



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de
Ahorro y Crédito nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Cajabamba**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES:

Bach. Fausto Moisés Abanto Arrelucea (ORCID: 0000-0003-1452-7738)

Bach. Enrique Guevara Marquina (ORCID: 0000-0002-6962-2639)

ASESOR:

Mg. CPC Mario Ignacio Farfán Ayala (ORCID: 0000-0001-68452204)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por darnos las fuerzas para continuar y hacer de nuestro camino profesional más próspero.

A mis padres, quienes me enseñaron a enfrentar las adversidades y a superar mis límites.

Fausto Moisés

A mi Dios, por ser la luz y la fuerza que ayuda en mi camino al éxito profesional y mi vida

A mi familia por ser el motor y motivo para seguir en búsqueda de mi crecimiento profesional y humano.

Enrique

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios porque nos permitió terminar una etapa más de nuestra vida y regalarnos hasta el día de hoy la sabiduría e inteligencia para poder seguir adelante, además de ser nuestra fortaleza en momentos difíciles y darnos la oportunidad de culminar nuestros estudios con éxito.

Les damos las gracias a nuestros padres y familiares, por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en nuestras vidas, porque nos han enseñado que debemos luchar por nuestras metas profesionales.

A la Universidad César Vallejo por brindarnos su apoyo incondicional y su tiempo para la redacción de nuestra tesis y por transmitirnos sus conocimientos para ser buenos profesionales.

Los autores.

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUNTENTICIDAD

Yo, Enrique Guevara Marquina con DNI N° 27421445 a fin de cumplir con las disposiciones actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que todo los documentos e informes que anexo es veraz.

De lo expuesto asumo la responsabilidad ante cualquier falsedad y ocultamiento tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chilayo, Julio del 2020.



Enrique Guevara Marquina

DNI: 27421445

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Fausto Moisés Abanto Arrelucea con DNI N° 70747801 a fin de cumplir con las disposiciones actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que todos los documentos e informes que anexo es veraz.

De lo expuesto asumo la responsabilidad ante cualquier falsedad y ocultamiento tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2020.



Fausto Moisés Abanto Arrelucea

DNI: 70747801

Índice

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUNTENTICIDAD	v
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de Variables.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5. Procedimiento	18
2.6. Métodos de análisis de datos.....	19
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	50
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	61
Reporte de Turnitin.....	62
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	63
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación	65

Índice de tablas

Tabla 1. Variables de la Investigación	16
Tabla 2. Población y muestra.....	17
Tabla 3. ¿La evaluación para créditos se hace respetando políticas de créditos?	20
Tabla 4. ¿Existe Reglamento de créditos?	21
Tabla 5. ¿El analista será minucioso de los requisitos en la solicitud de crédito?	22
Tabla 6. ¿El monto de préstamo a solicitar, así como la cuota se estima en base a la capacidad de pago del socio?.....	23
Tabla 7. ¿Para el incremento de la cuantía en la línea de crédito el socio debió haber cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos?	24
Tabla 8. ¿Las garantías solidarias se admiten como máximo para un socio?	25
Tabla 9. ¿Realiza la evaluación de créditos por categoría de riesgo?.....	26
Tabla 10. ¿A los socios con categorización excelente solo es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente?.....	27
Tabla 11. ¿Se envía mensajes de texto al socio agradeciéndole su puntualidad y estimándole a seguir con ese comportamiento?	28
Tabla 12. ¿Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado?	29
Tabla 13¿Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas?	30
Tabla 14¿De fallar con las llamadas telefónicas se envía una primera carta de cobranza con el detalle de la morosidad?	31
Tabla 15¿En los mejores términos la primera carta es un recordatorio de sus obligaciones financieras con la Cooperativa?	32
Tabla 16.¿De continuar el socio moroso se envía una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes?.....	33
Tabla 17¿Se emite carta notarial judicial por el abogado de la cooperativa?.....	34
Tabla 18. ¿Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora?	35
Tabla 19. ¿Existe un área de recuperaciones de créditos?	36
Tabla 20. Análisis del índice de Morosidad Año Mensual 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.	37
Tabla 21. Análisis del índice de Morosidad Mensual Año 2017 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.	38
Tabla 22. Análisis de Morosidad 2018- 2017. COOPAC. Nuestra Señora del Rosario	39
Tabla 23. Evaluación y clasificación de créditos año 2018	40
Tabla 24. Evaluación y clasificación de créditos año 2017	40

Índice de figuras

Figura 1. La evaluación para el otorgamiento de créditos se hace respetando todas las políticas de créditos.....	20
Figura 2. Existe Reglamento de créditos.	21
Figura 3. El analista en jefe tiene minucioso cuidado de todos los requisitos presentados en la solicitud de crédito.....	22
Figura 4. El monto de préstamo a solicitar, así como la cuota se estima en base a la capacidad de pago del socio.	23
Figura 5. Para el incremento de la cuantía en la línea de crédito el socio debió haber cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos.....	24
Figura 6. Las garantías solidarias se admiten como máximo para un socio.	25
Figura 7. Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo.....	26
Figura 8. A los socios con categorización excelente solo es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente.....	27
Figura 9. Se envía mensajes de texto al socio agradeciéndole su puntualidad y estimándole a seguir con ese comportamiento.	28
Figura 10. Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado.....	29
Figura 11. Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas.	30
Figura 12. De fallar con las llamadas telefónicas se envía una primera carta de cobranza con el detalle de la morosidad.	31
Figura 13. En los mejores términos la primera carta es un recordatorio de sus obligaciones financieras con la Cooperativa.	32
Figura 14. De continuar el socio moroso se envía una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes.	33
Figura 15. Se emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales por el abogado de la cooperativa.....	34
Figura 16. Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora.....	35
Figura 17. Existe un área de recuperaciones de créditos.	36

RESUMEN

La presente investigación titulada “Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Cajabamba”, ha tenido como objetivo general proponer estrategias crediticias para la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, y tiene como diseño No Experimental transversal porque no pretende involucrarse en manipular la variable independiente, es de tipo de investigación descriptiva y propositiva; nuestra población y muestra está conformada por todos los trabajadores de la Cooperativa inmersos en el trámite crediticio directa o indirectamente y los socios de los consejos y comités involucrados en la administración de esta Entidad, cuyo total es de 99 personas. ; la técnica utilizada fue Análisis documental, encuesta, entrevista y sus instrumentos fueron la ficha de análisis documental, el cuestionario y la guía de entrevista; y en los resultados se ha obtenido que no se emite carta notarial judiciales y extrajudiciales por el abogado de la cooperativa y no se preparan informes diarios sobre préstamos en mora, el reglamento de créditos se encuentra en proceso de actualización con las nuevas disposiciones de la superintendencia de banca y seguros; y las estrategias de créditos que se vienen aplicando no son las adecuadas

Palabras clave: Estrategias crediticias, morosidad, cooperativa, Riesgo de crédito.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Credit strategies to reduce the delinquency rate in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. No. 222, Cajabamba", has had as its general objective Propose credit strategies for the reduction of delinquency in the Cooperative of Savings and Credit Nuestra Señora del Rosario Ltda. No. 222.and has a non-experimental transversal design because it does not pretend to be involved in manipulating the independent variable, it is of a descriptive and proactive type of research; Our population and sample is made up of all the workers of the Cooperative immersed in the credit process directly or indirectly and the members of the councils and committees involved in the administration of this Entity, whose total is 99 people. ; the technique used was documentary analysis, survey, interview and its instruments were the documentary analysis form, the questionnaire and the interview guide; and in the results it has been obtained that judicial and extrajudicial notarial letters are not issued by the cooperative's lawyer and daily reports on delinquent loans are not prepared, the credit regulations are in the process of being updated with the new provisions of the superintendence of banking and insurance; and the credit strategies that are being applied are not adequate

Keywords: Credit strategies, delinquency, cooperative, Credit risk.

I. INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y créditos que brinda servicios de préstamos a sus asociados, siempre vienen enfrentando el problema de morosidad porque sus políticas y estrategias crediticias no son adecuadas; así tenemos que la realidad problemática en el exterior indica en la revista de la Superintendencia de Banca y Seguro. (Guillen, 2015, p.21) que los indicadores de morosidad que realizan cálculos de la cartera de créditos total bruta y por tipo de negocio; el crecimiento de la cartera de morosos en los créditos tiene resultados sobre la rentabilidad, separación en los movimientos de los fondos.

En los años actuales, por la crisis internacional, la morosidad empresarial es alta e indica que la demora en el pago de los créditos está en aumento en España (González & Gómez, 2016, p.91), Así mismo en los meses últimos existe abundancia de escritos publicados en la prensa económica, principalmente la información brindados por el Banco de España, demuestran el crecimiento de la morosidad del año pasado, motivo por la cual vaticinan un incremento leve para el presente.

En el Diario La Hora, en Ecuador, en los años 2015 y 2016 las instituciones financieras privadas, obtuvieron ingresos menores, teniendo un riesgo crediticio generado por el incrementado del índice de cartera morosa a un 9.401%, motivado por el desempleo de gran número de clientes. (Astudillo,2016, p.19).

El gerente manifestó que los clientes acudieron a las entidades financieras para poder renegociar sus deudas vencidas, ya que gran parte de clientes contaba con un promedio de 5 a 6 cuotas atrasadas. Instituciones financieras para disminuir la mora en los créditos han optado hacer seguimiento continuo a clientes con créditos y analizar su situación económica de los clientes y tratar de equilibrar los riesgos.

En México, el área financiera publica que las utilidades de ahorro aumentan en un 35% gracias a que laboran basados en una planeación estratégica por tal motivo las cajas y las Cooperativas de Ahorro y crédito lograron una utilidad de 409.7 millones de pesos, lo manifestó la Comisión Nacional Bancaria y la Bolsa de Valores.

El Sector Financiero Popular y Solidario, la microempresa es el sector que ha tenido la cartera de morosidad más alta en relación a otros créditos. En el Banco Central del Ecuador

(Torres, 2015, p.19.). Asimismo, la alta morosidad en el sector microcrédito permite deducir que elementos macroeconómicos y microeconómicos estarían perjudicando a las microempresas de la provincia, lo que se manifiestan en los porcentajes de morosidad, estos inciden en el rendimiento financiero de las instituciones crediticias en la provincia de Cotopaxi.

A nivel nacional, al gerente Dongo de Caja Arequipa en una entrevista, reveló que la caída de la inversión privada y pública se debe al incremento de la morosidad”, (Diario el Comercio, 2017, p.2), el cual, en las medianas, pequeñas y microempresas se vienen incrementando el desempleo y de la misma forma las ventas se vienen deteriorando, también impactó el fenómeno de El Niño costero.

Según Cárdenas en su artículo “administración de riesgos y las estrategias crediticias en las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú” nos dice que una buena administración de riesgos de crédito despliega una estrategia de verificación provisoria; se puede decir que se prevé frente a un acontecimiento lesivo, generado por la desobediencia de cumplir con las obligaciones de pagos de los clientes, como: incremento de provisión por una errada distinción de la cartera de préstamos, como consecuencia de una errada estimación crediticia; originado como resultados: baja rentabilidad, también una endeble calidad patrimonial en el tiempo (Cárdenas, 2015, p.91).

En el Diario Gestión, nos dice que la mora de los préstamos a pequeñas y micro empresas (MYPEs) y para personas sigue en ascenso y esto está dificultando el normal desarrollo de las empresas, advirtió la calificadora de riesgo. (Manrique,2018, p. 1).

Hurtado refiere que el gerente del Banco Financiero aseveró en una entrevista al diario Gestión que la institución ha establecido el modelo psicométrico como medición de la inseguridad crediticia y disminución de tasas de morosidad entre los microempresarios y emprendedores (Hurtado, 2014, p.1).

A nivel local, la morosidad constituye una grave problemática de mucho riesgo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario (COOPAC NSR), y las demás financieras; esto ha afectado la situación económica y financiera de la entidad en la actualidad, se pone en manifiesto a través de esta investigación que la inexistencia de estrategias en el tratamiento de cartera de créditos afecta a la Cooperativa, con la baja de sus

resultados por incremento de deudas impagas (cartera morosa), razón por lo que se debe emplear estrategias adecuadas a la gestión de solicitudes de crédito.

La Cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. 222 creada en la Provincia de Cajabamba el 21 de diciembre de 1962 e Inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas, RUC N° 20146796347 y con Resolución de Superintendencia de Banca y Seguros N° 466-95.” hoy COOPAC NSR, tiene 58,507 asociados, sede principal en Cajabamba y ocho sucursales: Ag. San Marcos, Ag. Huamachuco, Ag. Trujillo, Ag. Cajamarca, Ag. Bambamarca, Ag. Chota y Celendín, Ag. Chiclayo, ; 02 oficinas informativas en Santiago de Chuco y Quirulca.

Esta entidad cooperativista, cada día trata de reducir los riesgos operacionales presentes al otorgar créditos. Toda entidad financiera es tener normas, con el propósito de salvaguardar sus patrimonios frente al dolo, existen muchos riesgos que afectarían la rentabilidad. El riesgo es identificado como una amenaza dificultando alcanzar las metas de la entidad financiera, viene aquejando de alta morosidad, poniendo en peligro el logro de sus objetivos, el Gerente ha revelado que la morosidad se ha acrecentado en los últimos meses, empleando estrategias con el propósito de recuperación de los créditos, incrementándose costo de recuperación; es de vital importancia destacar que la cooperativa tiene como misión impulsar la inclusión financiera enfocándose en negociantes al por menor, para optimizar su realidad económica y modo de vida, la existencia de morosidad obstaculiza el proceso de préstamo de conceder de forma ágil y pertinente, por esta razón la exigencia de hacer esta investigación que permite establecer estrategias de préstamo más eficientes consientan advertir el riesgo crediticio y reducir indicador de mora de la COOPAC NSR.

