguimiento post crédito con el fin de determinar la veracidad de la evaluación del crédito, también se deduce que en la agencia no existe un personal directamente involucrado con el monitoreo de los créditos otorgados de tal manera que permita dar una mayor seguridad del regreso del crédito. (p.95).

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Variable independiente: Estrategia de recuperación de créditos.

Estrategia.

Chiavenato (1999), en su libro señala. El antiguo concepto militar define estrategia como aplicación de fuerzas en gran escala contra algún enemigo y en el campo empresarial se puede definir como la movilización de todos los recursos de la empresa en conjunto para tratar de alcanzar objetivos a largo plazo, es decidida por la alta dirección de la organización (pp.416-417).

Lopez (2018), define. La estrategia es un plan que detalla una sucesión de pasos o de conceptos que tiene como finalidad la obtención de un determinado objetivo. La definición se deriva de la disciplina militar, en particular se aplicada en momentos

de contiendas, en este contexto, la estrategia da cuenta de una serie de procesos que tendrán como finalidad vencer a un enemigo que es la morosidad. La estrategia, desde la perspectiva es una puesta en práctica del raciocinio y la inteligencia para obtener un resultado específico. (p.1).

Estrategia financiera.

Marquis (2018), define que, la estrategia financiera son las prácticas que una organización acoge para lograr sus objetivos económicos. En el ámbito empresarial, la enunciación de una estrategia financiera le corresponde a la alta dirección, aunque los jefes de departamento y jefes de contabilidad también ayudan. Los planes financieros adecuados ayudan a la empresa primero a caminar antes de correr, especialmente cuando se trata de establecer el marco operativo de corto plazo necesario para lograr resultados a largo plazo .

Estrategias de cobranza.

Aznar (2015), menciona la cobranza debe reunir tres requisitos:

Adecuada. Con este se quiere indicar que para cobrar bien es preciso considerar la deuda de acuerdo al cumplimiento en sus pagos. No todos los clientes en una organización actúan de igual forma y por eso el trato hacia ellos no puede estar sujeto a un nivel común. Si un cliente en ocasiones se atrasa en sus pagos según el cronograma, sería un error grave que se le amenazara mediante un abogado ya que esto acarrearía, en última instancia. (Aznar, 2015).

Oportuna. Es normal que las operaciones físicas como las normales tengan pasivos contraídos con más de una institución y por eso sus compromisos financieros en un momento dado pudieran excederse su capacidad de pago. De ahí surge de que es importante que la cobranza se efectúe en el día y hora señalados puesto que si se realiza después, pudiera darse el caso de que algunos cobradores llegaren antes acabando los medios disponibles para cubrir sus otros pasivos . (Aznar, 2015).

Completa. Este tipo de característica de la cobranza representa a que es responsabilidad del área de créditos y cobranzas recobrar en su totalidad la cartera de la institución. Es muy habitual que los clientes dejen pendientes de pago partidas de mediano o pequeño importe, con la esencia que al transcurrir el tiempo se olviden y se vean sujetas a un ajuste, o bien sean canceladas. La responsabilidad del área de créditos y cobranzas es recuperar las cuentas y documentos por cobrar en su totalidad y no consentir que sus finanzas sufran algún menoscabo por no hacer una cobranza total. (Aznar, 2015).

Cobranzas.

Gómez (2014) menciona. Las organizaciones en su proceso de cobranza para recuperar su cartera vencida, emplean diferentes estrategias de las cuales las más habituales es el envío de cartas de notificación y llamadas telefónicas por el retraso de su cuota. Así, para que una gestión de cobranza sea efectiva, se debe tomar en cuenta todos los factores que implica el porqué de no pago de parte del cliente, es decir, considerar qué es lo que produce la mora, qué acciones se han tomado, la reacción del cliente y de quien ejecuta la cobranza. Con ello, se busca diagnosticar la situación en la que se desenvuelve el incumplimiento de la obligación del cliente y de ese modo evaluar si las acciones de cobro tomadas han sido eficaces y si se ajustan a los requerimientos del área de créditos y cobranzas.

Gómez (2014) menciona. A fin de orientar una efectiva y eficiente cobranza, se debe considerar las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, los instrumentos para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas y la aversión al riesgo de los empresarios. Así, las políticas de cobro son procedimientos que se sigue para cobrar cuentas a su vencimiento, cuya efectividad se pueden evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Asimismo, considera que si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, se puede esperar un plazo prudente antes de iniciar los procedimientos de cobro. Las modalidades de cobro se hace más personal y más estricta a medida

que una cuenta envejece más. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan se siguen en el orden de a continuación:

a. **Cartas:** Se envía una carta en buenos términos haciendo recordar al cliente su obligación, después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento. Si el pago no es efectuado, entonces se envía una segunda carta más perentoria. Gómez (2014)

b. **Llamadas telefónicas:** Si las cartas son improductivas, se procede a llamar directamente al cliente para exigirle que debe cancelar inmediatamente, sin embargo, en caso de que el cliente tenga alguna una excusa razonable, se puede ampliar la fecha de pago. Gómez (2014)

c. **Utilización de agencias de cobros:** Se puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros para que ésta las haga efectivas pero en su mayoría, los gastos para ello son bastante altos con lo que se reduce el porcentaje de recupero que se espera recibir en comparación con los cobros que se hiciesen sin intermediarios. Gómez (2014)

d. **Renegociar:** su finalidad tiene como introducir algunas compromisos de mutuo acuerdo entre el deudor y el acreedor en cuanto a las condiciones de pago de una deuda. En general, persigue ampliar los plazos de pagos de una deuda. Gómez (2014)

e. **Renovar:** Se plantea al cliente un nuevo crédito con nuevos cláusulas, monto, interés y plazo tras haber cancelado el crédito anterior del deudor. Gómez (2014

f. **Procedimiento legal:** Es el proceso más estricto durante el procedimiento de cobro que habitualmente utilizan las agencias de cobros. Es oneroso y como efecto adverso puede provocar que el deudor se declare en bancarrota. En

ocasiones, los gastos adicionales de cobro no ofrecen un rendimiento suficiente. Gómez (2014)

Políticas de Créditos.

Universidad ESAN (UE, 2016) define. Son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una entidad, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

UE (2016) define. La política de crédito de una institución da la pauta para determinar si debe otorgarse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Brachfield (2012) define. Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante, las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa. Por consiguiente, la política de créditos debe establecer plazos de pago propuestos para todos los clientes. Estos plazos deben de estar adecuados a cada categoría de la clientela; por ejemplo cuando más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago.

Proceso de Evaluación de Créditos.

Molina (2004) indica que en cuanto al proceso de evaluación de créditos de acuerdo al Sistema Financiero Peruano, con relación a las operaciones que integran la cartera crediticia, deberá tenerse presente, para su evaluación: los ingresos del cliente, la rotación de su capital y el tiempo que estos tardan en convertirse en flujos de efectivo, además su capacidad de servicio de la deuda, situación financiera,

patrimonio neto, proyectos futuros y lo más importante a considera son las referencias en cuanto a la conducta moral del solicitante. Por lo que las garantías tienen carácter secundario. (p.62)

Proceso de Recuperación de Créditos.

Molina (2004), en su libro el Gestor de Cobranzas - Saber Tratar Correctamente al Cliente. El gestor de cobranzas debe tener presente que nadie lo hace enojar, él escoge este camino ya que de otra manera estará otorgando a otra persona el derecho a destruir su paz y su tranquilidad. La mejor solución para cobrar una deuda es la negociación directa, que apunte a una solución realista que el deudor pueda cumplir, como fraccionar el pago o establecer un nuevo plazo. (p.16)

Central de Riesgo.

Según Ley del SFP, refiere que: la Superintendencia tendrá a su cargo un sistema integrado de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado "Central de Riesgos", el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas (art. 158-159). Toda institución que pertenezca al sistema financiero antes de conceder un préstamo deberá requerir a la persona natural o jurídica que lo solicite, la información que con carácter general establezca la Superintendencia. En caso de incumplimiento no podrá otorgarse el crédito.

1.3.2 Variable dependiente: Morosidad.

Morosidad.

Aguilar y Camargo (2015) definen. La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, pero generalmente se usa cuando un deudor no paga el interés o el principal de su deuda a su vencimiento, considerándose como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres semanas en el pago de dichas cantidades.

Gonzáles & Gomes (2014) indica lo siguiente. "Desde un enfoque empresarial, morosidad es el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por

tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada" (p.4)

Índice de morosidad.

Pradel (2017) refiere. "La tasa de morosidad es uno de los indicadores que nos permiten evaluar la calidad de la cartera de crédito y con ello el desempeño del sector financiero. Podemos calcularla como la relación entre la cartera vencida y la total"

Índice de morosidad = Saldo de la Cartera de Crédito vencida / Saldo de la Cartera de Crédito total.

Causas de la Morosidad.

Las causas más repetidas que terminan definiendo los motivos de los impagados pueden dividirse en ciertos factores asociados que intervienen en el retraso del pago del crédito obtenido de acuerdo a las cuotas programadas.

1. Factores Internos: Se refiere a los que están involucrados directamente con la administración propia de institución financiera.

2. Políticas de crédito: Se refiere a lo que establece la institución financiera internamente para el otorgamiento del crédito, estas políticas entre más agresivas son mayor el riesgo crediticio.

3. Volumen de créditos: Este factor es determinante en una institución financiera ya que a mayor volumen de créditos que otorgue mayores serán las pérdidas esperadas.

4. Mezcla de créditos: Hace mención cuan mayor concentración crediticia, mayor será el riesgo.

5. Concentración Geográfica: El tipo de concentración de cartera determina el aumento en el riesgo de la institución financiera.

6. Factores externos: Se refiere a los que depende del entorno en el cual se desenvuelva la institución y que pueda afectar a la capacidad de pago de los prestatarios.

Categorías de Morosidad.

Technologies (2016) describe como categorías de morosidad a 5 tipos de clientes en condiciones de morosidad.

a. Morosos fortuitos. Son aquellos que no pueden saldar sus deudas en las fechas establecidas porque no tienen liquidez ni otro medio de pago.

b. Morosos intencionales. Son los morosos que pueden pagar la deuda, pero que no quieren hacerlo.

c. Morosos negligentes. Son los deudores que no muestran ninguna intención de pago. Utilizan su liquidez para otros gastos en lugar de pagar su deuda.

d. Morosos circunstanciales. Son los clientes que bloquean voluntariamente el pago al producirse un error o falla en los productos o servicios adquiridos.

e. Morosos despreocupados. Estos morosos tienen voluntad de pagar, pero como son despistados se olvidan de las responsabilidades financieras que tienen que asumir.

Factores que causan morosidad.

Según Aguilar y Camargo (2015) los factores que causan morosidad en una institución financiera son:

1. **Mora causada por errores en la organización:**

Poca claridad de objetivos:

Aguilar & Camargo (2015) señalan. Muchas veces por la tentación de obtener mejores resultados en el corto plazo, los directivos exigen al personal de créditos a incrementar sus colocaciones para el cumplimiento de sus metas y éstos no realizan la evaluación crediticia pertinente lo que conlleva a una deficiente evaluación .

Deficiencias organizacionales:

Aguilar y Camargo (2015) señalan. La deficiencia en la identificación de sus funciones y responsabilidades dentro de la institución ocasiona que se realice operaciones mal otorgados y a falta de conocimiento de sus funciones es más probable que no puedan realizar sus correcciones correspondientes dando como resultado problemas de morosidad .

Favoritismos organizacionales.

Aguilar y Camargo (2015) señalan. Favoritismos hacia algunos empleados dentro de la institución que poseen un elevado nivel de cercanía o amistad con directivos, ocasiona un ambiente laboral tedioso que conlleva a que los trabajadores aumenten sus carteras con clientes que pueden ser potencialmente morosos, pero que finalmente persiguen ganar posicionalmente frente a los directivos .

Inadecuado producto crediticio.

Aguilar y Camargo (2015) señalan que. "El desconocimiento de las características y necesidades del mercado ocasiona el ofrecimiento de productos financieros inadecuados a las necesidades de los clientes y a sus propias necesidades o características"

Deficiente capacitación del personal.

Aguilar y Camargo (2015) señalan. "La falta de programas de capacitación y entretenimiento del personal ocasiona la morosidad, ya que al no estar

capacitados no saben identificar indicios (y tampoco investigan) que son indicativos de que un cliente será potencialmente moroso"

2. **Mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación.**

   Aguilar y Camargo (2015) señalan. "Está relacionado con el proceso de evaluación crediticia, ya que los errores cometidos durante éste, repercuten directamente en el nivel de la morosidad". Los errores más frecuentes son:

   Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía.

   Aguilar y Camargo (2015) señalan. "Se da demasiada importancia a la garantía que el cliente posee más que a la capacidad de pago de éste. La recuperación del dinero no se puede hacer en el plazo establecido y con gran dificultad"

   Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.

   Aguilar y Camargo (2015) señalan. "Los favoritismos de los colaboradores a brindar créditos a personas por motivos de amistad y parentesco también incrementa el índice de morosidad de la institución porque son créditos entregados rápidamente sin tener certeza de que serán pagados a cabalidad"

   Brindar una información incompleta o falsa al cliente:

   Aguilar y Camargo (2015) señalan. En la búsqueda de incrementar la cartera, se cae en el error de no brindar la información adecuada al cliente sobre tasas de interés, fechas de pago, etc., que finalmente se traduce en una decisión del cliente apresurada y con una visión pequeña de la situación al momento de asumir con las responsabilidades de la obligación que va a contraer.

   Sobreendeudamiento.

   Aguilar y Camargo (2015) señalan. "Se da por el gran peso que se le otorga a la garantía que el cliente posee y se otorgan créditos de manera desmedida, sin antes analizar su capacidad de pago"

3. **Mora Causada en el Proceso de Recuperación de Crédito:**

Aguilar y Camargo (2015) "La morosidad también sienta sus bases en el inadecuado proceso de recuperación del crédito, dado por":

Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.

Aguilar y Camargo (2015) señalan. "La desinformación ocasiona que los créditos en dicha situación a veces pasen desapercibidos hasta el momento de una revisión completa"

Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de crédito.

Aguilar y Camargo (2015) señalan. Un personal poco disciplinado y que incumple con las normas y procedimientos de recuperación de los créditos morosos afecta a la institución porque prefieren realizar el trabajo a su modo. La calidad de cartera se mide a través de tres indicadores: tasa de morosidad, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

Indicador de morosidad.

Según Superintendencia de Banca y Seguros (2012), dentro de los indicadores de calidad de activos tenemos los siguientes**:**

- Activo Rentable / Activo Total (%): este ratio mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): porcentaje de los créditos directos que se encuentran en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentran en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Cartera Atrasada ME/ Créditos Directos ME (%): Porcentaje de créditos directos en moneda extranjera que se encuentran en situación de vencido o en

cobranza judicial.

- Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Este ratio mide el porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
- Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera

Clasificación crediticia Según la Resolución Superintendencia de Banca y Seguros-SBS Nº 11356-2008.

La clasificación crediticia que otorga la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) a los deudores está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, por lo tanto esto se determina en función de las características de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones, del mismo modo se tiene en consideración su nivel de solvencia, las clasificaciones crediticias que tiene con otras entidades del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos. Asimismo, la clasificación crediticia de la Superintendencia de Banca y Seguros únicamente considera el grado de cumplimiento (días de atraso); La explicación que daremos es sobre los créditos Microempresa en cada una de las cinco clasificaciones crediticias vigentes propuestas por las SBS: Normal, Con Problemas Potenciales (CPP), Deficiente, Dudoso y Pérdida.

Calificación Normal:

Buena situación financiera y rentabilidad, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial, cumple con los pagos y tiene atraso de máximo 8 días.

Calificación con Problemas Potenciales (CPP):

Buena situación financiera y rentabilidad, con moderado nivel de endeudamiento patrimonial, con atraso mayor a 08 días y que no excedan los 30 días.

Calificación Deficiente:

Situación financiera débil, flujo de caja no permite atender sus obligaciones, son

los créditos con atrasos mayores a 30 días y que no excedan a 60 días. Es decir, el Flujo de caja es insuficiente, no cubre sus obligaciones; atrasos mayores a 60 días y que no excedan de los 120 días. Flujo de caja no alcanza a cubrir sus costos; atrasos de más de 120 días.

1.4 Formulación del Problema.

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

1.5 Justificación e importancia del estudio.

El estudio a desarrollar es de mucha importancia debido a que se tiene por objetivo proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad de la cooperativa debido a que en la actualidad la tendencia de créditos han aumentado y la morosidad está afectando la liquidez la cooperativa. Razón por ello, la justificación del estudio se enmarcará desde un enfoque teórico, metodológico y social.

Teórica

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013) definen que este tipo de justificación se realiza cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Esto involucra que durante el estudio se va realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance de la cuestión del problema que se investiga el cual servirá para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. (p.132) asimismo:

Con la presente investigación fáctica-social busca mediante la aplicación de la teoría científica identificar, analizar y proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad de la cooperativa, cuyos resultados permitirán contrastar teorías que servirán de aporte a nuevos bosquejos de investigación; es decir que se pretende introducir como aporte al modelo teórico y así refutar investigaciones ya elaboradas.

Metodológica

Ñaupas et al. (2013) definen que este tipo de justificación implica el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación. Puede tratarse de técnicas e instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas y de muestreo. (p.132). Asimismo:

En el desarrollo de la investigación se tuvo presente el método científico, los procedimientos de la guía de productos observables, técnicas e instrumentos que se utilizaran en la presente investigación los cuales serán validados y sometidos a la estadística para determinar el grado de fiabilidad de los mismos de tal manera que sean fiables en la aplicación. La técnica a utilizar es la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario. La investigación también servirá como guía para la realización de posteriores investigaciones que se adapten a la metodología de la investigación científica aplicada al campo de las ciencias fácticas – sociales. También el presente estudio puede servir como base para análisis posteriores en otras cooperativas.