En los trabajos previos relacionado a nuestra investigación mencionamos al autor Capa (2016) en su tesis titulada “Modelo de cobranza y gestión financiera en el Colegio Particular Central, en la ciudad de Santo Domingo”; para obtener título profesional en contabilidad superior y auditoria en Universidad de los Andes del Ecuador; el objetivo central fue diseñar un piloto de cobranza y administración financiera para incrementar los ingresos de la entidad, para lo cual dentro de sus objetivos específicos considero diseñar estrategias de recaudación. Ha si un estudio exploratorio, diseño no experimental-transversal, en la recolección de datos se utilizó un cuestionario aplicado a 15 colaboradores.

Concluye que la entidad en estudio presenta una cartera vencida que aún no ha sido recuperada, lo que ha generado un desbalance en los ingresos percibidos, sin embargo, no ha mejorado su política de cobranza ni implementado estrategias de recaudación por lo cual el diseño del modelo de gestión financiera y cobranza se enfocó en ampliar la línea de servicios educativos, sobre todo en aquellos meses de baja recaudación.

La gestión de cobranzas en las empresas, sin importar el rubro de esta, son poco implementadas y el modelo planteado por el investigador se plantea como una solución de muchas empresas que es el desbalance en sus ingresos, esto es a través de la capacitación constante.

Parrado (2015), en la investigación de tesis: “Riesgo de crédito y solidez financiera en el sector bancario: Un enfoque macro prudencial” para optar el grado de doctor en la universidad de Jaén de España, con el propósito de exponer la correspondencia entre los diversos métodos utilizados, estableciendo una clasificación que admita constituir un gran equipo de trabajo. El diseño metodológico es descriptivo y concluyó: la trascendencia gestión del riesgo crediticio: modificación filosofía en los bancos. En los últimos tiempos se han realizado cambios notables en la administración de riesgos, cambiando de un sistema tradicional el riesgo se evitaba, actualmente el sistema el riesgo se une al proceso de toma de decisiones llegando a un punto de equilibrio y que no lesione forma radical la rentabilidad. La excelente administración del riesgo ayuda a la empresa a alcanzar sus objetivos. De esta forma instituciones financieras han pasado de ser simples acreedores de riesgo a ser auténticos gestores de riesgos. (p.73). Concluyendo que el riesgo de crédito, así como va incrementando, también va participando en la liquidez, generando la reducción de fondos de créditos.

Las empresas que otorgan créditos quieren evitar riesgos excesivos, con el fin de poder obtener solidez financiera y lo que propone el investigador el ser gestores de riesgos.

Mora (2014), en su investigación: “Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán- Agencia El Ángel” en la Universidad Central de Ecuador. El objetivo principal fue ejecutar un método para reducir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Agencia el Ángel. El estudio es descriptivo, la muestra es la misma Cooperativa de ahorro y crédito. Concluye

que: se halló un sin número de peligros la más relevante no aplican la normativa de la organización; también, el aumento de socios y la mora en un 5.97%.

Este nuevo plan propuesto se unge como una propuesta para bajar el indicador de morosidad en las entidades del rubro crediticio, en donde se puede apreciar que cualquier cambio en la gestión influye de manera negativa a la empresa, desde el aumento de socios hasta el porcentaje de préstamos

Caballero (2017), en su estudio: “Incidencia de riesgo crediticio en la morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Chinquira Caraz 2015”. El Objetivo general planteado es conocer la influencia del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito. Concluye que los riesgos crediticios se manifiestan por aplicar políticas de préstamos inconsistentes, inexistencia de responsabilidad en los pagos, sobre endeudando de los clientes, poniendo en evidencia la necesidad de replantear las políticas de préstamos para fortalecer la economía de la institución.

Méndez (2016) en su investigación: “Tecnología crediticia y su relación con la morosidad en el Sector Micro Financiero- Trujillo 2016”; el objetivo descrito ha sido especificar el lazo existente entre la tecnología crediticia y la morosidad en el sector micro financiero – Trujillo 2016.

El autor concluye: Las instituciones en el sector financiero al realizar la valoración de crédito a ofrecer tienen en consideración factores: Análisis de información sobre un solicitante de un préstamo del solicitante (scoring), instituciones están compuestas formalmente, la tecnología de créditos conectadas a los índices de morosidad, las COOPAC son instituciones financieras con alto índice de morosidad, presentaron una cartera de morosidad hasta el Julio del 2016 un 6.99 %; las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito con 6.11% de morosidad en sus carteras crédito y alto grado de morosidad mostrado por COOPAC y Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, están limitadas por la manera de ejecutar las tecnologías crediticias, existencias de garantías a ceder los créditos. (p.80).

Supo (2015), en su estudio: “Factores que determinan la Calidad de la cartera crediticia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri en el año 2011 – 2014”, el objetivo es hallar los elementos determinantes en la eficiencia de la cartera crediticia en la CRAC Los Andes – Agencia Ayaviri el periodo 2011-2014; el diseño

metodológico es descriptivo concluyendo: las hipótesis trazadas, los objetivos y los resultados alcanzados establece: en la CRAC Los Andes – Agencia Ayaviri existen componentes concluyentes de la morosidad y calidad de clientes los periodos 2011 al 2014, tipo económicos y sociales: Entes financieras con el que el cliente tiene obligaciones, índice de endeudamiento, tiempo fijado para el préstamo concedido, estado civil, tiempo de iniciado el negocio y el destino del crédito. Los altos niveles de endeudamiento perjudican la calidad de la cartera crediticia. Se manifiesta un mayor grado de endeudamiento, deterioro del patrimonio del negocio, favorece a la posibilidad de incumplimiento de compromisos en 7.3%. (p.67).

El nivel de endeudamiento y el incumplimiento de las obligaciones se encuentran inversamente proporcionales, al mayor nivel de endeudamiento es menor el cumplimiento de las obligaciones, ciertamente esto trae muchos problemas a la eficacia de la cartera crediticia.

Raymundo (2018), en su investigación “Estrategias crediticias bajar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agro finanzas y Comercio Amazonas Ltda., Jazán - 2017”-Jaén. El objetivo general es minimizar la morosidad a través de estrategias crediticias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito; concluyendo la necesidad de evaluar las estrategias crediticias en la COOPAC Agro finca y enmarcarlas en un sano análisis para el incremento en la cartera sana, según nuestra hipótesis planteada podremos afirmar que los expedientes de crédito deben contener un estándar mínimo basado en la seguridad de la estructura de estos, respetando los pasos que el proceso crediticio así lo requiere de acuerdo a las normas y con un buen criterio en el análisis.