Social

Ñaupas et al. (2013) definen. "La justificación social es aplicable cuando la investigación va resolver problemas sociales que afectan a un determinado grupo social" (p.132).

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

1.6 Hipótesis.

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

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivos General

Determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro

y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

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

b) Conocer las estrategias cobranza que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.

c) Diseñar estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 Tipo.

El estudio de investigación es tipo descriptivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) define. “Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p.92).

2.1.2 Diseño.

El estudio de investigación está enmarcado en el diseño no experimental - transversal.

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipulará ninguna variable, Según Hernández et al. (2014), afirma. “Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural” (p.152).

Según Hernández et al. (2014) define. “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito

es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (p.151).

Diseño del estudio:

M: O(X) ——▶ VI ——— VD

Donde:

M: Muestra.

O(X): Observación de la realidad.

$V_{I:}$ Estrategias de recuperación de créditos.

$V_{D:}$ Morosidad.

2.2 Población y muestra.

2.2.1 Población.

Ñaupas et al. (2013) define. "En las ciencias sociales la población es el conjunto de individuos o instituciones que son motivo de investigación" (p.205).

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

N = 12 trabajadores.

2.2.2 Muestra

La muestra es el subconjunto de la población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. (p.206)

Por ser un número reducido la población vendrá a ser igual a la muestra el cual estuvo conformada por 1 gerente, 1 jefe de créditos, 5 analistas de créditos, 1 asistente de créditos, 2 promotores de créditos, 1 recuperador de créditos y 1 asesor legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

n = 12 trabajadores.

2.3 Variables, Operacionalización.

2.3.1 Variables:

VI: Estrategias de recuperación de créditos.

Gómez (2014) menciona. Las empresas en su proceso de cobranza para el recupero de su cartera, emplean diferentes técnicas de las cuales la más usual es el envío de cartas de notificación y llamadas telefónicas por el retraso de su cuota. Así, para que una gestión de cobranza sea efectiva, se debe tomar en cuenta todos los factores que implica el porqué de no pago de parte del cliente, es decir, considerar qué es lo que produce la mora, qué acciones se han tomado, la reacción del cliente y de quien ejecuta la cobranza.

VD: Morosidad.

Aguilar y Camargo (2015) definen. La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, pero generalmente se usa cuando un deudor no paga el interés o el principal de su deuda a su vencimiento, considerándose como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres semanas en el pago de dichas cantidades.

2.3.2 Operacionalización.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
(VI) Estrategias de recuperación de créditos	Gómez (2014) menciona. Las empresas en su proceso de cobranza para el recupero de su cartera, emplean diferentes técnicas de las cuales la más usual es el envío de cartas de notificación y llamadas telefónicas por el retraso de su cuota.	Para medir la variable se hará uso de la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario. Todo ello acorde con el método científico	– Políticas de créditos.	- Tipos de créditos - Normas de créditos
			– Proceso de evaluación de créditos	- Ingresos del cliente - Rotación del capital. - Conducta moral - Proyectos futuros
			– Centrales de riesgo.	- Perfil de pago del cliente
			– Acciones de recuperación de créditos.	- Visita personal - Llamadas telefónicas - Correo electrónico - Mensaje de texto - Notificación escrita - Procesos jurídicos
(VD) Morosidad	Aguilar y Camargo (2015) definen. La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, pero generalmente se usa cuando un deudor no paga el interés o el principal de su deuda a su vencimiento, considerándose como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres semanas en el pago de dichas cantidades.	Para medir la variable se hará uso de la técnica del análisis documental cuyo instrumento es la ficha de recolección de datos. Todo ello acorde con el método científico	– Categorías de la morosidad	- Morosos fortuitos - Morosos intencionales. - Morosos negligentes - Morosos circunstanciales - Morosos despreocupados
			– Cartera de créditos	- Numero de documentos de crédito - Número de morosos - Índice de morosidad

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

2.4.1 Técnicas.

Encuesta.

Carrasco (2014) define. “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia debido a la utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314). Por lo tanto en el presente estudio se utilizó esta tecnica de recoleccion de datos.

Análisis documental.

Este tipo de análisis consiste en un proceso de recopilación de información a emplearse en diferentes técnicas, en muchas veces diseñadas por el investigador. (Carrasco, 2014). Para el presente estudio se hizo uso de la técnica del análisis documental.

2.4.2 Instrumentos.

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario, que es un instrumento de la técnica de la encuesta el cual permitió recolectar datos de manera objetiva.

El instrumento a usar es la ficha de recolección de datos, consistente en registrar o consignar información significativa y de gran interés para el investigador por escrito, en tarjetas de diferentes tamaños denominadas fichas (Carrasco, 2014). Razon por el cual se utilizó este instrumento para registrar la informacion de los niveles de morosidad.

2.4.3 Validez.

Según Hernández et al. (2014) afirma que. La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir. (p.204)

Según Hernández et al. (2014), afirma que. Validez de expertos Se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema. Para que el instrumento tenga consistencia se recurrió al juicio de expertos.

2.4.4 Confiabilidad.

Según Hernández et al. (2014), afirma que. Hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscila entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en medición. (p.207). En el estudio enmarcado para determinar la confiabilidad del instrumento se hará a través del Alfa de Cronbach.

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

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

La información se obtuvo mediante la aplicación de las técnicas de recolección de datos, las cuales fueron procesadas para su respectivo tratamiento estadístico descriptivo e inferencial utilizando el programa del SPSS, programa que servió para ordenar, tabular y presentar los datos en figuras y tablas, para luego realizar sus respectivas interpretaciones.

2.6 Criterios éticos.

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

Confidencialidad: durante el desarrollo se aseguró la protección de la identidad de las personas que participaron como informantes de la investigación.

Originalidad: Se citaron las fuentes bibliográficas de la información plasmada en presente trabajo, a fin de respetar las ideas de los autores.

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

2.7 Criterios de Rigor Científicos.

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

Consistencia: repetición de los resultados cuando se realicen investigaciones con los mismos sujetos e igual contexto.

Neutralidad: los resultados no estarán sesgados por motivaciones e interés personales o de terceros.

III. RESULTADOS

Generalidades.

Reseña Histórica.

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

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

Razón Social.

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

Giro Del Negocio.

La Cooperativa Ahorro y Crédito Todos Los Santos Chota LTDA 560 busca servir, mejorar la calidad de vida, la actividad comercial y empresarial de todos sus socios es por ello que pone a disposición una gran variedad de créditos con las tasas de intereses más bajas del mercado.

Base Legal.

Se rige principalmente por la siguiente Base Legal.

- Decreto Supremo N° 074-90-TR y modificatorias – Decreto Legislativos Nos. 141; 592 y Decreto Supremo N° 094-91-TR del texto único ordenado de la ley general de cooperativas.

- Ley N° 26702, ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros y modificatorias.

- Resolución SBS. N° 540-1999, que aprueba el reglamento de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos públicos.
- Ley N° 27287, nueva ley de títulos y valores.

- Ley N° 26887, ley general de sociedades.

- Resolución SBS 6941 – 2008 del 25/08/2008 Reglamento de Administración de Riesgo al Sobrendeudamiento de Deudores.

- Resolución SBS Nº 11356 – 2008 del 19/11/2008 Nuevo Reglamento de Evaluación y Clasificación de Deudores y Exigencia de Provisiones vigente desde el 01/07/2010.

- Ley general de cooperativas.

- Reglamento de créditos y de Recuperación de Créditos, Reglamento de Castigos.
- Estatutos de la cooperativa.

- Manual de organización y funciones (MOF).

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

Fortalezas:

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

Oportunidades:

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

Debilidades:

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

Amenazas:

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

Misión:

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

Visión:

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

Análisis e interpretación de resultados.

3.1 Tablas y figuras.

Objetivo específico 1.

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

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

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

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

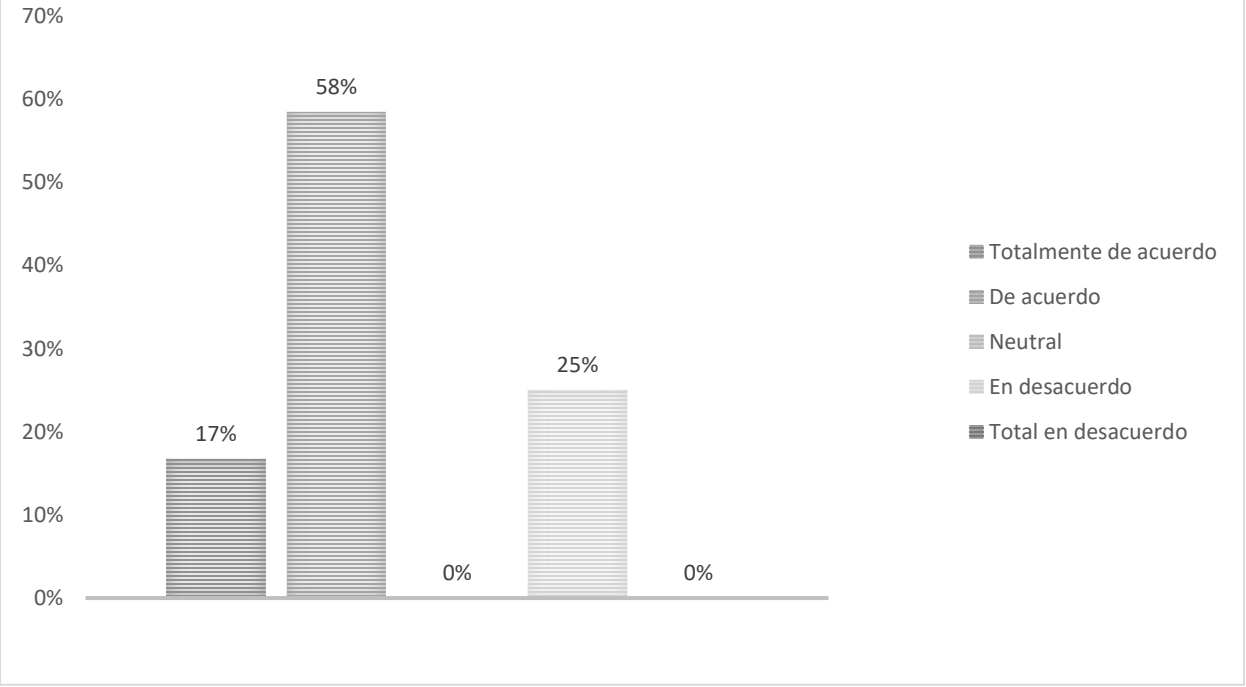


Figura 1. Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado

Fuente: Tabla 1 - elaboración propia.

Análisis e interpretación: como se puede observar en la figura 1 del total de encuestados en el trabajo de campo se identificó que el 17% están totalmente de acuerdo que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado, el 58% consideran que están de acuerdo, también se observa que el 25% están en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados manifestaron que los créditos que otorga la cooperativa si está de acuerdo a los requerimientos del mercado.

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

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

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

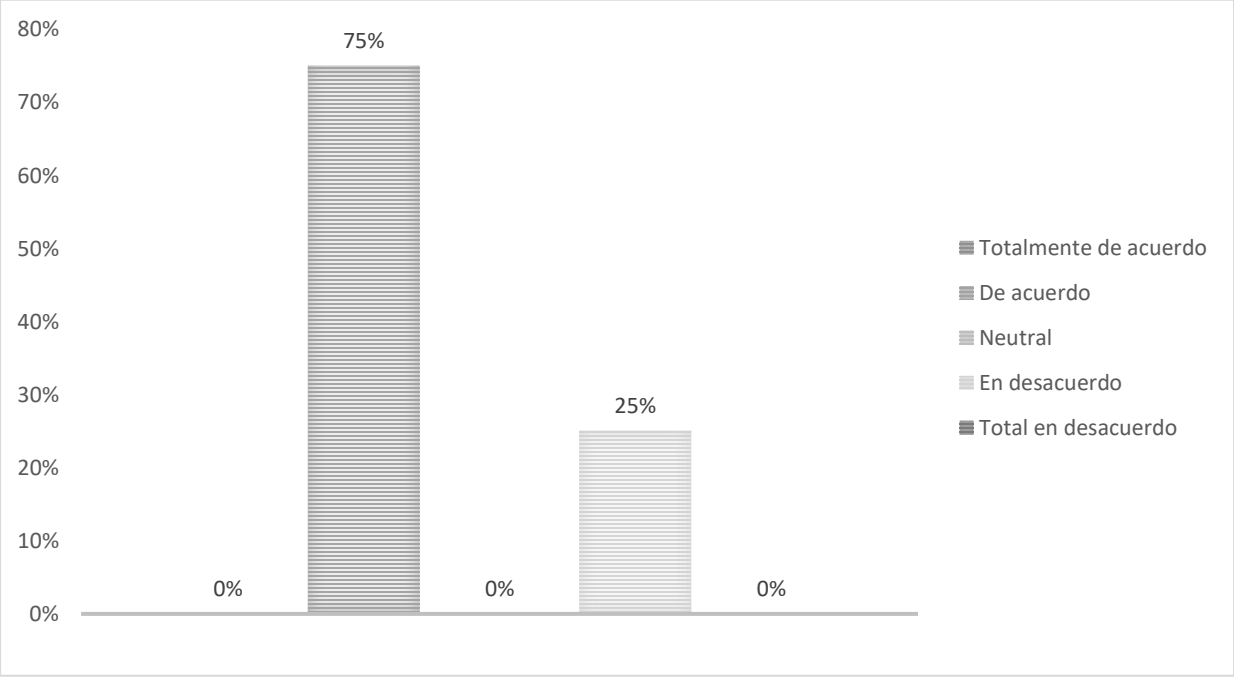


Figura 2. Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos

Fuente: Tabla 2 – elaboración propia.

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

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

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

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

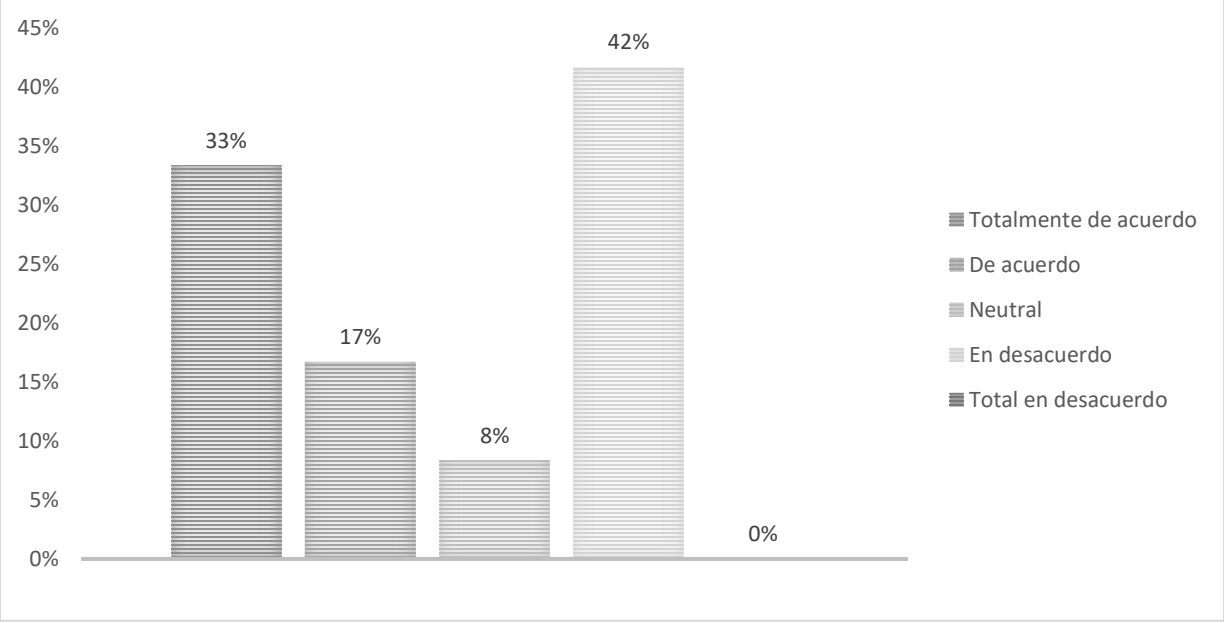


Figura 3. Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito

Fuente. Tabla 3 – elaboración propia.