Palma (2018) en sus tesis “Estrategias Financieras para Reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo s.a. – Agencia Bambamarca – 2017”; el objetivo general fue establecer las estrategias financieras para disminuir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A.; diseño no experimental, concluyendo que el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – agencia Bambamarca es regular; respecto a los tipos de morosidad en los casos fortuitos el índice de morosidad es alto, sin embargo, en los tipos deliberados, negligentes, accidentales e indiferentes con un índice de morosidad medio.

Chero y Paredes (2016), en su investigación: “Estrategias crediticias para disminuir el índice de Morosidad en el Banco Azteca, Chepén 2015”; el objetivo fue aplicar estrategias de crédito para disminuir el índice de morosidad del Banco Azteca, el diseño metodológico es de tipo Descriptiva; concluyendo: (...) Con las faltas halladas y evaluadas se implementaron las estrategias en el Banco Azteca de Chepén, manifestando que sus colaboradores deben ejercer una excelente evaluación y gestión del riesgo crediticio y no solo orientar en un incremento acelerado de sus carteras sin un previo análisis crediticio. (p.36).

En las Teorías relacionadas al tema se ha tomado en cuenta las definiciones de las variables:

Para definir a las estrategias crediticias, tenemos a Ronda (2014), quien refiere que “Es el conjunto de instrumentos y objetivos de la entidad del proceso de acciones para lograrlas”

Para Quina Luisa (2014) lo define como “Las estrategias de créditos admite advertir el peligro y problemas en el tiempo y para ellos las organizaciones efectúan nuevos proyectos, estrategias de financiamiento cumplir con objetivos metas y las operaciones productivas”. (p.64).

En la definición de estrategia, según Remacha (2017) refiere que “La estrategia es la forma en que una entidad define cómo creará valor. Se trata del qué hacer y cómo hacerlo. Define los objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para lograr dichos objetivos.”. (p.05).

“Definiciones establecidos por la SBS, según el artículo 20° y 22° de la resolución SBS 3780-2011 Reglamento de la Gestión del Riesgo de Crédito”

El Plan Estratégico es instrumento básico para iniciar inversiones de negocio a través de documento se dicen las metas para lograr en mediano o largo plazo”. (ISOT, 2015).

“La finalidad de la estrategia es trazar la línea a continuar para lograr los objetivos y a través de ello implantar decisiones que se realicen cambios en las acciones” (ISOT, 2015). “Es importante: evaluar y delimitar las particularidades, concebir los puntos fuertes y determinar los riesgos y distinguir los objetivos de la entidad” (ISOT, 2015).

Consideraciones en la evaluación para la aprobación crediticia: el Reglamento para la Evaluación y Clasificación de los Deudores y la constitución de Provisiones, las entidades financieras deben considerar en la evaluación crediticia.

- a) Necesitaran averiguar las fuentes de conocimiento de la reputación y la situación crediticia de la otra parte, así como la de sus asociados y gestión de personas jurídicas.
- b) Sus componentes de juicio conviene tener en cuenta políticas que proporción en analizar la posibilidad de operaciones que financian a los clientes catalogados en diversas clases como: Problemas Viabiles, Incorrecto, Dudoso o Pérdida, compra de créditos vencidos no clasificados como Normal.”

Las clasificaciones internas de riesgo de crédito en las instituciones financieras se manejan como sistemas de clasificación del riesgo crediticios que se aplican en la administración crediticia, con sus manuales, políticas que puedan establecer la designación proporcionada la amenaza en cada clase determinada según la mora en el sistema de clasificación. Estos procesos, como cualquier transformación que se realice tiene que ser aprobado por el Comité de Riesgo de Crédito.

Crédito: “Es un préstamo dinerario que la entidad financiera entrega al solicitante, por lo que el deudor está obligado a reembolsar el importe solicitado en el tiempo determinado, de acuerdo a las condiciones determinadas para el crédito, más los intereses, comisiones y otros costos del préstamo, si existiera” (Lima & Gómez, 2017).

El vocablo crédito proviene del latín *credium* que expresa “cosa confiada”, crédito en su principio expresa confiar. En lo económico se concibe por crédito a una operación financiera en donde un cliente solicita un préstamo a una institución financiera de un importe de dinero, a ser devuelto según lo determinado (tiempo, tasa de interés, etc.).

Estrategias de Evaluación crediticia: “El propósito de una evaluación de crédito es establecer viabilidad del otorgamiento del crédito y los requisitos básicos, que tiene un financiamiento (monto, plazo, forma, frecuencia de pago, garantías), que admitan tener una correspondencia permanente con el cliente o socio y Entidad crediticia”. (García, 2009).

Riesgo Crediticio: “Es una posible pérdida por la falta del deudor en operaciones directas, indirectas o de provenidos que trae consigo no pagar, parte de la deuda o la inexistencia de coyunturas en el pago de los compromisos celebrados.”. (Añaez, 2014, p.43).

Su Importancia es fundamental entender el peligro en una entidad financiera, que las decisiones financieras que se toman como base a pasar en el futuro y no en lo previsto, que conlleva erradas decisiones”. “El riesgo se puede aceptar cuando la prima sea alta y una ganancia, existe una relación entre el riesgo y la rentabilidad”. (Campoverde, 2018).

“Otorgar un préstamo, el cliente o socio debe tener capacidad de pago y solvencia económica y moral, se establece a través de la evaluación cuantitativo y cualitativo del préstamo”.

“Pueden ser personas naturales o jurídicas, cuyo ingreso se forme en el proceso de diversas actividades, (producción, comercialización o servicio)”. (García, 2009).

Entre las características del financiamiento se menciona que el préstamo se debe dar en forma individual, los cuales tienen a ejecutar actividades independientes, prestamos de para cubrir la necesidad del cliente o socio y el plazo del préstamo está establecido por la inversión del socio o cliente.

Las condiciones del crédito se considera la Calificación crediticia: (0) Normal en el sistema crediticio; Edad: Mayor o igual a 18 años hasta los 75 años y la relación de instituciones con quienes tiene créditos: Máximo 4 entidades, incluida nuestra Empresa.

Los requisitos del crédito son formales y documentarios

Entre los requisitos formales del crédito este debe ser socio de la COOPAC NSR, tiempo mínimo de marcha del negocio: 6 meses; monto o cantidad máxima préstamo 5% del Patrimonio Efectivo de la Cooperativa y seguridad comercial y domiciliaria.

Para los requisitos documentarios debe cumplir con garantía para el crédito: documentos de propiedades del cliente, socio y/o aval; DNI del socio o cliente mayor de 18 años y menor los 75 años.; recibo de servicios básicos (luz y/o agua) y comprobantes de pago del comercio (factura, boletas, otros).

Los tipos de garantías son medidas o formas de certificar el cumplimiento de un compromiso, y son suplementaria en el procedimiento crediticio. Se formarán garantías de acuerdo a los requerimientos.

Las garantías formales tienen que estar apropiadamente registradas en la SUNARP.