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

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

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

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

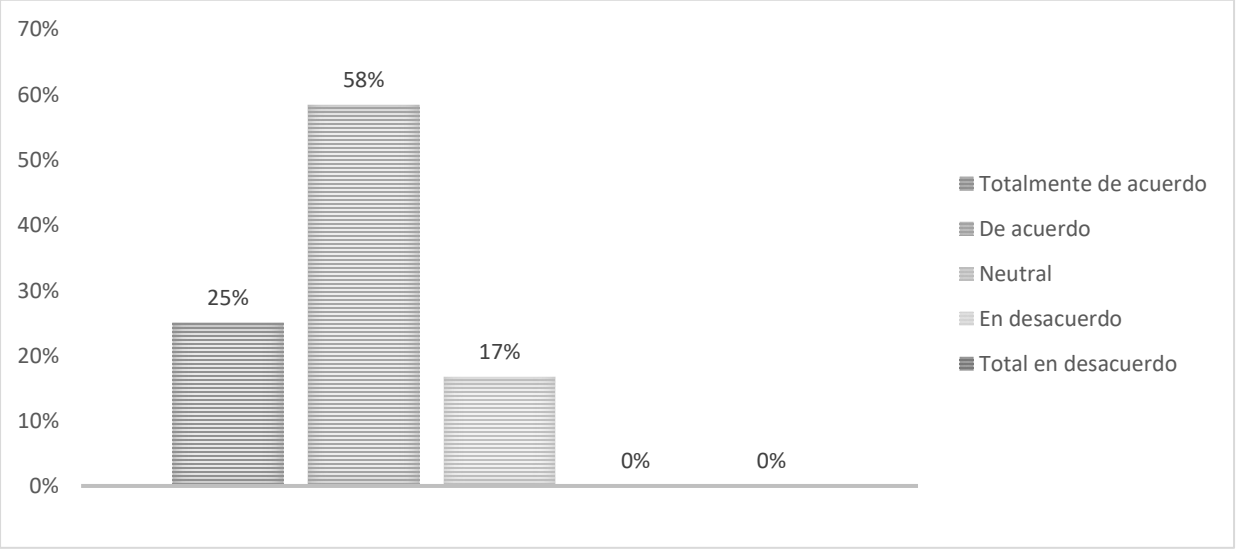


Figura 4. Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito

Fuente: Tabla 4 – elaboración propia

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

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

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

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

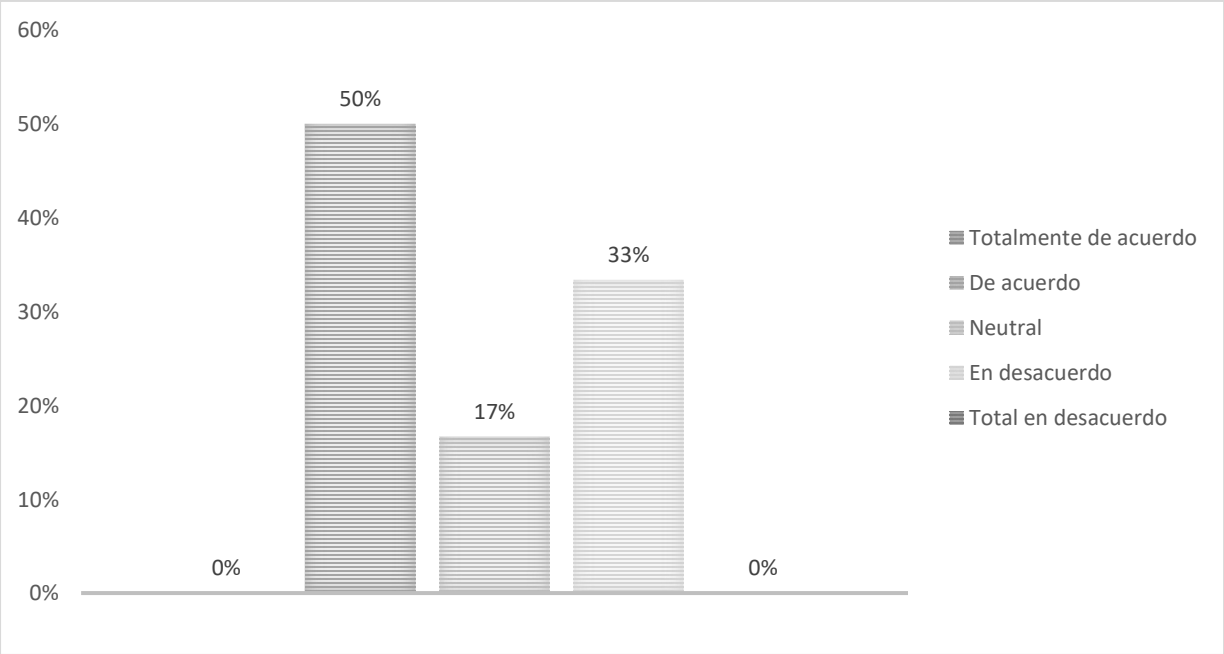


Figura 5. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente

Fuente: Tabla 5 – Elaboración propia

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

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

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

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

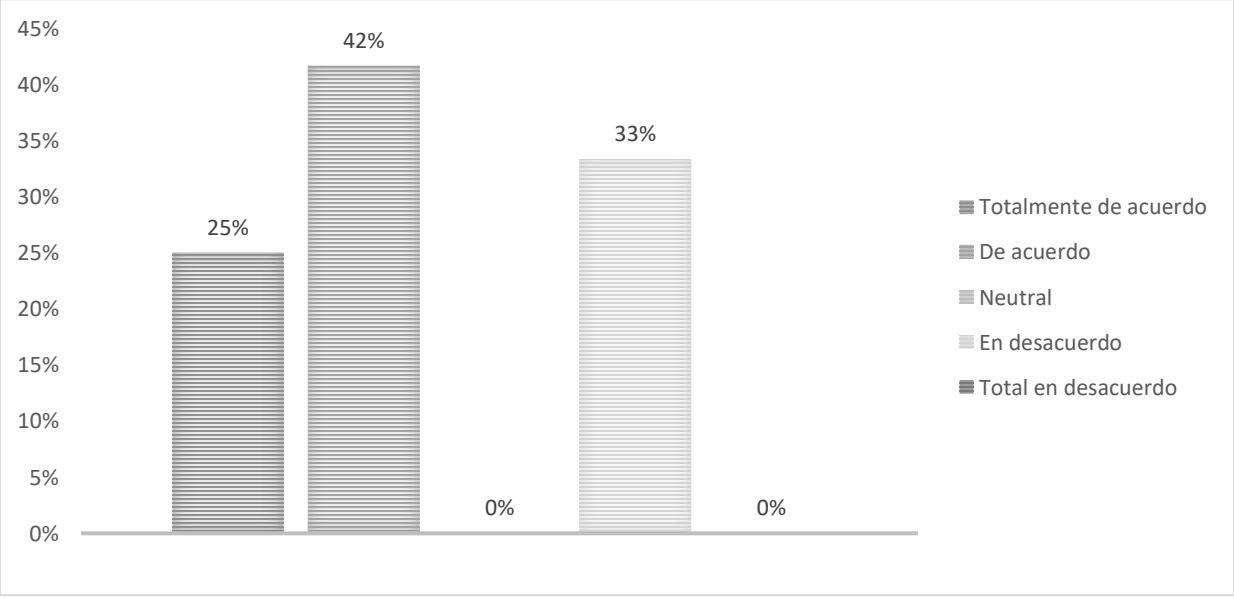


Figura 6. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente

Fuente: Tabla 6 – Elaboración propia

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

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

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

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

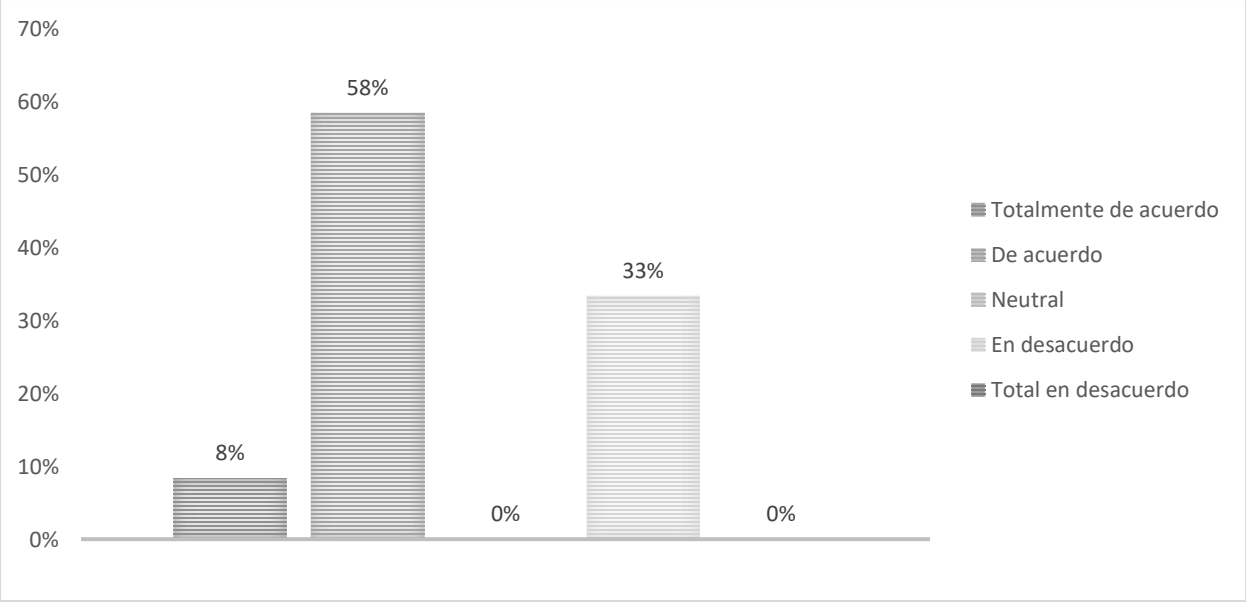


Figura 7. Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras

Fuente: Tabla 7 – Elaboración propia

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

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

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

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

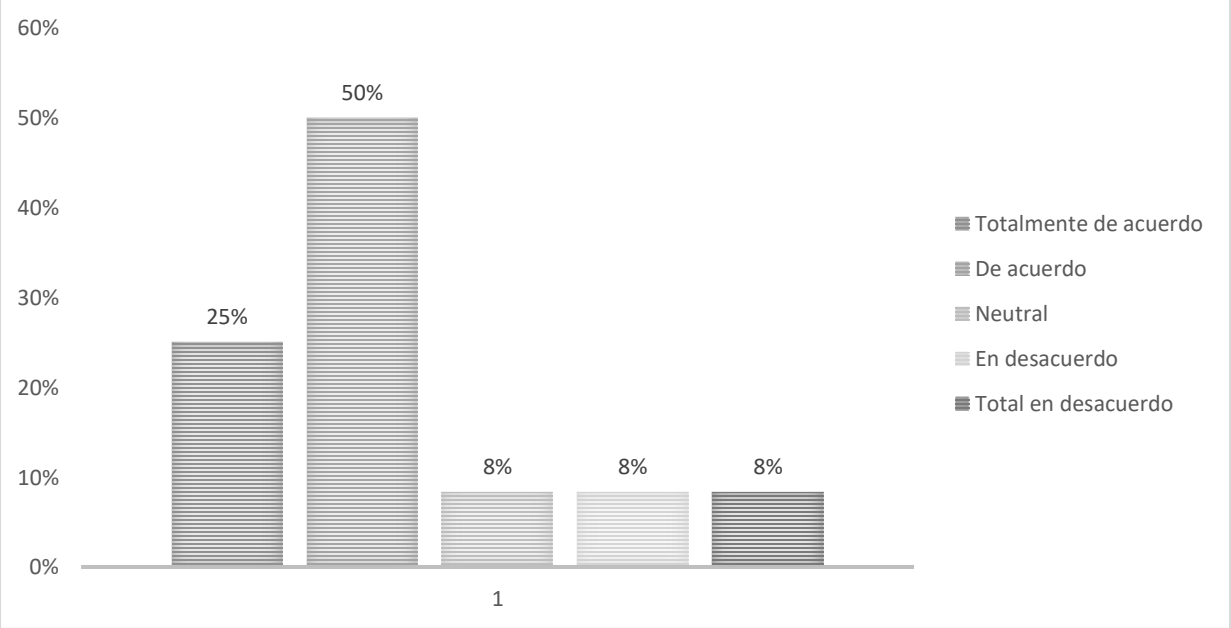


Figura 8. Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 8 – Elaboración propia

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

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

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

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

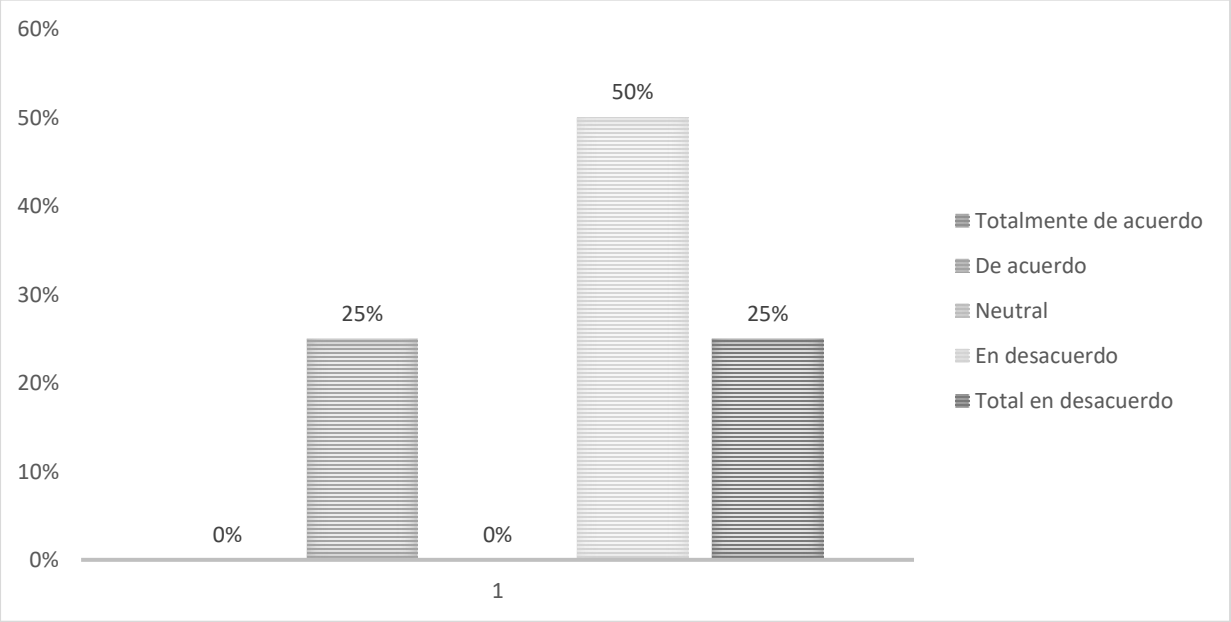


Figura 9. Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 9 – Elaboración propia

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

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

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

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

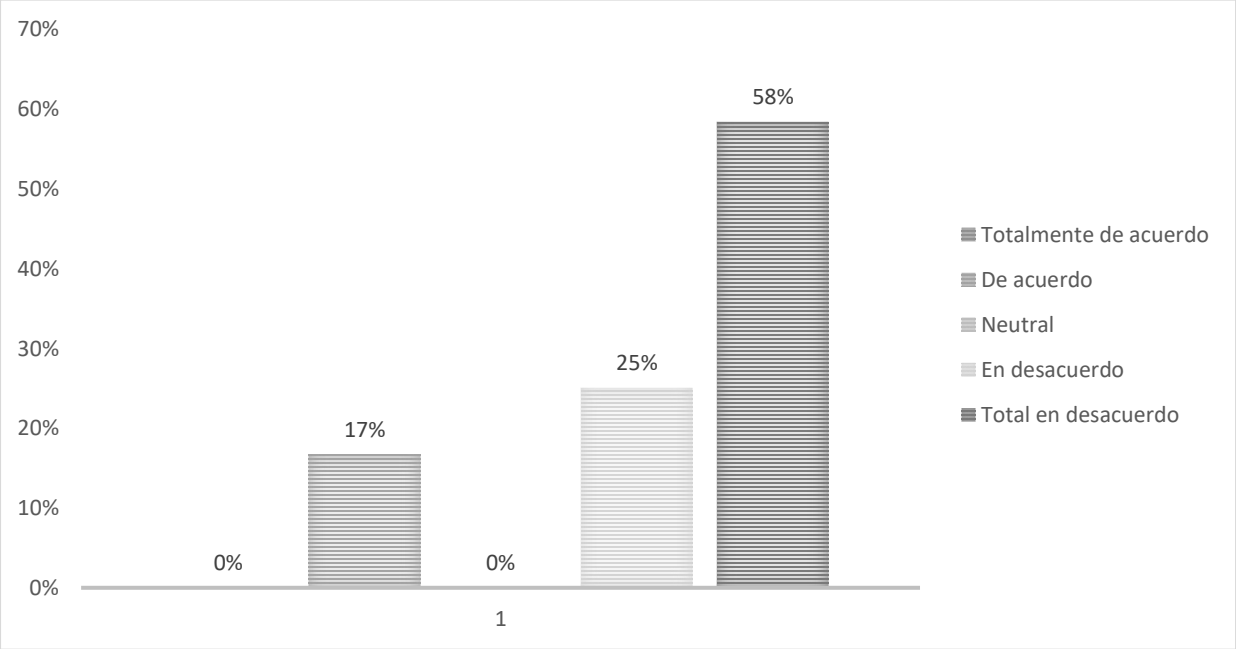


Figura 10. Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 10 – Elaboración propia.

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

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

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

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

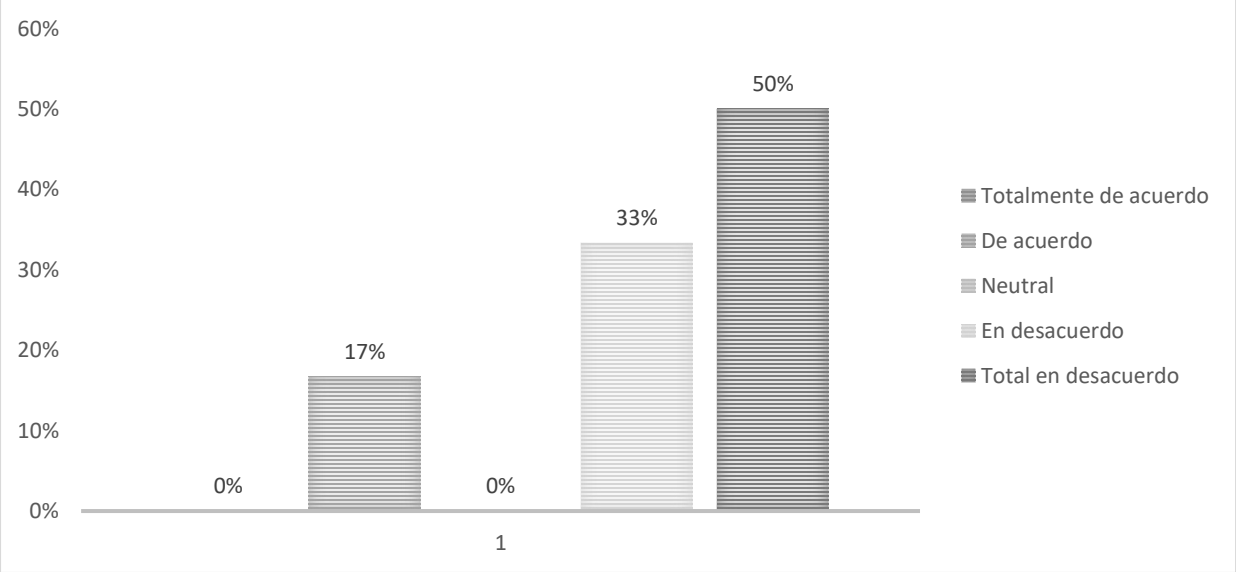


Figura 11. Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 11 – Elaboración propia

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

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

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

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

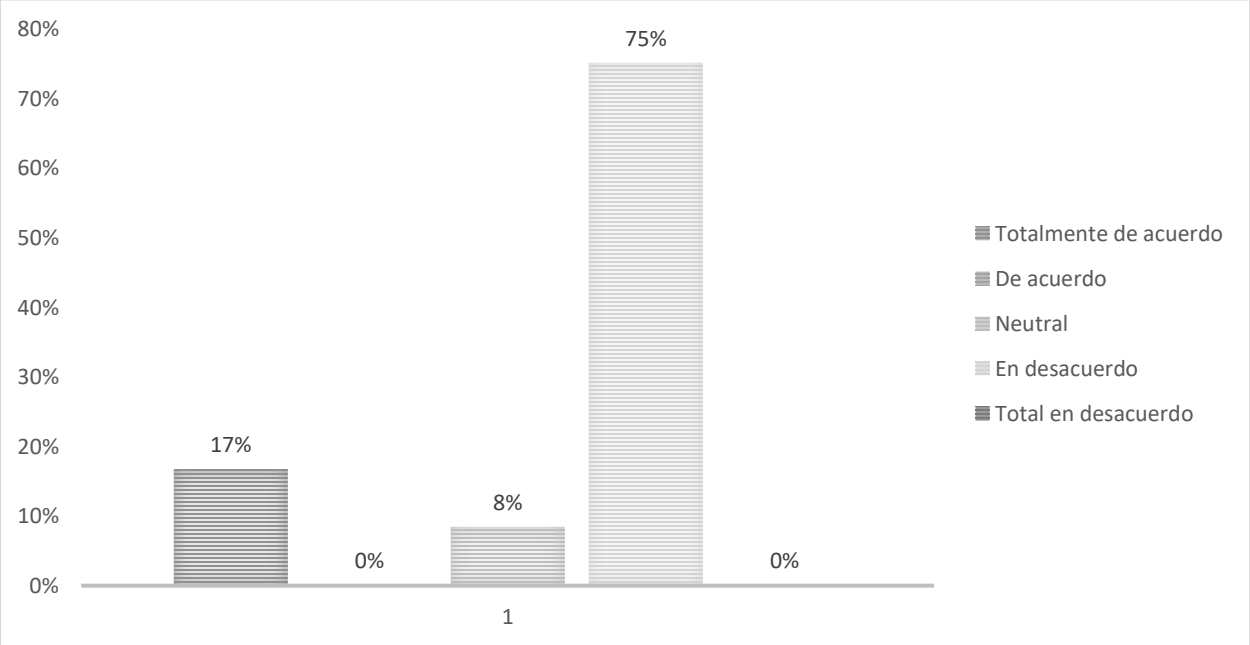


Figura 12. Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 12 – Elaboración propia.

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

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

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

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

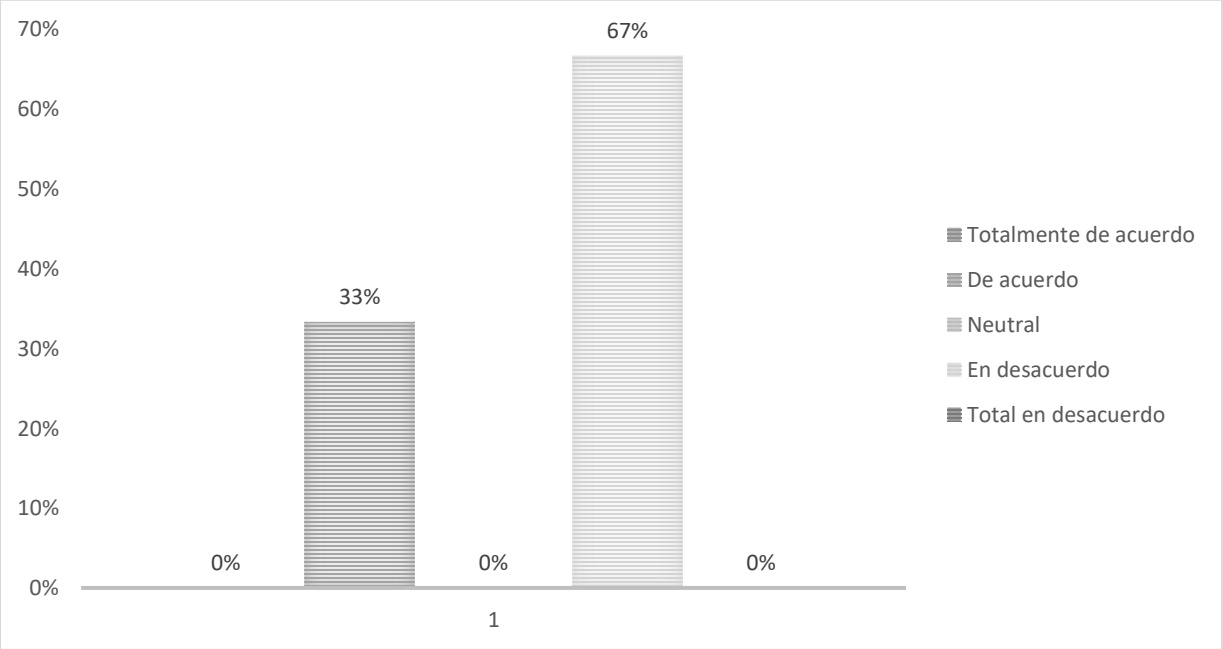


Figura 13. Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos

Fuente: Tabla 13 – Elaboración propia

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

Objetivo específico 2.

Conocer las estrategias cobranza que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.

Respecto al objetivo específico 2, durante la aplicación de las técnicas de investigación en el trabajo de campo se ha obtenido los resultados siguientes.

Tabla 14. Considera que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la cooperativa

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

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

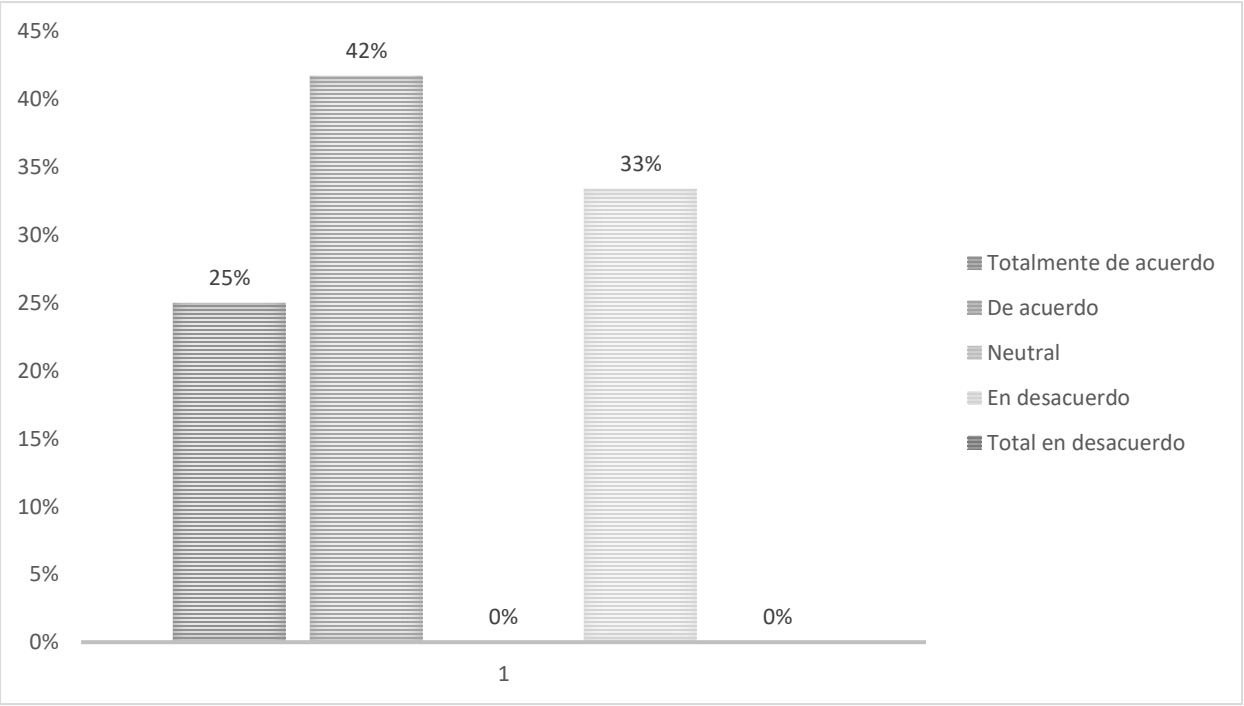


Figura 14. Considera que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la cooperativa

Fuente: Tabla 14 – Elaboración propia.

Análisis e interpretación: como se puede observar en la figura 14 del total de encuestados en el trabajo de campo se identificó que el 25% están totalmente de acuerdo que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la cooperativa, el 42% de acuerdo y el 33% están en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que existen clientes que no pueden saldar sus deudas en las fechas establecidas porque no tienen liquidez ni otro medio de pago a la cooperativa.

Tabla 15. Considera que existe morosos intencionales que no pagan su deuda a la cooperativa

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

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

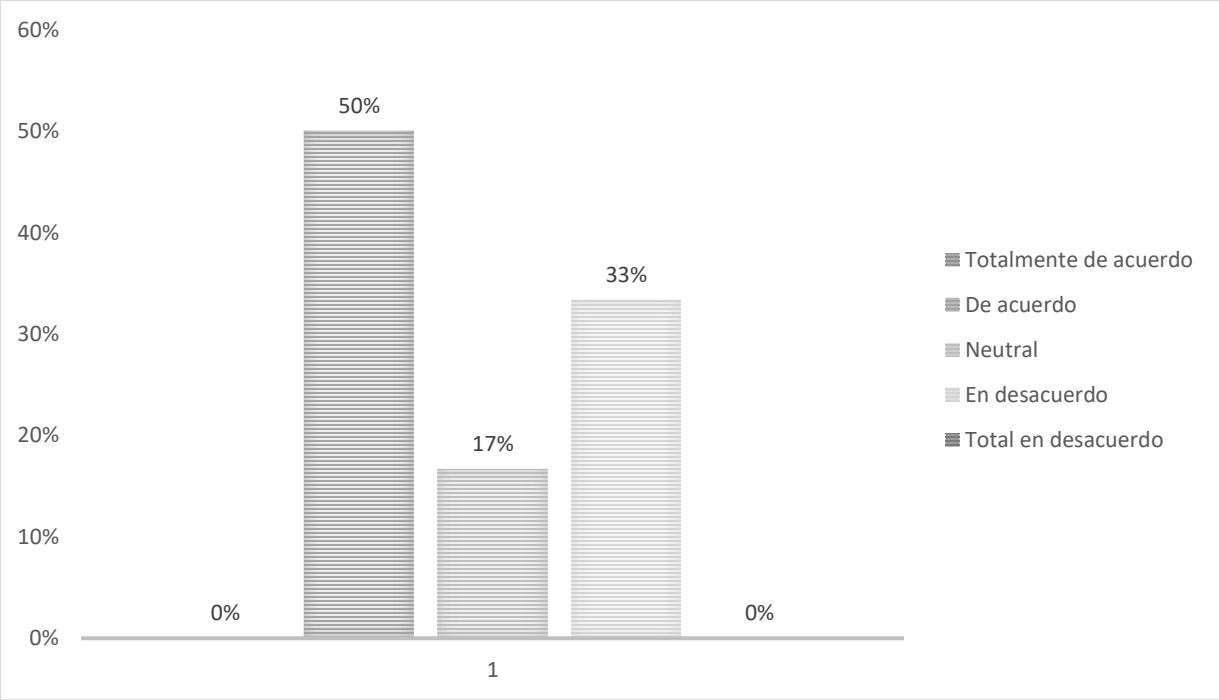


Figura 15. Considera que existe morosos intencionales que no pagan su deuda a la cooperativa

Fuente: Tabla 15 – Elaboración propia.

Análisis e interpretación: como se puede observar en la figura 15 del total de encuestados en el trabajo de campo se identificó que el 50% están de acuerdo que existe morosos intencionales que no pagan su deuda a la cooperativa, el 17% de acuerdo y el 33% están en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que existen clientes que pueden pagar la deuda que, pero que no quieren hacerlo.

Tabla 16. Considera que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la cooperativa

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	4	33%
De acuerdo	5	42%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	2	17%

Total en desacuerdo	1	8%
TOTAL	**12**	**100%**

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

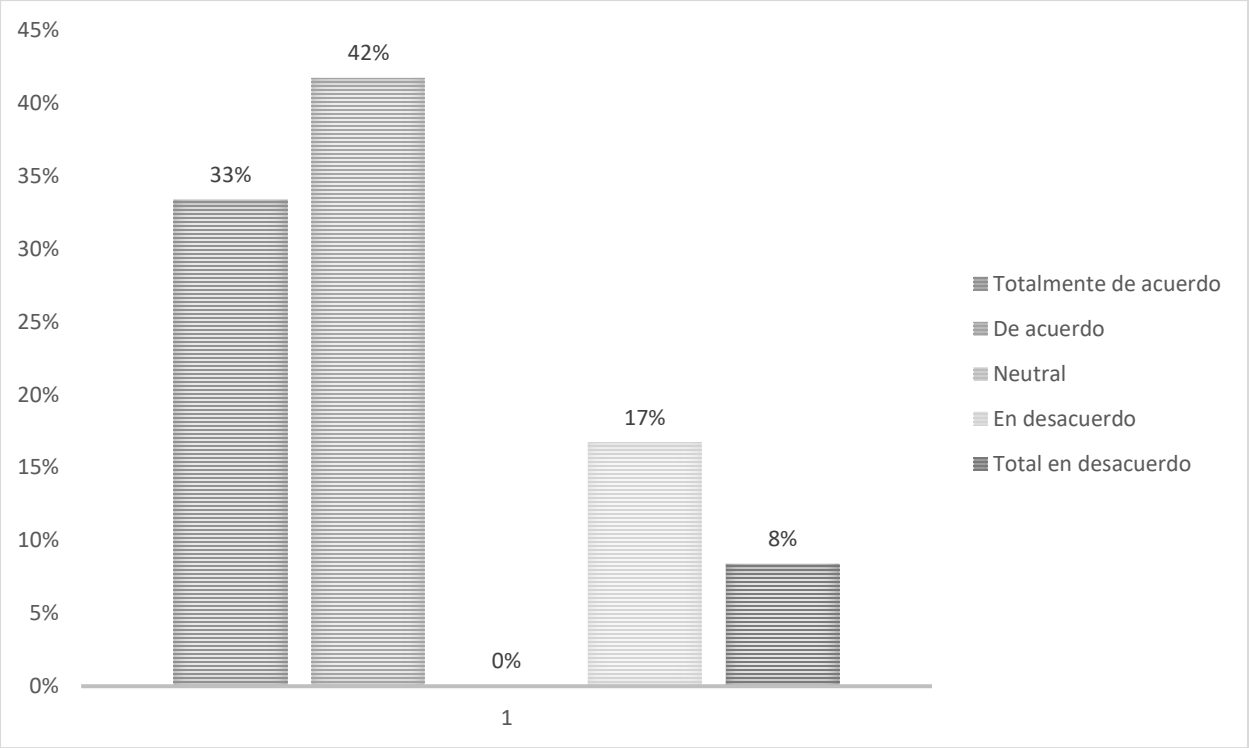


Figura 16. Considera que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la cooperativa

Fuente: Tabla 16 – Elaboración propia.

Análisis e interpretación: como se puede observar en la figura 16 del total de encuestados en el trabajo de campo se identificó que el 33% están totalmente de acuerdo que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la cooperativa, el 42% están de acuerdo y el 17% están en desacuerdo y el 8% consideran que están totalmente en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que existen clientes que no muestran ninguna intención de pago, es decir, utilizan su liquidez para otros gastos en lugar de pagar su deuda.