Forman garantías reales: inmobiliarias (constitución de hipotecas), mobiliarias debidamente inscritas, las garantías preferidas autoliquidables (cualquier modalidad de ahorros); así como otras garantías preferidas establecidas por la normativa vigente.”

Las garantías no reales son las que no están inscritas en registros públicos y constituyen garantías no reales a garantías personales (aval solidario, o a sola firma del solicitante), declaración jurada de bienes, título de propiedad, documento de transferencias o donación inmuebles (a favor de la COOPAC), los haberes.

En la definición de estrategias de cobranzas, Alfaro (2017) indica que “Es una actividad cuya finalidad la reactivación de la correspondencia de negocios con el cliente o socio, tratando de que pueda mantener sus préstamos al día y pueda aprovechar nuestros productos”

En la definición de estrategia de cobranzas, según Gómez (2017), indica que “las instituciones financieras en su manera de cobro y recuperar su cartera, usan diversas técnicas, utilizan las llamadas telefónicas y el envío de comunicación por la tardanza de pago sus cuotas”

“En una cobranza eficiente, debemos tener en cuenta los diferentes factores que impiden de que el cliente o socio no haya pagado, es decir, ver el motivo por el cual se genera la tardanza del pago, qué medidas se aplicaron, la actitud del deudor o socio y forma de realizar el cobro”.

“Esto, busca precisar la realidad del porque se da la falta de compromiso de pago del socio y así de esta manera, analizar los procedimientos de cobranzas si son los correctos y si ha permitido conseguir la reducción de las deudas”.

“También tener presente las normas, políticas y métodos aplicados al otorgar los préstamos, así también métodos de recuperación, en los plazos establecidos la institución financiera y cliente, tratando de evitar la incobrabilidad el préstamo”. (p.57).

Llamadas telefónicas: “Ejecuta llamadas al deudor o socio y recordarle parte de su préstamo esta vencido, del primer día demora, por tal motivo de que el cliente o socio tenga cualquier excusa razonable, y se otorgue un tiempo máximo de 8 días al vencimiento”. (Gómez, 2017, p.69).

En las estrategias de cobranza se debe realizar Visitas de cobranza al domicilio de cliente: “Cuando el socio o deudor no contesta las llamadas telefónicas, debemos hacer una visita a su domicilio para hacer presionar al socio, e indagar su realidad económica y analizar si tiene liquidez disponible para cancelar sus obligaciones”. (Gómez, 2017, p.90).

Cartas: “Hacer llegar carta para recordarle al socio su deuda, posterior a cierta prórroga, pero si no se realiza el pago indicado, se hará llegar una notificación por segunda vez, pero notarial”. (Gómez, 2017, p.23).

“Renegociar la deuda con un acuerdo común entre la Institución financiera y socio, estableciendo nuevos escenarios de cancelación del préstamo vencido”. (Gómez, 2017, p.75).

Procedimiento legal: “Enviar los documentos a la oficina legal, este procedimiento es desagradable en el procedimiento de cobro que ocasiona gastos altos.” (Gómez, 2017).

En la definición de morosidad, según Palma (2016), indica que la morosidad es la demora de pago de un compromiso, sancionada con la aplicación del interés de moratoria (p.178).

En clasificación de la morosidad Según (Resolución SBS N° 11356-2008) se clasifican en: Categoría Normal (0). – cumplen con el pago del crédito hasta con una demora de 8 días; Categoría con Problemas Potenciales (1). – con atraso del pago de préstamo de 9 a 30 días; Categoría Deficiente (2). – demora en cancelar de créditos de 31 a 60 días; Categoría Dudoso (3). - demora en cancelar de créditos de 61 a 120 días; Categoría Pérdida (4). - demora en el pago de créditos mayor a 120 días.

En la mora causada por la deficiencia de los colaboradores se tiene en cuenta lo siguiente:

Poco compromiso con los objetivos: “Por el apremio de cumplir con las metas, la administración exige al personal de créditos a cumplir con el 100%, no efectuando una exigente evaluación crediticia”. (Aguilar & Camargo, 2017, p.26).

Deficiencias en las funciones: “Desconocimiento de sus funciones, el personal realiza una evaluación correcta, haciendo un incremento de morosidad”. (Aguilar & Camargo, 2017, p.33).

Favoritismos al personal: “Favoritismo en varios colaboradores dentro de la entidad con el comité de aprobación, ha ocasionado el incremento de carteras con socios incorrectamente evaluados”. (Aguilar & Camargo, 2017, p.34).

Producto crediticio inadecuado: “La oferta de productos financieros inconvenientes pueden ocasionar a que el socio llegue a la morosidad por una incorrecta inversión”. (Aguilar & Camargo, 2017, p.38).

Deficiente capacitación presencial al personal.

“La inexistencia de capacitación y entretenimiento al personal genera deficiencia en sus funciones de evaluación del crédito llevando que sea un socio potencial moroso”. (Aguilar & Camargo, 2017, p.39).

En las deficiencias en el proceso de evaluación que causan la mora se ha descrito:

Evaluación crediticia basada en la garantía: “Es la garantía del socio y/o aval que puede dejar, no se evalúa la capacidad de pago” (Aguilar & Camargo, 2017, p.40).

Créditos aprobados por amistad o parentesco: “Trabajadores del área de créditos otorgan préstamos a personas conocidas, sin analizar su capacidad de pago”. (Aguilar & Camargo, 2017, p.40).

Poca claridad de información del cliente: “Informaciones imprecisas que se entrega al socio sobre tasa de interés, fecha de pago, plazos, etc.; llegando a que se evalué mal el crédito y se convierta en un potencial moroso”. (Aguilar & Camargo, 2017, p.41).

Sobreendeudamiento del cliente: “A veces se da el crédito sin tener en cuenta el sobreendeudamiento del socio, sin analizar sus condiciones económicas”. (Aguilar & Camargo, 2017, p.42).

En la mora causada por las deficiencias en el proceso de recuperación de crédito es por:

Falta de conocimiento sobre los créditos que se encuentran en situación de morosidad: “Desconocimiento de reportes diarios de vencimientos, hace que los trabajadores no realicen seguimiento de préstamos morosos”. (Aguilar & Camargo, 2017, p.42).

Falta de compromiso por el cumplimiento de las Políticas de Recuperaciones: “El trabajador no comprometido con la institución y sus políticas de recobro que la empresa brinda, genera no recuperar los créditos en sus plazos establecidos”. (Aguilar & Camargo, 2017, p.42).

La formulación del problema se ha planteado ¿De qué forma la ejecución de renovadas estrategias crediticias contribuyen a la disminución de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222?

En la justificación del estudio, esta se realiza teniendo en cuenta a Hernández, Fernández y Baptista (2014), que indican cinco criterios:

En el criterio de conveniencia se justificó porque se destaca los procedimientos y estrategias crediticias que se plantean y se apliquen de forma estricta en cada caso; esperando que las estrategias aplicadas favorezcan a que la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, se vea disminuida.