Tabla 17. Considera que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la cooperativa

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Totalmente de acuerdo	2	17%
De acuerdo	4	33%
Neutral	2	17%
En desacuerdo	3	25%
Total en desacuerdo	1	8%
TOTAL	**12**	**100%**

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

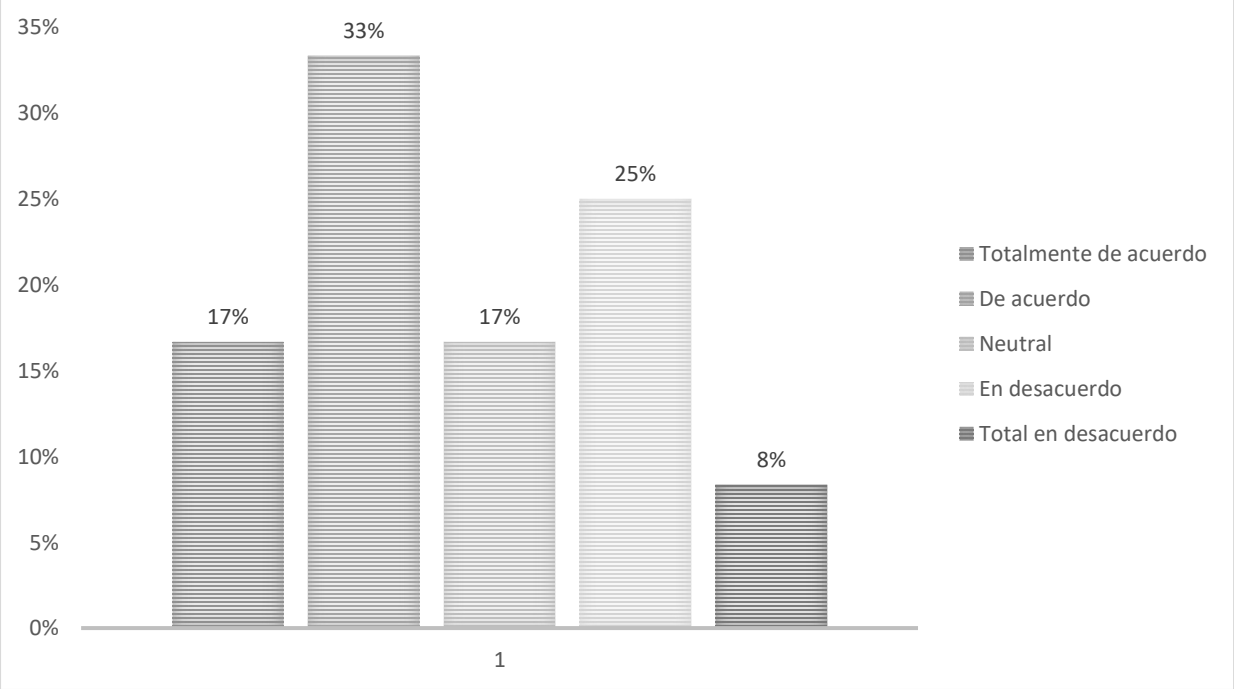


Figura 17. Considera que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la cooperativa

Fuente: Tabla 17 – Elaboración propia

Análisis e interpretación: como se puede observar en la figura 17 del total de encuestados en el trabajo de campo se identificó que el 17% están totalmente de acuerdo que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la cooperativa, el 33% están de acuerdo, el 17% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% consideran que están en desacuerdo y finalmente se observa que el 8% están totalmente en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron

que existen clientes que bloquean voluntariamente el pago al producirse un error o falla en los productos o servicios adquiridos.

Tabla 18. Considera que existe morosos despreocupados que no pagan su deuda a la cooperativa

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	**hi %**
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	8	67%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	3	25%
Total en desacuerdo	1	8%
TOTAL	**12**	**100%**

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

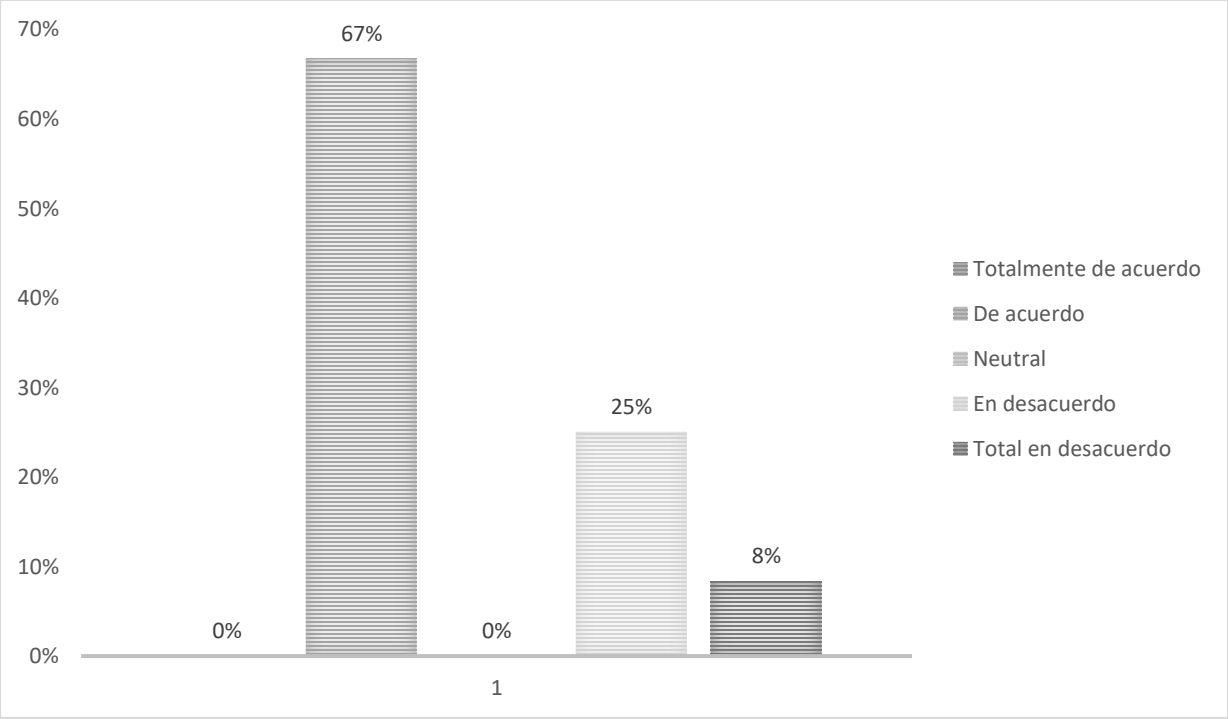


Figura 18. Considera que existe morosos despreocupados que no pagan su deuda a la cooperativa

Fuente: Tabla 18 – Elaboración propia.

Análisis e interpretación: como se puede observar en la figura 18 del total de encuestados en el trabajo de campo se identificó que el 67% están de acuerdo que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la cooperativa, el 25% están en desacuerdo, el 8% están totalmente en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que existen clientes que tienen voluntad de pagar, pero como son despistados se olvidan de las responsabilidades financieras que tienen que asumir.

Según el análisis documentos se analizó la morosidad de la cooperativa de los diferentes productos que ofrece, el cual se describe a continuación:

Tabla 19. Importe y número de créditos aprobados

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

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

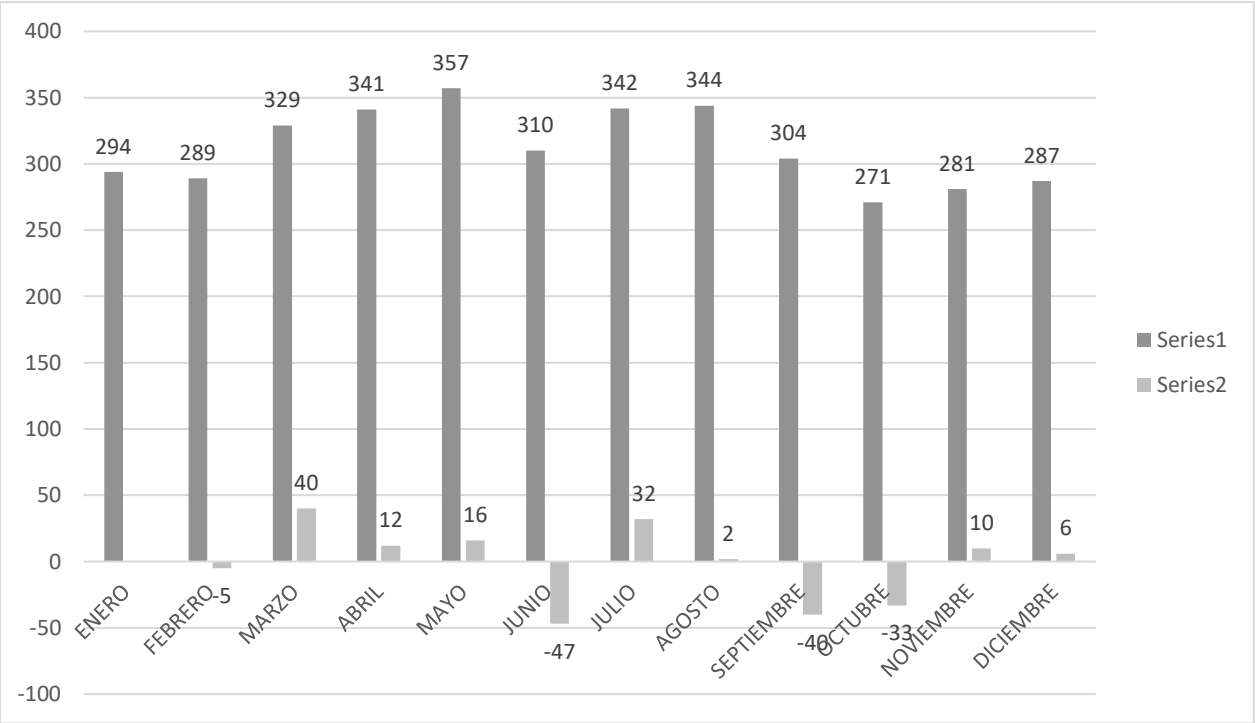


Figura 19. Número de créditos aprobados

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Análisis e interpretación: como se observa en la figura 19 el número de créditos aprobados con menor colocación fue en el mes de octubre con 271 colocaciones, también se observa que en el mes de mayo fue de 357 créditos lo que representa el mes con mayor colocación durante el año 2018. La figura también muestra la variación en el número de colocaciones de mes a mes observándose que el mes de junio hubo una variación negativa de 47 colocaciones respecto al mes de mayo y en el mes de marzo existió una variación positiva de 40 colocaciones respecto al mes de febrero del año 2018. Esto quiere decir que existen tendencias de aumentos y disminuciones en cuanto a la colocación de los diferentes créditos que ofrece la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos Chota.

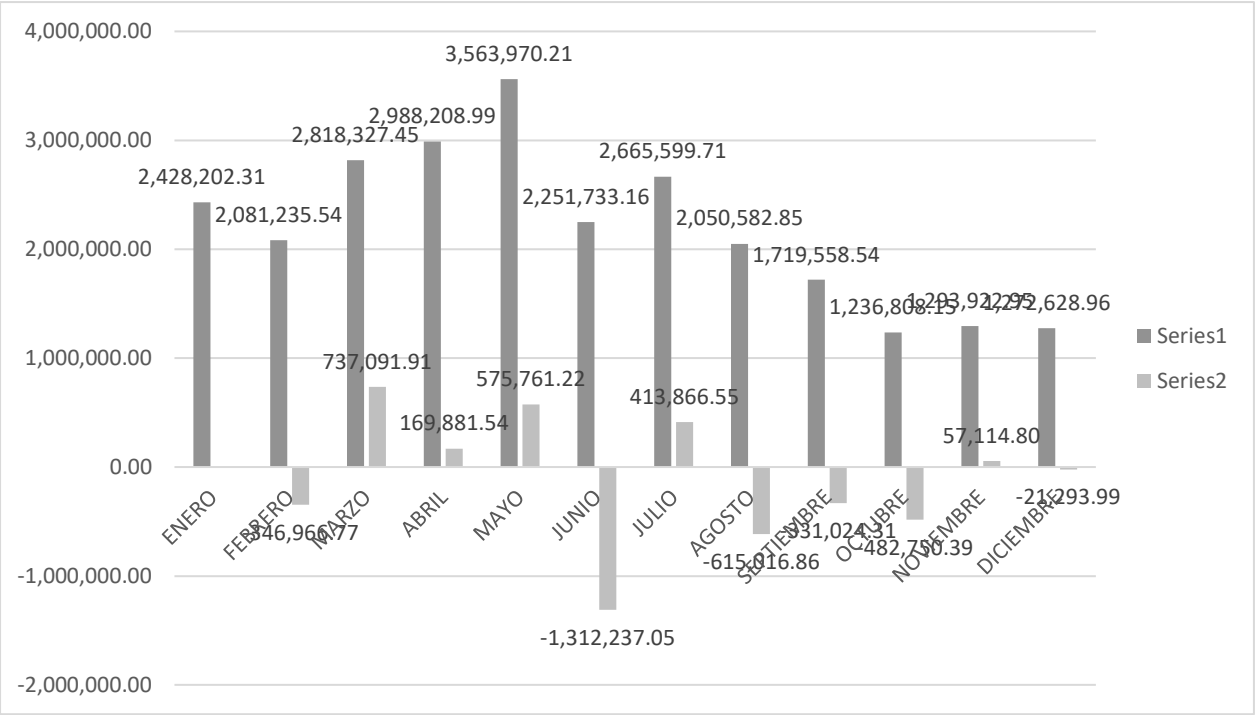


Figura 20. Importe de créditos aprobados

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Análisis e interpretación: como se observa en la figura 20 el importe de créditos aprobados con menor colocación fue en el mes de octubre con 1´236,808.15 soles, también se observa que en el mes de mayo fue de 3´563,970.21 soles en créditos prestados, lo que representa el mes con mayor colocación durante el año 2018. La figura también muestra la variación en el número de colocaciones de mes a mes observándose que el mes de junio hubo una variación negativa de 1´312,237.05 soles en colocaciones respecto al mes de mayo y en el mes de marzo existió una variación positiva de 737,091.91 soles en colocaciones respecto al mes de febrero del año 2018. Esto quiere decir que existen tendencias de aumentos y disminuciones en cuanto a la colocación de los diferentes créditos que ofrece la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos Chota.

Tabla 20. Importe y número de créditos vencidos por productos

Meses	N° de créditos vencidos	Variación	Monto de créditos vencidos	Variación	N° de créditos vencidos por productos				
					Agrocomercial	Cubierto	Hipotecario	Ordinario	Rapicash
Enero	0		0.00		0	0	0	0	0
Febrero	30	30	104,493.22	104,493.22	15	8	0	7	0
Marzo	59	29	572,834.87	468,341.65	22	9	10	18	0
Abril	93	34	626,837.24	54,002.37	36	21	7	29	0
Mayo	84	-9	765,261.71	138,424.47	28	14	12	30	0
Junio	125	41	925,835.34	160,573.63	43	30	12	40	0
Julio	107	-18	1,099,616.36	173,781.02	51	10	16	30	0
Agosto	129	22	1,154,414.39	54,798.03	48	20	14	46	1
Septiembre	130	1	1,390,958.81	236,544.42	55	17	20	38	0
Octubre	105	-25	1,257,852.46	-133,106.35	44	12	17	32	0
Noviembre	105	0	934,401.29	-323,451.17	46	12	17	30	0
Diciembre	67	-38	727,365.16	-207,036.13	25	8	10	24	0
TOTAL	1034		9,559,870.85		413	161	135	324	1

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

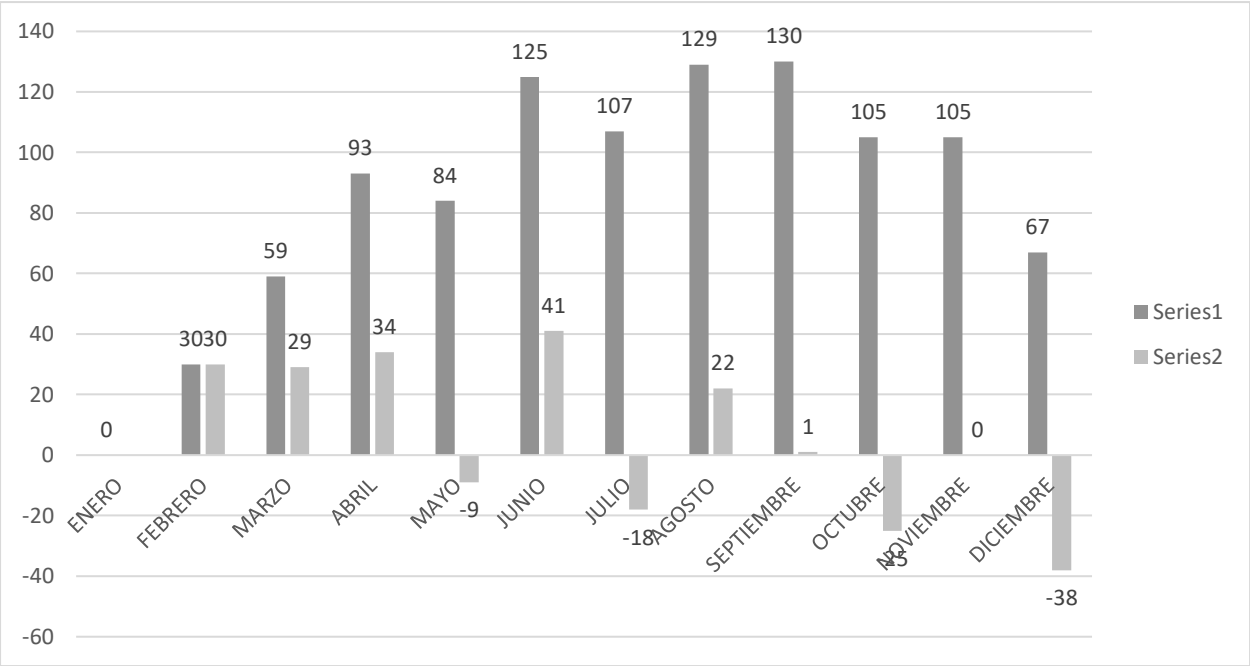


Figura 21. Número de créditos vencidos y variación mes a mes

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Análisis e interpretación: como se puede observar en la figura 21 el número de créditos vencidos de los diferentes productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito, durante el mes de febrero hubo 30 créditos vencidos el cual representa el mes con menor mora, también se observa en el mes de septiembre los créditos vencidos fueron de 130, el cual representa el mes con mayor cartera de créditos vencidos, durante el año 2018. La figura también muestra la variación de los créditos vencidos de mes a mes; es decir en el mes diciembre hubo una disminución de 38 créditos respecto al mes de noviembre y en el mes de junio existió un aumento de 41 créditos respecto al mes de mayo en la cartera morosa durante el año 2018. Esto quiere decir que existe varios factores que están conllevando a que los prestatarios no puedan pagar sus deudas a tiempo según cronograma de pagos, también se puede inferir que la cooperativa no está realizando un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera de créditos vencidos debido a que sus estrategias que emplea no son las adecuadas.

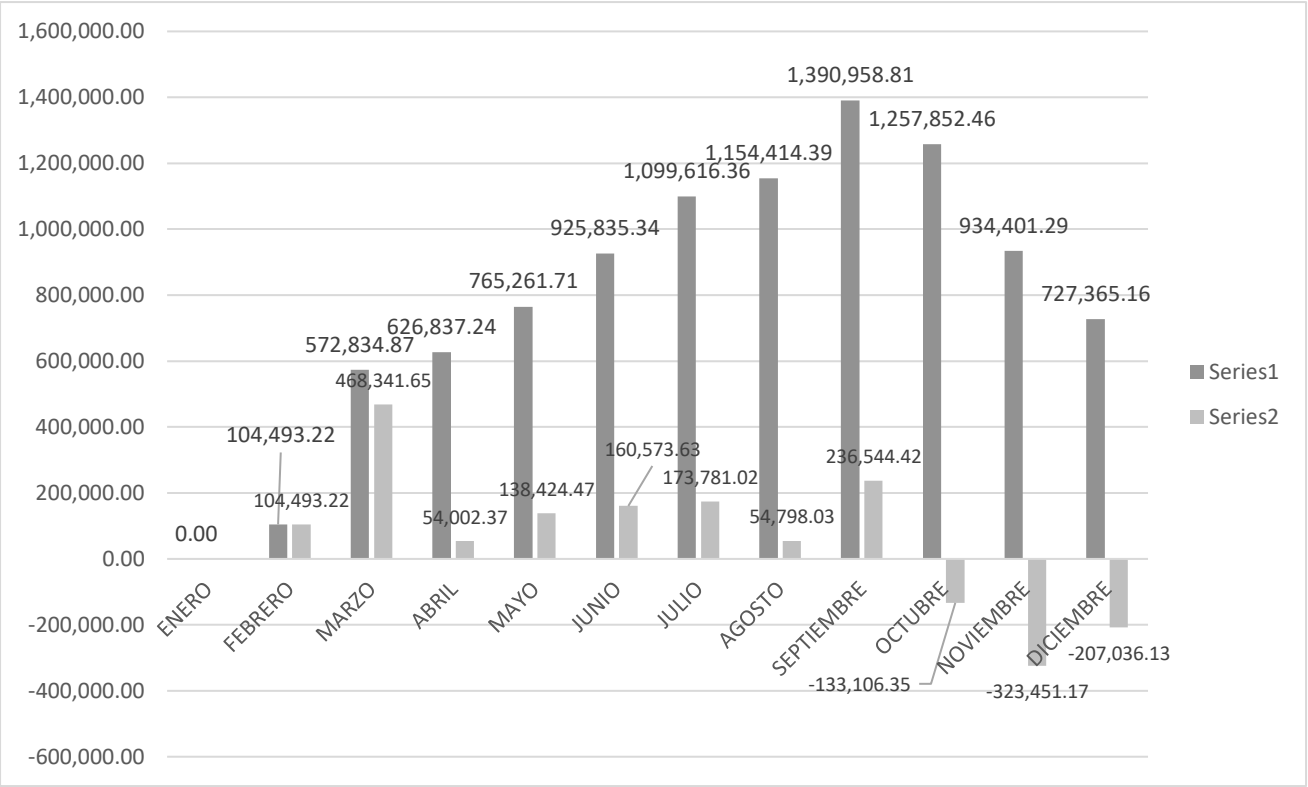


Figura 22. Importe de créditos vencidos y variación mes a mes

Fuente: sistema financiero integrado Coopac todos los Santos.

Análisis e interpretación: en la figura 22 se observa el número de créditos vencidos de los diferentes productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito, durante el mes de febrero hubo 104, 493.22 soles de créditos vencidos el cual representa el mes con menor morosidad, también se observa en el mes de septiembre los créditos vencidos fueron de 1´390, 958.81 soles, el cual representa el mes con mayor cartera de créditos vencidos, durante el año 2018. La figura también muestra la variación del importe de los créditos vencidos mes a mes; es decir, en el mes noviembre hubo una disminución de 323,451.17 soles respecto al mes de octubre y en el mes de marzo existió un aumento de 468,341.65 soles respecto al mes de febrero en la cartera morosa durante el año 2018. Esto quiere decir que existe varios factores que están conllevando a que los prestatarios no puedan pagar sus deudas a tiempo según cronograma de pagos, también se puede inferir que la cooperativa no está realizando un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera de créditos vencidos debido a que sus estrategias que emplea no son las adecuadas.

Tabla 21. Importe y número de créditos vencidos por categoría

Meses	Monto de créditos vencidos	Variación	Monto de créditos vencidos por categoría		
			Deficiente	Dudoso	Pérdida
Enero	0				
Febrero	104,493.22	104,493.22	104493.22		
Marzo	572,834.87	468,341.65	493,607.45	79,227.42	
Abril	626,837.24	54,002.37	345,771.23	67,820.80	213,245.21
Mayo	765,261.71	138,424.47	206,453.14	351,156.18	207,652.39
Junio	925,835.34	160,573.63	373,853.30	345,865.32	206,116.72
Julio	1,099,616.36	173,781.02	552,803.61	337,596.44	209,216.31
Agosto	1,154,414.39	54,798.03	593,694.80	353,875.91	206,843.68
Septiembre	1,390,958.81	236,544.42	717,370.57	450,256.06	223,332.18
Octubre	1,257,852.46	-133,106.35	384,220.99	629,369.72	244,261.75
Noviembre	934,401.29	-323,451.17	361,413.58	328,647.67	244,340.04
Diciembre	727,365.16	-207,036.13	86,985.62	402,117.40	238,262.14
TOTAL	9559870.85		4220667.51	3345932.92	1993270.42

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

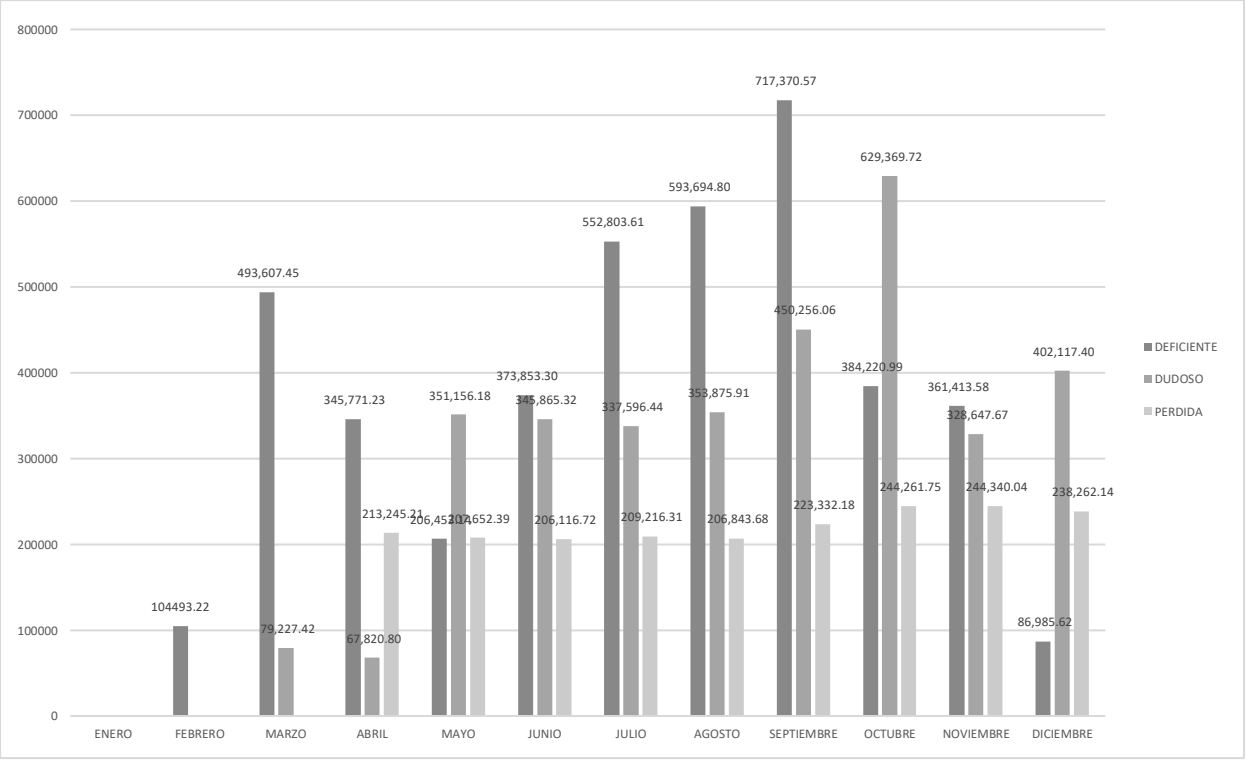


Figura 23. Importe de créditos vencidos por categoría

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Análisis e interpretación: la figura 23 muestra el monto de créditos vencidos en las categorías deficiente, dudoso y pérdida de los diferentes productos que oferta la Cooperativa Ahorro y Crédito. Deficiente: deudores con atraso de 31 a 60 días, dudoso: con atraso de 61 a 120 días y categoría perdida con más de 121 días de atraso, categorías para los créditos agrocomercial, cubierto, ordinario y rapicash y las categorías para el crédito hipotecario son: deficiente: más de 60 a 120 días de atraso, dudoso: con más de 120 a 365 días y pérdida con atraso de más de 365 días. Importes que están consignados en cada categoría y mes respectivo de acuerdo a los créditos y días de atraso antes indicado.

Tabla 22. Monto de créditos y morosidad global

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

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

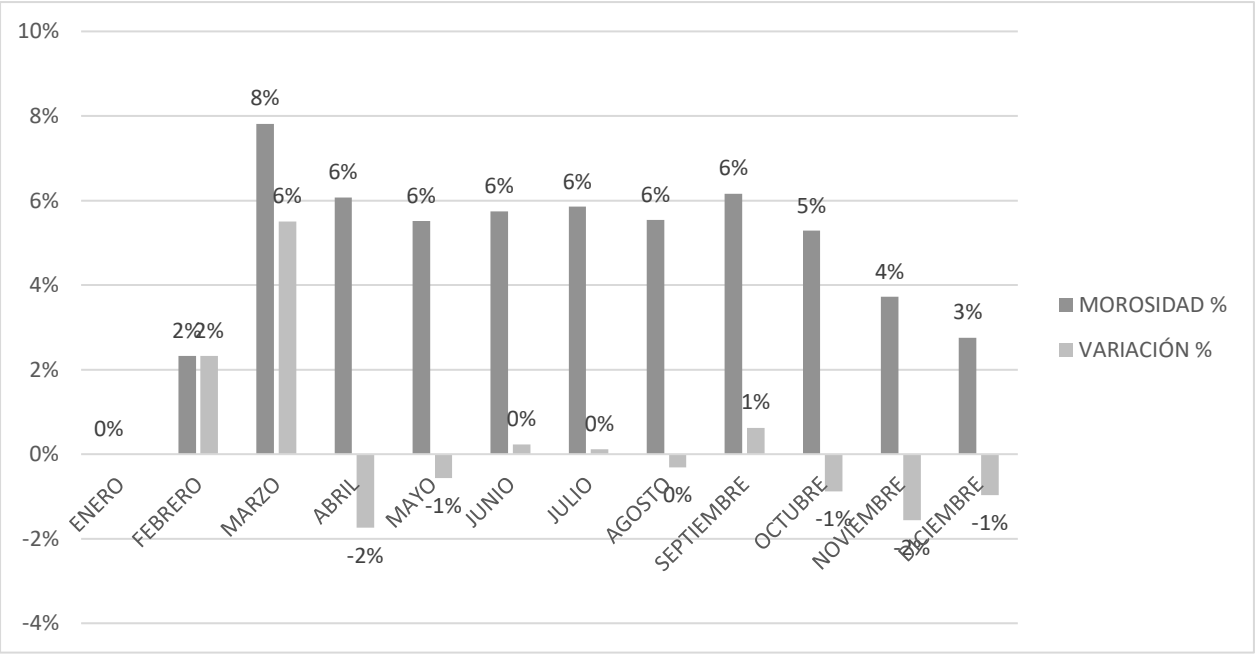


Figura 24. Índice de morosidad global y variación de mes a mes

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Análisis e interpretación: La figura 24 muestra el índice de morosidad determinado a través del ratio de morosidad: monto de créditos vencidos entre el monto de créditos aprobados, en el mes de febrero muestra un ratio de 2% el cual indica como el mes con menor índice de morosidad, también se observa en el mes de marzo el ratio ascendió a 8% considerándose como el mes de mayor índice de morosidad durante el año 2018. La figura también muestra la variación del índice de morosidad de mes a mes, observándose que en el mes de abril el disminuyo en 2% respecto al mes de marzo y en el mes de marzo el índice de mora aumento en 6% respecto al mes de febrero debido a que abarca a la morosidad de los créditos hipotecarios cuyo vencimiento según la categoría deficiente es más de 60 días de atraso.

Tabla 23. Índice de morosidad por producto

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

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

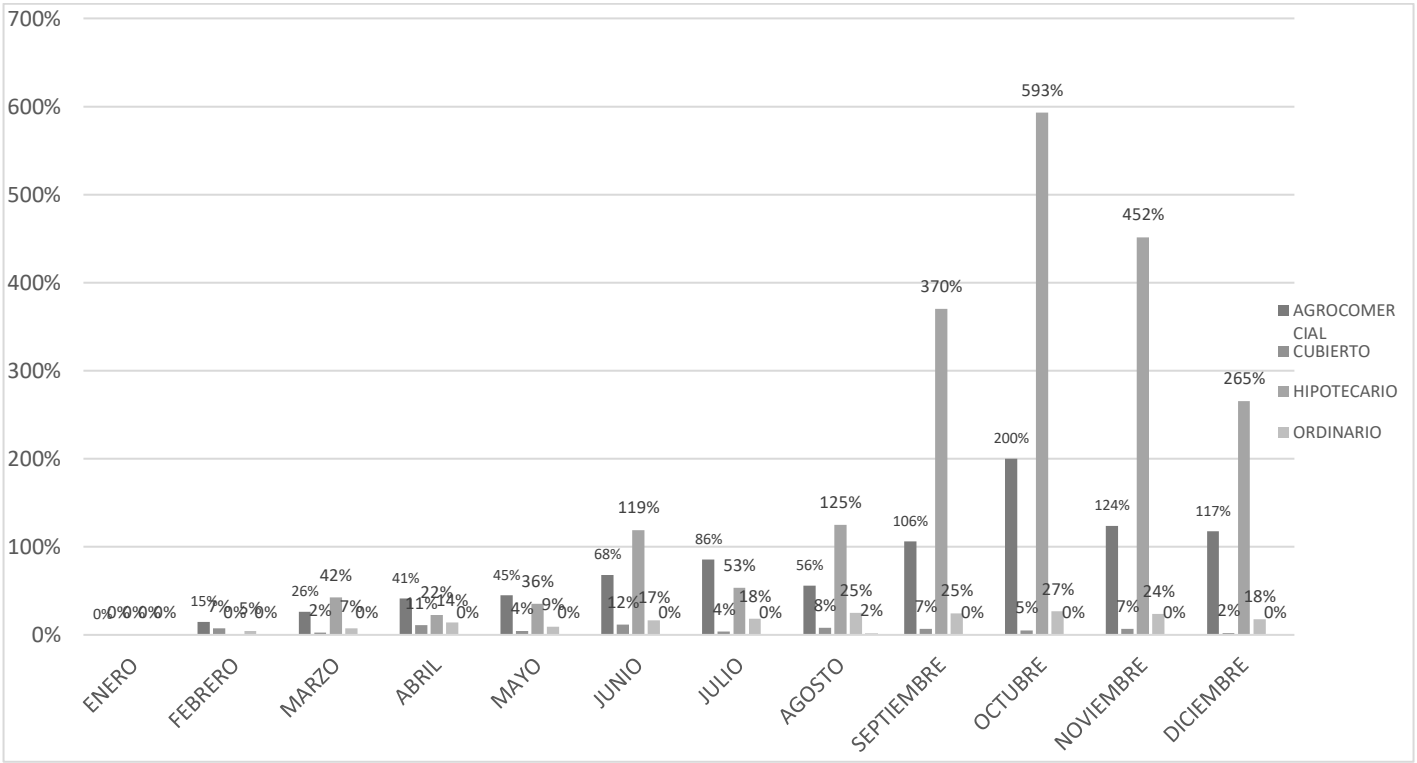


Figura 25. Índice de morosidad por producto

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Análisis e interpretación: la figura 25 muestra el índice de morosidad por producto crediticio, en cuanto a los créditos agro comerciales en el mes de febrero representa el 15% de morosidad, el cual indica como el mes de menor índice de morosidad del año 2018, debido a que la cartera recién inicia y no refleja todas las categorías, asimismo, se observa que el con mayor índice de morosidad es octubre que representa el 200% de morosidad, lo cual quiere decir que está por sobre de la colocación mensual.

En cuanto a los créditos cubiertos en los meses de marzo y diciembre representa el 2% de morosidad, el cual indica como los meses de menor índice de morosidad del año 2018, debido a que son créditos a sola firma y ha existido una adecuada gestión de cobranza, asimismo, se observa que el mes con mayor índice de morosidad es junio que representa el 12% de morosidad, motivo de fiestas patronales en la ciudad de Chota lo cual repercute en gastos personales de los socios.