En la relevancia social se justificó porque la cooperativa en investigación, están en competitividad que buscan la prosperidad general de sus clientes (socios), también es de beneficio recíproco; esta labor de examen contribuirá con datos relevantes con la finalidad de resguardar el bien social y prioritariamente la baja del índice de morosidad.

En las Implicaciones prácticas se justificó por el nivel trascendencia para la Cooperativa en investigación, la evaluación de la morosidad y las recomendaciones que se den, admitirá concluir con un planteamiento de estrategias crediticias ejecutadas una realidad problemática existente.

En el valor teórico se justificó porque con este estudio se fortificará los conocimientos ya trabajados en la actualidad sobre la materia, la información que se logre se utilizará para próximas investigaciones, que traten esta temática y trabajen una hipótesis, saber con exactitud la correspondencia existente entre las estrategias crediticias y la morosidad; valdrá como recomendaciones.

En el criterio de utilidad metodológica se justificó porque este estudio intenta concretar que con los datos recaudados mediante los instrumentos de recolección y además planteando la ejecución de estrategias crediticias se alcance disminuir el índice de morosidad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, procede como una facilitadora en el financiamiento del sector micro financiero rural y urbano; razón por la cual esta investigación favorecerá a formar estrategias de crédito que ayuden a la disminución de la morosidad en la Institución.

La hipótesis del estudio se ha planteado como **Hi: $p \neq 0$** (Existe relación): La implementación de modernas estrategias crediticias ayuda a disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

El objetivo general es plantear estrategias crediticias para la disminución de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

Los objetivos específicos son Diagnosticar la realidad actual de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222; analizar el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222 y diseñar estrategias crediticias para disminución la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Descriptivo - Propositivo

La investigación es de tipo descriptivo porque se va a recopilar datos importantes que nos favorezcan minimizar una realidad de los hechos, porque minimizar el caso del presente estudio es encontrarse una de tipo económica en específica.

En tal sentido Hernández et al. (2014) nos dice que el objetivo del investigador es determinar y especificar las diversas, realidades, contenidos y hechos; permitiendo ver la forma como presentan. Se trata de averiguar, especificar las particularidades y el perfil de las personas, procesos, los objetos o de cualquier suceso que necesite de una evaluación, su finalidad recopilar datos y analizarla de manera individual o conjunta. (p. 125).

Esta investigación espera plantear procedimientos que ayuden a erradicar los problemas que se encontraron, determinando nuevos métodos e instrumentos de acción y maneras para su ejecución en la actualidad real; también, establecer una propuesta por lo que es investigación de tipo Propositivo.

Diseño de investigación

No experimental - Transversal

El presente trabajo de investigación no ha sido manipulado la variable independiente por consecuencia no influye en los cambios de la variable dependiente; por los que decimos que es un diseño de tipo no experimental.

Por este motivo es de necesidad circunscribir lo que Hernández et al. (2014) representa de la investigación de tipo no experimental: Esta investigación pretende realizar cambiar intencionadamente las variables de investigación. (Hernández et al., 2014, p.152).

Hernández et al. (2014) “Este tipo de investigación transversal recopilan datos en un tiempo establecido (...) Hemos revelado que los hechos abordados de este estudio se realizaron en un tiempo establecido y se aplicaron los instrumentos en una solo fecha.

Nuestra investigación es transversal porque las variables de estrategias crediticias y morosidad se analizaron en los periodos 2017-2018.

2.2. Operacionalización de Variables

Variables

Tabla 1. Variables de la Investigación

Variables	Concepto
Independiente Estrategias crediticias	“Las estrategias de créditos admite el riesgo y problemas en un tiempo delimitado y las organizaciones efectúan nuevos proyectos, nuevas estrategias de financiamiento así logra alcanzar sus objetivos metas y las operaciones productivas” (Quinaluisa, 2014,p.64)
Dependiente Morosidad	Definir morosidad apliquemos lo que Palma, (2010) manifiesta; “demora en la cancelación de un compromiso, sancionada con la aplicación del interés de moratoria” (p.178)

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández et al. (2014) “Una población es el grupo de diferentes casos que tienen relación con un conjunto de cosas y descripciones”; Nuestra población en este estudio está formada por los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222 (COOPAC NSR) involucrados en la gestión crediticia directa o indirectamente y los socios de los consejos y comités implicados en la gerencia de esta institución, cuyo total es de 99 trabajadores como se detalla en la tabla N° 2 que se encuentra en los anexos.

Muestra y muestreo

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). La muestra en el desarrollo de calidad comprende a un grupo de personas, comunidades, sobre el cual se recopilará información para una investigación

La muestra ha sido conseguida a través el muestreo probabilístico Estratificado de forma intencional, considerándose a un total de 30 colaboradores que tienen relación con la gestión de créditos y son los siguientes:

Tabla 2. Población y muestra

Colaboradores	Cantidad
Directivos del Consejo de Administración	5
Directivos del Consejo de Vigilancia	4
Directivos del Comité de Créditos	4
Gerente General	1
Contador General	1
Analista en Jefe	1
Jefe de Operaciones	1
Asesor Legal	1
Auditor Interno	1
Analistas de Créditos	5
Responsable de Sistema	1
Administradores de Agencia	2
Cajeros	3
TOTAL	30

Fuente: Elaboración propia

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

Para la investigación utilizamos dos técnicas.

Encuesta, en nuestra investigación se ha aplicado a los directivos y trabajadores de la COOPAC. “Es un método que admite la recopilación de datos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El análisis de documentos, está fundamentado en analizar material impreso. Para nuestro estudio se aplicó la evaluación de los estados financieros y reportes de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.

En la entrevista, se aplicó al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora de Rosario.

En los instrumentos se aplicó el cuestionario, la ficha de análisis documental y guía de entrevista.

En el cuestionario se aplicó a los dirigentes y trabajadores relacionado a como se vienen ejecutando las estrategias crediticias.

En la ficha de análisis documental, se realizó un análisis de los estados financieros 2017-2018 para evaluar el nivel de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.

En la guía de entrevista se realizó una serie de preguntas al gerente para conocer las estrategias de créditos que se vienen aplicando a conocer las causas de la morosidad.

Validez: En este estudio se hizo una encuesta que fue validada y según los que nos refiere Hernández et al. (2014. p.96), “La validez, hace referencia al porcentaje en que un instrumento calcula básicamente la variable que desea evaluar”; esta encuesta fue validada por los profesionales especialistas indicados para tal fin, conocedores de la variable Estrategias Crediticias.

Confiabilidad: El instrumento aplicado en el estudio se proyectó teniendo en consideración que “la certeza de una herramienta de evaluación hace referencia al rango de su aplicación replicada a la misma persona u objeto, nos da iguales resultados, estables y vinculados”, (Hernández et al. 2014, p.98); y por esta razón los instrumentos usados se validaron por el coeficiente del Alpha de Cronbach y se logró una cifra de 0.831 que estableció la confiabilidad de este instrumento.