En cuanto al crédito hipotecario en el mes de abril representa el 22% de morosidad, el cual indica como el mes de menor índice de morosidad del año 2018, debido a que ha existido una adecuada gestión de cobranza de créditos caídos en morosidad en el mes anterior, asimismo, se observa que el mes con mayor índice de morosidad es octubre que representa el 593% de morosidad, lo cual quiere decir que está por sobre de la colocación mensual, también se debe a que no hay un seguimiento adecuado de dichos créditos vencidos

En cuanto al crédito ordinario en el mes de febrero representa el 5% de morosidad, el cual indica como el mes de menor índice de morosidad del año 2018, debido a inicios de crecimiento de cartera de créditos el cual no se considera todas las categorías, asimismo, se observa que el mes con mayor índice de morosidad es octubre que representa el 27% de morosidad, motivo a que no hay un adecuado seguimiento a dichos créditos por parte de todas las áreas involucradas; es decir no han pasado descuentos por planilla a las unidades correspondientes (UGEL, Disa y Municipalidad)
En cuanto al crédito Rapicash en el mes de agosto representa el 2% de morosidad, motivo a que no hay una buena gestión de recuperación de créditos, sabiendo que dichos créditos se cancelan con el mismo dinero depositado a plazo fijo.

En relación al objetivo específico 3

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

3.2 Discusión de resultados.

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

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

En relación al objetivo específico1, Analizar el proceso de evaluación de créditos que realiza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018, durante el trabajo de campo se identificó que el 25% están de acuerdo que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos, el 50% están en desacuerdo y el 25% totalmente en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que para la ejecución de la cobranza se realiza el seguimiento hasta el domicilio del cliente, según tabla 9. También, se identificó que el 17% están de acuerdo, el 25% están en desacuerdo y el 58% están totalmente en desacuerdo que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que para la ejecución de la cobranza no se realiza envío de mensajes de texto vía correo electrónico a los socios morosos, considerando que existe una gran parte de socios morosos que son profesionales y manejan estos tipo de redes, según tabla 10. La tabla 12 muestra que el 17% están totalmente de acuerdo que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos, el 75% están en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados indicaron que no se emite notificaciones a los clientes para hacerles recordar que su deuda ha vencido y por lo tanto tienen que acercarse a pagar su deuda a la cooperativa, el 67% consideran que no se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos, según tabla 13, estos resultados descritos tienen relación con lo que

sostiene Caiza (2015) en su tesis denominada. Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito "Pakarymuy" Limitada agencia Pelileo, obteniendo como resultado que del total encuestados el 27% respondió por falta de análisis de crédito, mientras el 60% menciono por falta de seguimiento y el 13% contesto la incapacidad de pago consideran que son las principales causas de la morosidad de los créditos en la misma que concluye que con el desarrollo del Modelo de Gestión de Cobranza, tratamos de ayudar a disminuir el porcentaje de morosidad de la cartera vencida y a la vez agilizar y dinamizar la recuperación de la cartera. Asimismo, durante su investigación obtuvo que el área de Cobranzas no ejerce una actividad efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de los pagos, la falta de difusión de procedimientos limita su actividad en la gestión de cobros de créditos atrasados. (p.73), asimismo Herrera (2016) es su tesis denominada. Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de morosidad de la financiera Credinka S.A., Chota – 2016, obteniendo como resultado que del 100% de los encuestados el 7% están totalmente de acuerdo con las estrategias actuales para la recuperación de créditos en la misma que concluye que los créditos otorgados carecen de un seguimiento post crédito afín de determinar la veracidad de la evaluación del crédito, también se deduce que en la agencia no hay un personal directamente involucrado con el monitoreo a dar una mayor seguridad del retorno del crédito. (p.95). Además. Chero & Paredes (2016) en su tesis denominda. Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015 tuvo como resultado que las estrategias implementadas en el Banco Azteca de Chepén, en torno a créditos y cobranzas, no son considerablemente adecuadas, pues solo se respetan el 67% de dichas estrategias crediticias. Ello, implica que el riesgo de impago (morosidad) se incremente, por errores en la organización en la misma que concluye que las actividades llevadas a cabo en el Banco Azteca, en torno a créditos y cobranzas, no eran considerablemente adecuadas, pues solo se respetaban el 67% de dichas estrategias crediticias. Por ese motivo, el riesgo de impago (morosidad) se incrementaba por errores en la organización, deficiencias en el proceso de evaluación y de recuperación de créditos en un 60%. (p.59). Todo ello acorde a la investigación realizada.

En función al objetivo específico 2: Conocer las estrategias cobranza que utiliza la

Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018. se obtuvo el número de créditos vencidos de los diferentes productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito, durante el mes de febrero hubo 104, 493.22 soles de créditos vencidos el cual representa el mes con menor morosidad con un número de 30 socios, también se observa en el mes de septiembre los créditos vencidos fueron de 1´390, 958.81 soles, el cual representa el mes con mayor cartera de créditos vencidos el cual hace un numero de 130 socios, durante el año 2018. La figura también muestra la variación del importe de los créditos vencidos mes a mes; es decir, en el mes noviembre hubo una disminución de 323,451.17 soles respecto al mes de octubre y en el mes de marzo existió un aumento de 468,341.65 soles respecto al mes de febrero en la cartera morosa durante el año 2018, asimismo el ratio de morosidad al 31 de diciembre fue de 2.36% (727,365.16 / 26´370,778.82 * 100 = 2.36%) respecto al total del monto de créditos aprobados, resultados que guardan relación con lo sostiene Reyes (2017) en su tesis denominada. Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016, según la entrevista realizada obtuvo como resultado que al 30 de marzo de 2017, la Cooperativa mantiene una cartera vencida por un valor de $67.309,09, valor que representa el 37.33% del monto total aprobado y desembolsado a socios; de este valor vencido se conoció que el destino de crédito con mayor vencimiento corresponde a la línea de Microcrédito. Y finalmente concluye que según el análisis realizado existe una cartera vencida que asciende al 37,33% respecto al total de la cartera de crédito aprobada en el año 2016, uno de los hallazgos significativos es la falta de liquidez en las actividades productivas que realizan los socios. Adicional el proceso de cobranza que realiza la Cooperativa es estático, con un índice de morosidad alto, la cooperativa deberá dinamizar su proceso de gestión de cobro con la finalidad de mejorar la recaudación de los créditos y la rentabilidad de la organización. Resultados acorde con los que sostiene los autores descritos, en términos cuantitativos un poco distantes.

Diseñar estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.

3.3 Aporte científico

Propuesta

Título: Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la cooperativa ahorro y Crédito Todos los Santos – Chota, 2018.

Alcance

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

Objetivo General

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

Marco teórico

Concepto de crédito

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

Clasificación de los Créditos.

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

1) Préstamo vigente: Es el préstamo que se encuentra al día en sus pagos.

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

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

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

3) Préstamo reestructurado: Se considera como Reestructurado al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal aprobada mediante la Ley Nº 27809.

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

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

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

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

Calificación crediticia.

La Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos Chota Ltda. N° 560 (2017) en el artículo 15 del reglamento general de créditos considera que la calificación por tipo de los créditos de realiza en cabal cumplimiento a la Resolución SBS N° 11356-2008 Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, de la siguiente manera:

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

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

1) Categoría Normal, deudores con atraso hasta 30 días.
2) Categoría con problemas potenciales (CPP), deudores con atraso de 31 a 60 días.
3) Categoría Deficiente, deudores con atraso de 61 a 120 días.
4) Categoría Dudoso, deudores con atraso de 121 a 365 días.
5) Categoría Pérdida, deudores con atraso de 365 a más días.

Productos crediticios

La Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos Chota Ltda. N° 560 (2017) en el artículo 9 del reglamento general de créditos en su artículo 17 determina la oferta de productos crediticios a los socios, en el marco de la normatividad vigente, de acuerdo a su capacidad de pago y a las tendencias de mercado, por ello es quehacer de la misma el estudio permanente a fin de poder ofrecer al socio mejores alternativas y que se ajusten a sus necesidades.

Los productos que ofrece la Cooperativa en la actualidad son:

Préstamos Cubiertos (A Sola firma o Bajo aporte);

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

Prestamos RapiCash;

Son los préstamos de naturaleza de consumo no resolvente que se otorgan hasta el 80 % del importe de lo que tiene el socio en sus cuentas bajo modalidad Depósito a Plazo Fijo; de tener un atraso en el pago de sus cuotas de préstamo mayor a 60 días, (Préstamo Dudoso, clasificado de acuerdo a la resolución SBS. 11356), se autoriza a Gerencia proceder a la

cancelación total del préstamo, con el importe de sus Ahorros en Deposito en plazo fijo en garantía, previo informe del Responsable de Créditos.

Préstamos Ordinarios;

Son los préstamos de naturaleza de consumo no resolvente que otorga la cooperativa a sus socios con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios, o gastos no relacionados con la actividad empresarial y que tienen suscrito un convenio aprobado por ambas entidades para el descuento directo por planilla. El préstamo descrito se otorgara hasta un máximo de 10 veces del importe que tiene en su cuenta de aporte más ahorro hasta el monto máximo de S/ 30,000.00 (Treinta mil 00/100 soles).

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

Préstamo Agro Comercial;

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

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

De tener un atraso en el pago de sus cuotas de préstamo mayor a 60 días, (Préstamo Dudoso, clasificado de acuerdo a la resolución SBS. 11356), se autoriza a Gerencia proceder a la cancelación total del préstamo, con el importe de su aporte más Ahorro; siempre y cuando

el saldo deudor sea igual o menor al encaje dejado en garantía, previo informe del Responsable de Créditos.

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

Préstamo de Libre Disponibilidad con Garantía Hipotecaria;

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

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

Préstamo Hipotecario para Vivienda

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

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

Este tipo de préstamos se aplicará como un Crédito Hipotecario para vivienda de conformidad con el Art. 4.8, de la Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, Nº 11356-2008, en vista que se otorgan a personas naturales para la adquisición, construcción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia

con la obligación de ampararse en HIPOTECAS inscritas que se otorgan a través del sistema convencional de préstamo Hipotecario, de Letras Hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. Se incluye en esta categoría los créditos para adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

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

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

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

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

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

Marco legal

- Constitución Política del Perú, sobre libre asociación.
- Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, (Ley General) y sus modificatorias.
- Ley General de Cooperativas – Decreto Supremo N° 074-90-TR y modificatorias.
- Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. N° 560.
- Resolución SBS N° 13278-2009 Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos y sus modificatorias.
- Resolución SBS N° 540-99 "Reglamento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público.
- Ley No. 27287, Nueva ley de títulos y valores.
- Ley No. 26887, Ley General de Sociedades
- Decreto Legislativo N° 295 Código Civil.
- Decreto Legislativo N° 768 Código Procesal Civil.
- Decreto Legislativo N° 774, Normas que regulan el Impuesto a la Renta y Decreto Supremo N° 122-94 EF, que aprueba el reglamento de la ley del impuesto a la renta.
- Resolución SBS N° 11356-2008, que aprueba el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.
- Resolución SBS N° 3780-2011 Reglamento de Gestión del Riesgo de Crédito (en lo que le resulte aplicable).
- Decreto Supremo N° 004-91-TR Reglamento de Autocontrol Cooperativo.
- TUO de la Ley de Protección al Consumidor – D.S. N° 006-2009-PCM (Art. 24A y 24B)
- Otras normas que se adecuen a las necesidades y fines de la Cooperativa

Políticas generales de cobranzas

- Para la adecuada gestión de cobro el área de créditos y cobranzas será la responsable para realizar dichas acciones de cobranza .

- Se autoriza únicamente al área de caja como la encargada de recibir las cancelaciones de los prestatarios morosos.
- Los cobros del día realizado por al área de caja serán depositados en la cuenta corriente de la cooperativa dentro de las 24 horas.
- El área de créditos y cobranzas a través de los analistas de créditos deberán mantener siempre informados a los prestatarios sobre sus saldo pendiente de pago utilizado diferentes medios como llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, notificaciones escritas, visitas personales y visitas grupales.
- El seguimiento y monitoreo de la conducta de pago del prestatario deberá efectuarse constantemente con el fin de implementar medidas de prevención, de corrección y de mejoramiento necesario de cobranza.

Estrategias

Gestión activa de cobranza

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

Responsabilidades del Jefe del Área de Créditos y Cobranzas

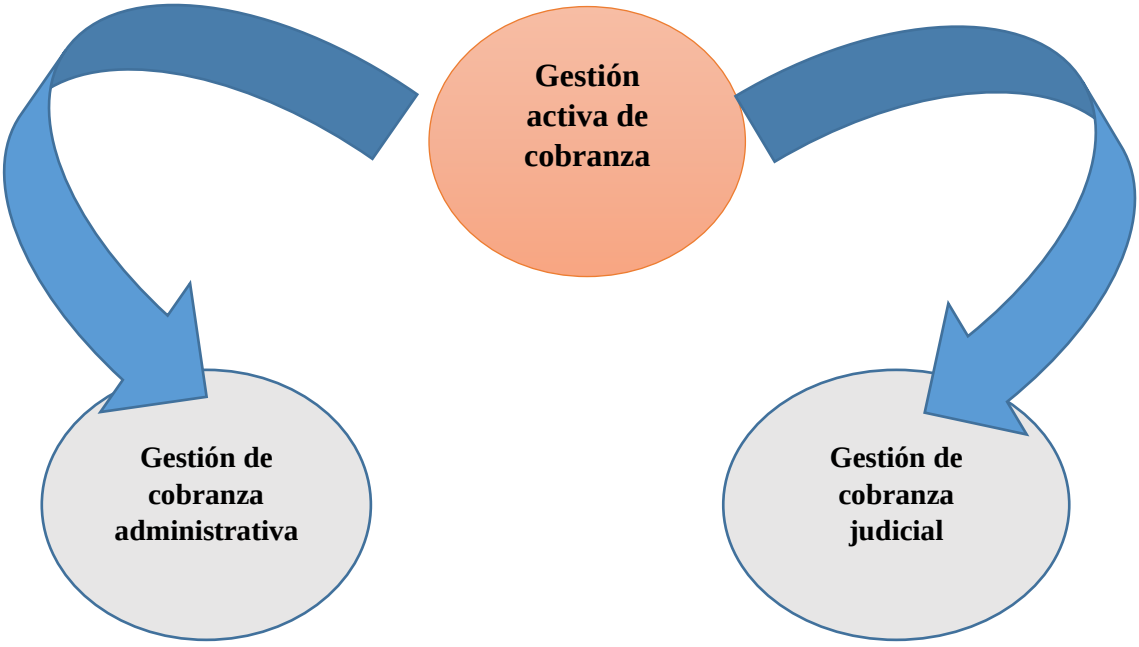
- Conducir todo el proceso, control y supervisión de los procedimientos para la recuperación de los créditos vencidos de los productos que ofrece la cooperativa.
- Ejecutar convenios de pago.
- Distribuir las tareas e instruir al personal de su área para la mayor optimización de los procesos a seguir.

Responsabilidades del gestor de cobranza

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

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

Proceso	Categorías	Responsable
1. Análisis del reporte de la cartera morosa	- - Categoría con Problemas Potenciales (CPP), - Categoría Deficiente - Categoría Dudoso - Categoría Pérdida	Departamento de Créditos y Cobranzas



1. **Gestión de cobranza administrativa:**

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

2. **Gestión de cobranza Judiciales:**

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

Gestión de cobranza administrativa

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

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

Categoría de Riesgo CPP

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

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

Categoría de Riesgo DEFICIENTE

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

- En el caso de aquellos socios que cuenten con dos (02) garantes y uno (01) de ellos no tuviera la capacidad de pago para descontarle a favor de su garantizado, la obligación total será contraída por el otro garante.

- En el caso de las Agencias, los Administradores y/o encargado de agencias deberán enviar al Área de Recuperación de créditos un informe documentado sobre la cobranza previa realizada en calificación CPP, para su monitoreo, control y seguimiento por dicha área de la oficina central.

Categoría de Riesgo DUDOSO

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

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

Categoría de Riesgo PÉRDIDA

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

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

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

Llamadas Telefónicas

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

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

Llamada telefónica de cobranza preventiva

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

Llamada telefónica de cobranza administrativa

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

Notificaciones de Cobranzas

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

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

Redes Sociales

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

Correo electrónico

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

Visitas domiciliarias

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

Gestión de cobranza judicial

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

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

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

Estrategias de prevención de mora

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

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

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

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

Con las estrategias de recuperación de créditos será beneficiado los trabajadores y socios de la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos Los Santos Chota debido a que se disminuirá los índices de morosidad de los diferentes productos.

La no gestión eficiente de la recuperación de créditos conlleva a que la exista morosidad por lo que es necesario la implementación de estrategias que permitan agilizar el cobro de créditos vencidos.

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

RECOMENDACIONES

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

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

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

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

REFERENCIAS

Aguilar, G., & Camargo, G. (2015). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú.*

Alarcon, D. (2016). *Estrategias para reducir el índice de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Moquegua del periodo 2015 -2016.* Tesis pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/445/Daniel_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alfaro, J. Y., & Vargas, K. E. (2017). *Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de trujillo, año 2016.* Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/RE_CONT_JOSE.ALFARO_KATHERIN.VARGAS_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF

Alva, W. E. (2016). *propuesta de estrategias para disminuir la morosidad de la derrama administrativa descentralizada de Trabajadores Administrativos del Sector Educacion - Amazonas -2016.* Tesis prerado, Universidad César Vallejo, Chachapoyas. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10195/alva_sw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asociación de Bancos del Perú. (2 de Noviembre de 2018). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Obtenido de https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/#targetText=Seg%C3%BAn%20el%20informe%20de%20la,m%C3%A1s%20alto%20desde%20el%202005.

Aznar, V. E. (2015). *Estrategias de cobranza en época de crisis.* Ediciones Fiscales ISEF.

Banco Central de Reserva del Perú. (29 de Agosto de 2016). *CAE PORCENTAJE DE FAMILIAS SOBRE-ENDEUDADAS EN LO QUE VA DEL AÑO.* Lima. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de http://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2016/nota-informativa-2016-08-29-0.pdf

Barzallo, G. R. (2015). *Modelo de Gestión por Procesos para Reducir el Indicador de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.* Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato - Ecuador.

Bermúdez, M. J., & Peña, A. D. (2016). *Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil.* Tesis Pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUDEZ%20PE%C3%91A.pdf

Brachfield, P. (27 de Diciembre de 2012). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles*. Obtenido de Brachfield Credit & Risk Consultants: http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles/

Caiza, C. D. (2015). *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito "Pakarymuy" Ltda agencia Pelileo.* Tesis pregrado, Universidad Regional Autonoma de los Andes, Ambato. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de https://www.google.com.pe/search?q=UNIVERSIDAD+REGIONAL+AUT%C3%93NOMA+DE+LOS+ANDES+DONDE+QUEDA&oq=UNIVERSIDAD+REGIONAL+AUT%C3%93NOMA+DE+LOS+ANDES+DONDE+QUEDA&aqs=chrome..69i57j0l5.3305j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Carrasco, D. (2014). *Metodologia de la Investigación Científica* (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.

Chavarín, R. (20 de Enero de 2015). MOrosidad en el pago de creditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas, X*(1), 71-83. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de http://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf

Chero, K. B., & Paredes, M. E. (2016). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015.* Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chepen. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3005/TESIS%20MARIA%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoria General de la Administratación* (Quinta ed.). Bogota, Colombia: Lily Solano Arévalo.

Ciaran, J. (01 de Febrero de 2018). *¿Qué es una cartera de préstamos?* Obtenido de Cuida tu dinero: https://www.cuidatudinero.com/13078331/que-es-una-cartera-de-prestamos

Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. N° 560 . (2017). Reglamento general de créditos.

Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015.* Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan, Jaen. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. (11 de Diciembre de 2015). *Evolución de las principales cuentas e indicadores de las cooperativas de ahorro y crédito del perú (COOPAC) a diciembre de 2015.* Obtenido de https://www.fenacrep.org/assets/media/imagenes/4to-trimestre-2015.pdf

Gómez, A. (2014). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro.* Obtenido de http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/

Gomez, J. T. (2016). *Propuesta de estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Amazonas Cajamarca – 2016".* Tesis pregrado,

Universidad César Vallejo, Jaen. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10174/gomez_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzáles, J., & Gomes, R. V. (2014). *LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS.* Universidad de Zaragoza, Contabilidad y Finanzas de la UNIZAR, Zaragoza. Obtenido de http://www.unizar.es/gonzalez/articulosesp/Morosidadproblema.pdf

Hernández, R., Fernández, C. F., & Baptista, M. d. (2014). *Metología de la investigacion.* México, México: McGRAW-HILL. Recuperado el 06 de Noviembre de 2018

Herrera, J. C. (2016). *Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de morosidad de la financiera Credinka S.A., Chota - 2016.* Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Chota.

Lopez, T. C. (2018). *Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL - MATAGALPA.* Matagalpa. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de http://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf

Mancheno, D. P. (2018). *Determinantes de la morosidad sectorial en el Ecuador.* universidad. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8670/1/UDLA-EC-TEC-2018-05.pdf

Marquis, C. (01 de febrero de 2018). *Definición de la estrategia financiera*. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de Cuida tu dinero: https://www.cuidatudinero.com/13098699/definicion-de-la-estrategia-financiera

Montes, S. (10 de Noviembre de 2018). *Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina*. Obtenido de La República: https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456

Ñaupas , H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodologia de la Investigación Cientifica y Elaboración de Tesis* (Tercera ed.). Lima, Perú: Centro de producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pradel, B. (15 de Agosto de 2017). *Tasa de Morosidad*. Obtenido de Analytica: https://www.analytica.com.do/2017/08/tasa-de-morosidad/

Recarte, A. (2015). *Definición de morosidad.*

Reyes, E. (2017). *Análisis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito afro ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016" (p.1). Tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría CPA en la Univ.* Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Esmeraldas. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1385/1/REYES%20BONE%20ELIZABETH%20.pdf

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

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

Superintendencia de Bancos e instituciones Financieras Chile. (2015). *Informe anual.* Chile. Obtenido de https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_11130.pdf

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

ANEXOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0975-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de julio de 2019

VISTO:

La solicitud de Efraín Núñez Delgado de fecha 15 de julio de 2019 y el proveído de la Decana de fecha 23 de julio de 2019, sobre rectificación del título del proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, con resolución N° 0175-FACEM-USS-2019 de fecha 12 de marzo de 2019, se aprobó el Proyecto de Tesis denominado: ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA -2018, presentado por el estudiante EFRAIN NUÑEZ DELGADO.

Que, con proveído de fecha 23 de julio la Decana de la FACEM aprueba la rectificación del título del proyecto de tesis de EFRAIN NUÑEZ DELGADO, a fin de mejorar la redacción.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNO: **APROBAR** la modificación del título del proyecto de tesis de (l) (la) estudiante **SANCHEZ LLAUCE MARIA ISABEL**, de la EAP de Contabilidad de la siguiente manera:

Dice:
ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA -2018

Debe decir:
ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS, CHOTA -2018

ARTÍCULO DOS: Dejar sin efecto la resolución N° 0175-FACEM-USS-2019 de fecha 12 de marzo de 2019, extremo N°31.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Cc.: Escuela., archivo

C

CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

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

Chota, 19 de julio de 2019

SEÑOR: Herrera Requelme José Cruz
Gerente de la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos Los Santos Chota

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

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

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

Atentamente,

Efraín Núñez Delgado
DNI: 71741397

COOPAC "TODOS LOS SANTOS"
OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Fecha 19-07-19 Hora 3:00
Nº de Registro
Folios 02
Firma

CARTA DE AUTORIZACIÓN

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

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

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

Chota, 27 de Mayo del 2019

COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA
P.C. José Cruz Herrera Requelme
GERENTE GENERAL

ENCUESTA

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por objetivo general es determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

Se recomienda leer detenidamente cada ítem y en función de su análisis como trabajador de esta institución elija una respuesta y marque con una "X" la opción que considera pertinente según a la siguiente escala.

Datos generales:

Edad: ( ) Sexo: 1. F ( ) 2. M ( ) Cargo ……

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	Valoración				
		1	2	3	4	5
Variable independiente: Estrategias de recuperación de créditos						
1	¿Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado?					
2	¿Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos?					
3	¿Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?					
4	¿Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?					
5	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente?					
6	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente?					
7	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras?					

8	¿Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos?					
9	¿Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos?					
10	¿Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos?					
11	¿Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos?					
12	¿Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos?					
13	¿Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos?					
Variable dependiente: morosidad						
14	¿Considera que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la cooperativa?					
15	¿Considera que existe morosos intencionales que no pagan su deuda a la cooperativa?					
16	¿Considera que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la cooperativa?					
17	¿Considera que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la cooperativa?					
18	¿Considera que existe morosos despreocupados que no pagan su deuda a la cooperativa?					

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigacion y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0175-FACEM-USS- 2019, del (los) estudiante (s), Núñez Delgado Efrain Titulada ESTRATEGÍAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO TODOS LOS SANTOS – CHOTA, 2018.

Se deja constancia que la investigacion antes indicada tiene un indice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

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

Pimentel, 18 de noviembre de 2020

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

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

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

Autor: Efraín Núñez Delgado
Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.	Recolectar información para determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

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

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

CPC CASTULO AGIP BUSTAMANTE
AUDITOR INDEPENDIENTE
Mat. 05288

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N°.....

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	**Nombre del Juez**	José stalin Dávila Mego
2	**Profesión**	Contador Público colegiado
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister
	Experiencia Profesional (en años)	8 años
	Institución donde labora	I.E.S.T.P. CH - chota
	Cargo	Docente

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

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

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

Autor: Efraín Núñez Delgado

Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.	Recolectar información para determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

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

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

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

.....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N°.....45260892.....

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	**Nombre del Juez**	Oscar Tarrillo Saldaño
2	**Profesión**	contador Publico Colegiado
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister
	Experiencia Profesional (en años)	4 Años
	Institución donde labora	I.E.S.T P. CH - chota
	Cargo	Docente

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

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

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

Autor: Efraín Núñez Delgado

Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.	Recolectar información para determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018.

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

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

Mg. Oscar Tarrillo Saldaña
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. CCPLL. N° 02-9179

.....
FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI N°.....46836132.....

MOROSIDAD DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA TODOS LOS SANTOS

Tabla 19. Importe y número de créditos aprobados

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

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Tabla 20. Importe y número de créditos vencidos por productos

Meses	N° de créditos vencidos	Variación	Monto de créditos vencidos	Variación	N° de créditos vencidos por productos				
					Agrocomercial	Cubierto	Hipotecario	Ordinario	Rapicash
Enero	0		0.00		0	0	0	0	0
Febrero	30	30	104,493.22	104,493.22	15	8	0	7	0
Marzo	59	29	572,834.87	468,341.65	22	9	10	18	0
Abril	93	34	626,837.24	54,002.37	36	21	7	29	0
Mayo	84	-9	765,261.71	138,424.47	28	14	12	30	0
Junio	125	41	925,835.34	160,573.63	43	30	12	40	0
Julio	107	-18	1,099,616.36	173,781.02	51	10	16	30	0
Agosto	129	22	1,154,414.39	54,798.03	48	20	14	46	1
Septiembre	130	1	1,390,958.81	236,544.42	55	17	20	38	0
Octubre	105	-25	1,257,852.46	-133,106.35	44	12	17	32	0
Noviembre	105	0	934,401.29	-323,451.17	46	12	17	30	0

Diciembre	67	-38	727,365.16	-207,036.13	25	8	10	24	0
TOTAL	1034		9,559,870.85		413	161	135	324	1

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Tabla 21. Importe y número de créditos vencidos por categoría

Meses	**Monto de créditos vencidos**	**Variación**	**Monto de créditos vencidos por categoría**		
			Deficiente	**Dudoso**	**Pérdida**
Enero	0				
Febrero	104,493.22	104,493.22	104493.22		
Marzo	572,834.87	468,341.65	493,607.45	79,227.42	
Abril	626,837.24	54,002.37	345,771.23	67,820.80	213,245.21
Mayo	765,261.71	138,424.47	206,453.14	351,156.18	207,652.39
Junio	925,835.34	160,573.63	373,853.30	345,865.32	206,116.72
Julio	1,099,616.36	173,781.02	552,803.61	337,596.44	209,216.31
Agosto	1,154,414.39	54,798.03	593,694.80	353,875.91	206,843.68
Septiembre	1,390,958.81	236,544.42	717,370.57	450,256.06	223,332.18
Octubre	1,257,852.46	-133,106.35	384,220.99	629,369.72	244,261.75
Noviembre	934,401.29	-323,451.17	361,413.58	328,647.67	244,340.04
Diciembre	727,365.16	-207,036.13	86,985.62	402,117.40	238,262.14
TOTAL	9559870.85		4220667.51	3345932.92	1993270.42

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

.

Tabla 22. Monto de créditos y morosidad global

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

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

Tabla 23. Índice de morosidad por producto

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

Fuente: sistema financiero integrado Coopac Todos los Santos.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

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

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

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

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

Pimentel, 09 de Octubre 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.

EL suscrito:
EFRAÍN NÚÑEZ DELGADO, con DNI **71741397**

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **ESTRATEGÍAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO TODOS LOS SANTOS – CHOTA, 2018**, presentado y aprobado en el año 20xx como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
NUÑEZ DELGADO EFRAIN	**71741397**	

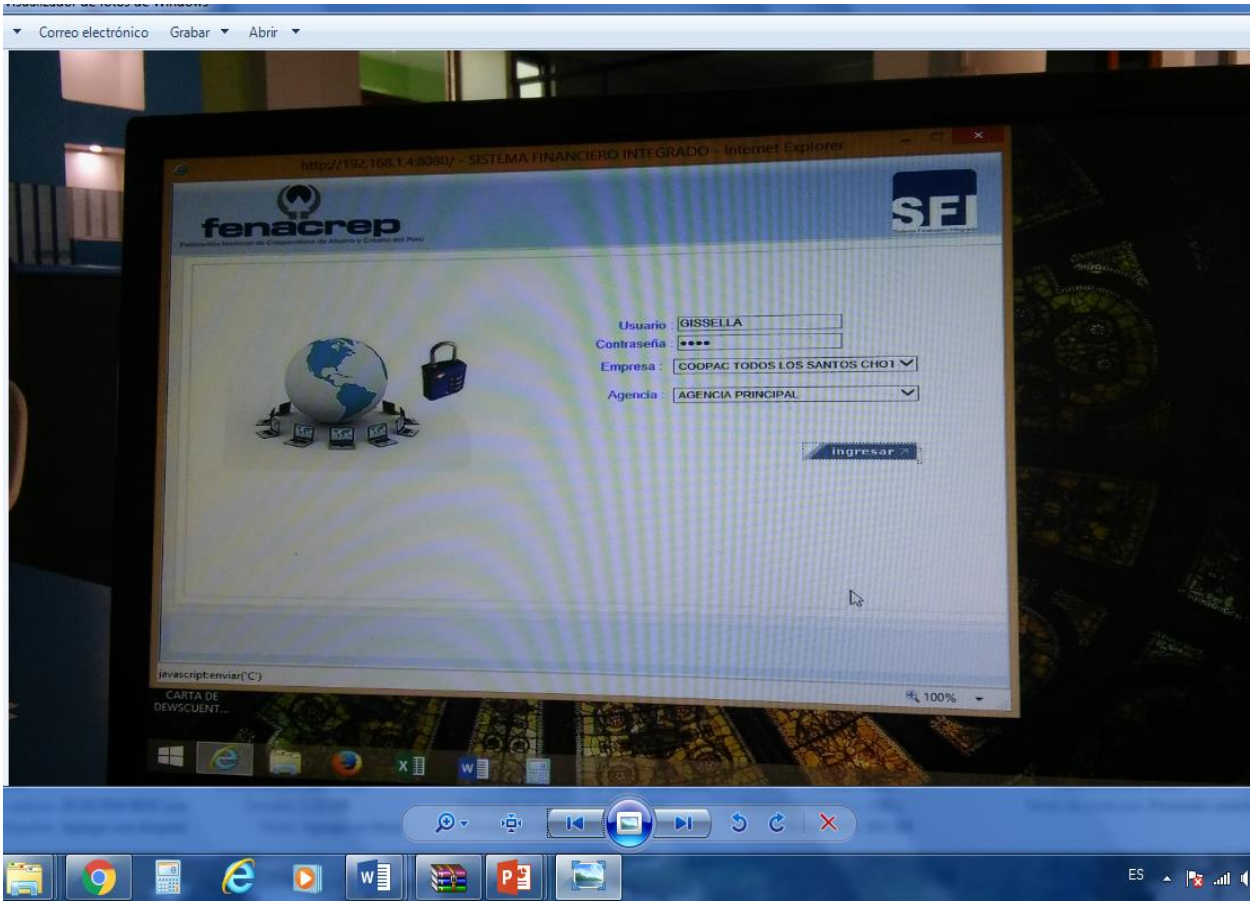
ESTRATEGÍAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO TODOS LOS SANTOS – CHOTA, 2018"

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	3%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	repositorio.pucese.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	blog.tgestiona.com.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional José María Arguedas Trabajo del estudiante	1%
5	app.ifb.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	docs.com Fuente de Internet	1%
7	www.sbif.cl Fuente de Internet	1%
8	renati.sunedu.gob.pe	


Correo electrónico
Grabar
Abrir
http://192.168.1.4:8080/ - SISTEMA FINANCIERO INTEGRADO - Internet Explorer
fenacrep
SFI
Usuario : GISSELLA
Contraseña : ••••
Empresa : COOPAC TODOS LOS SANTOS CHOT
Agencia : AGENCIA PRINCIPAL
Ingresar
javascript:enviar('C')
100%
ES

2
3
AREA DE CREDITOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SEÑOR DE LOS SANTOS DE CHOTA LTDA. N° 560
FUNDADA EL 18 DE ABRIL DE 1964

EVALUACION ECONOMICA Y FINANCIERA SOCIO/CONYUGUE

PROPUESTA DE CREDITO

ORDINARIO - PILOTO - HIPOTECARIO

SOCIO:	VILCHEZ VEGA MARY YOMAR	SOCIO	SI	DNI:	27240376
CONYUGUE:	UGAZ DAVILA HUGO MAURO		SI	DNI:	16443755
DIRECCION REAL/ REFERENCIA	PJ. SANTA ANITA 00150 CENTRO CHOTA		TIEMPO RESIDENCIA		5 AÑOS
	CHOTA				
ESTADO CIVIL	CASADA			CARGA FAMILIAR	N° DEPEND
ACTIVIDAD ECONOMICA	GANADERIA	EDAD:	50 AÑOS		2

NUEVO:	X	
AMPLIACION:		
REFINANCIACION:		
REPROGRAMACION:		

POSICION FINANCIERA SOCIO		
APORTES	**263.00**	
AHORROS	**320.66**	
PLAZO FIJO		
TOTAL		**583.66**
SALDO CAPITAL DE PTMO		

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

EGRESOS MENSUALES		
ALIMENTACION	350.00	
EDUCACION	0	
SALUD	10	
SERVICIOS	47.00	
ALQUILER	0	
TRANSPORTE	10	
VESTIDO	0	
OBLIGACIONES	0	
OTROS	50.00	
TOTAL GASTOS PERSONAL		**467.00**

DEUDAS SISTEMA FINANCIEROS	***SOCIO***	***CONYUGE***
MIBANCO	560.00	0.00
FINANCIERA CONFIANZA	0.00	198.00
ENTIDAD 03	0.00	0.00
ENTIDAD 04	0.00	0.00
ENTIDAD 05	0.00	0.00
TOTAL	560.00	198.00
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		**758.00**
TOTAL GENERAL EGRESOS		**1,225.00**

Saldo Disponible:		
INGRESO TOTAL MENOS TOTAL EGRESOS	**775.00**	
Ratio de Cuota		
CUOTA INICIAL COOPAC X100/SALDO DISPONIBLE	**86.04**	Min 50 %

CUOTA INICIAL COOPAC		666.80
DEUDA TOTAL - SEGUN LEY		**1,424.80**

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

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

FIRMA DEL ANALISTA RESPONSABLE