Fórmula que determina la confiabilidad – Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde.

K: Número de ítems

Si2: Sumatoria d varianzas de los ítems

St2: Varianza de la suma se los ítems

A: Coeficiente de Alfa de Cronbach

2.5. Procedimiento

La técnica de la encuesta se realizó siguiendo los pasos de cómo se iba hacer, luego se aplicó el cuestionario a cada uno de los directivos y trabajadores que estaban

señalados en la muestra de la investigación: y para el caso de la técnica del análisis de los documentos se solicitó a la gerencia los estados financieros del periodo 2017-2018 para luego evaluar las variaciones y determinar el índice de morosidad de los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para analizar la información se ejecutó anticipadamente recojo de los mismos, que fue a través del programa de cómputo Microsoft Excel, en primer lugar y después usar el Software SPSS; estas actividades se orientan nuestro propósito analizar las variables de esta investigación. También se elaboraron tablas y figuras de esta manera la exposición de la de investigación y favorecer el logro de nuestros objetivos.

2.7. Aspectos éticos

En este estudio se tomó en consideración como estudiosos se tiene que capacitar sobre los potenciales resultados que habríamos si nuestros colaboradores refutan ciertos temas de la COOPAC NSR, también se ha estimado vital importancia algunos criterios como son:

- Que no sufra ningún tipo de cambios la información exhibida de la institución investigada.
- Ser honorables y respetuosos de la autoría de los contenidos que utilizaron de soporte y sean citados teniendo en cuenta las normas APA.
- Respetar las opiniones de los encuestados y se formen tal cual sus perspectivas.
- Mantener con carácter reservado y confidencial toda la información financiera y administrativa de la Institución investigada.

III. RESULTADOS

3.1 Diagnosticar la situación actual de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222

Tabla 3. ¿La evaluación para créditos se hace respetando políticas de créditos?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes	Porcentajes
				Válidos	Acumulados
Válidos	Si	10	33%	33%	33%
	No	17	57%	57%	90%
	No conoce	3	10%	10%	100%
	Total	30	100%	100%	

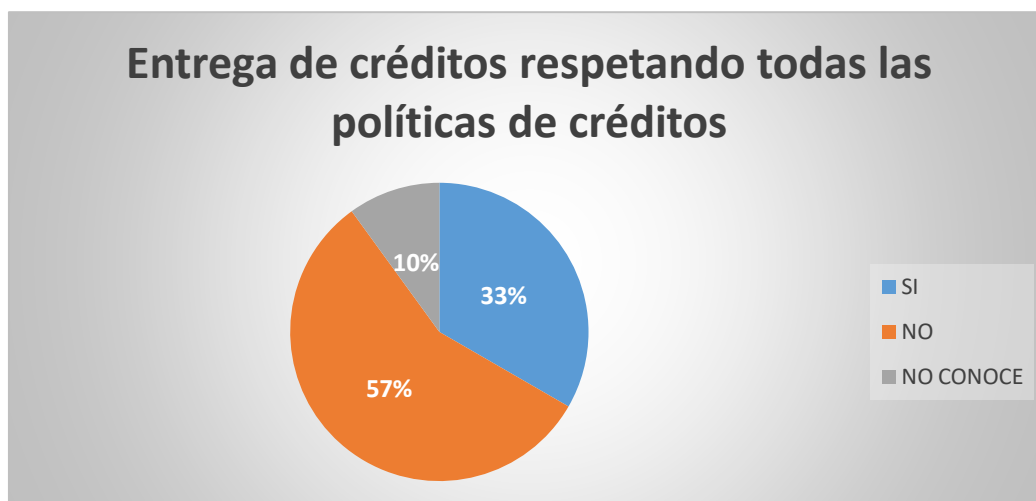


Figura1. La evaluación para el otorgamiento de créditos se hace respetando todas las políticas de créditos.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 57% manifiesta que se no se entregan los créditos respetando las políticas de créditos, 33% dice que si, el 10% no conoce. Concluye, que la mayoría opina que para la evaluación en la entrega de créditos no se hace respetando las políticas de créditos.

Tabla 4. ¿Existe Reglamento de créditos?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	24	80%	80%	80%
	No	2	7%	7%	87%
	No conoce	4	13%	13%	100%
	Total	30	100%	100%	

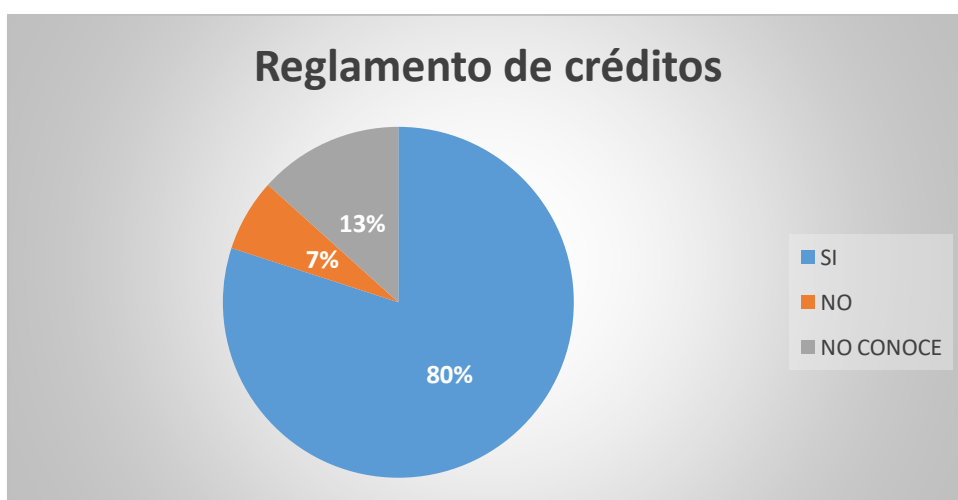


Figura 2. Existe Reglamento de créditos.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 80% manifiesta que existe reglamentos de créditos, 7% dice que no, el 13% no conoce. Concluye, que la mayoría de encuestados nos dice que en la cooperativa existe reglamentos de créditos.

Tabla 5. ¿El analista será minucioso de los requisitos en la solicitud de crédito?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	16	53%	53%	53%
	No	11	37%	37%	90%
	No conoce	3	10%	10%	100%
	Total	30	100%	100%	

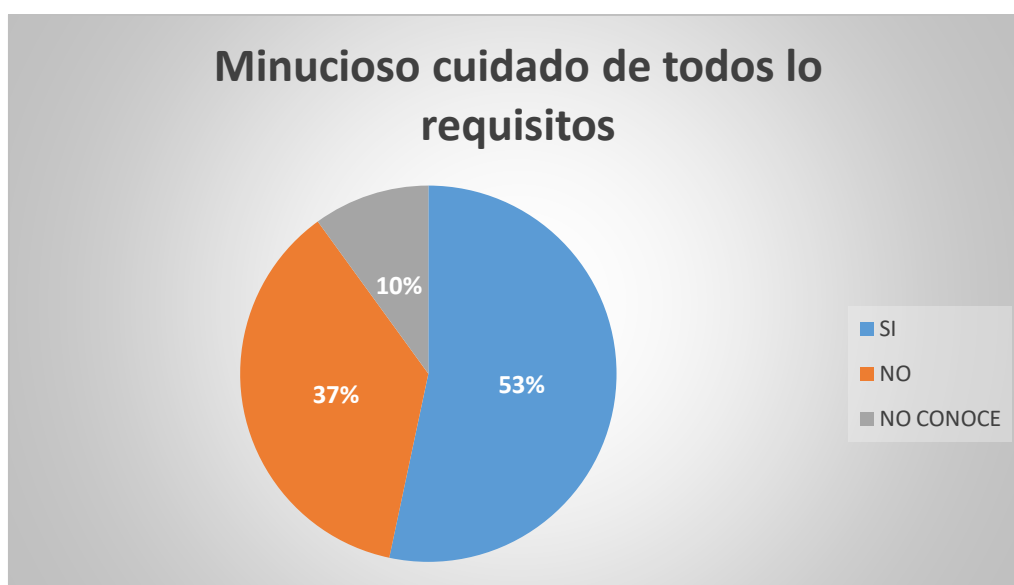


figura 3. El analista en jefe tiene minucioso cuidado de todos los requisitos presentados en la solicitud de crédito.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 53% manifiesta que el analista en jefe tiene minucioso cuidado de todos los requisitos presentados en la solicitud de crédito., 37% dice que no, el 10% no conoce. Se concluye que el analista en jefe tiene un minucioso cuidado de la presentación de los requisitos en la solicitud de créditos.

Tabla 6. ¿El monto de préstamo a solicitar, así como la cuota se estima en base a la capacidad de pago del socio?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	18	60%	60%	60%
	No	10	33%	33%	93%
	No conoce	2	7%	7%	100%
	Total	30	100%	100%	

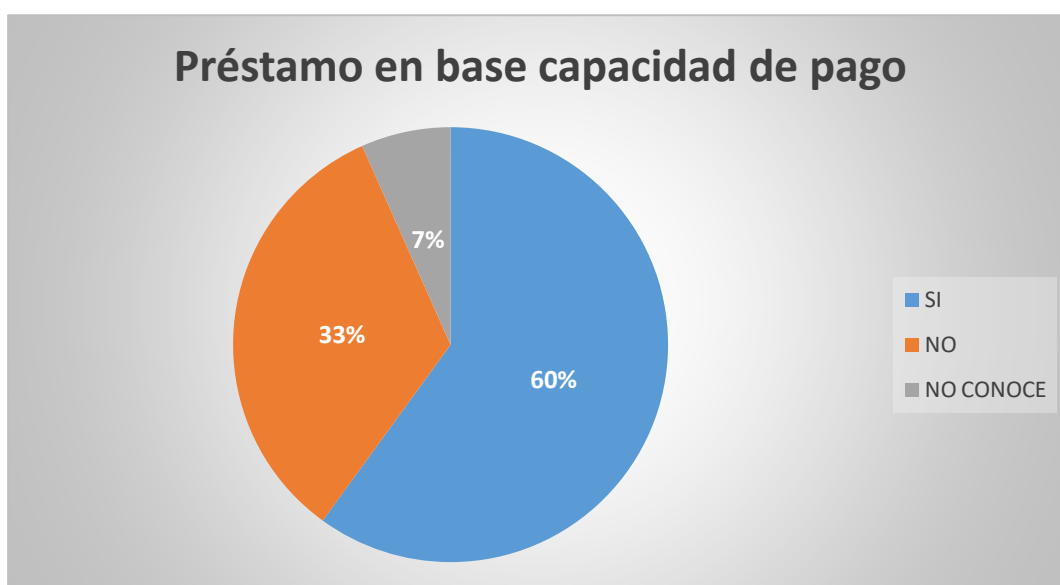


Figura 4. El monto de préstamo a solicitar, así como la cuota se estima en base a la capacidad de pago del socio.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 60% manifiesta que el monto de préstamo a solicitar, así como la cuota se estima en base a la capacidad de pago del socio, 33% dice que no, el 7% no conoce. Se concluye que los préstamos se otorgan en base a su capacidad de solvencia.

Tabla 7. ¿Para el incremento de la cuantía en la línea de crédito el socio debió haber cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos?

		Frecuencia	Porcentajes	% Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	12	40%	40%	40%
	No	17	57%	57%	97%
	No conoce	1	3%	3%	100%
	Total	30	100%	100%	

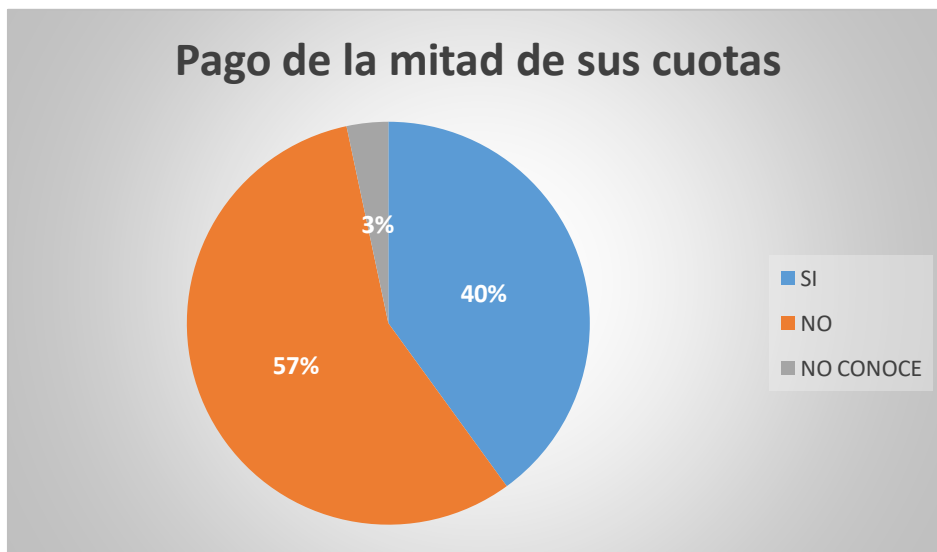


Figura 5. Para el incremento de la cuantía en la línea de crédito el socio debió haber cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 57% manifiesta que para el incremento de la cuantía en la línea de crédito el socio debió haber cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos dice que no, 40% dice que si, el 3% no conoce. Concluye que para el aumento de la línea de crédito no cumple con la mitad de sus cuotas pagadas.

Tabla 8. ¿Las garantías solidarias se admiten como máximo para un socio?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	8	27%	27%	27%
	No	18	60%	60%	87%
	No conoce	4	13%	13%	100%
	Total	30	100%	100%	

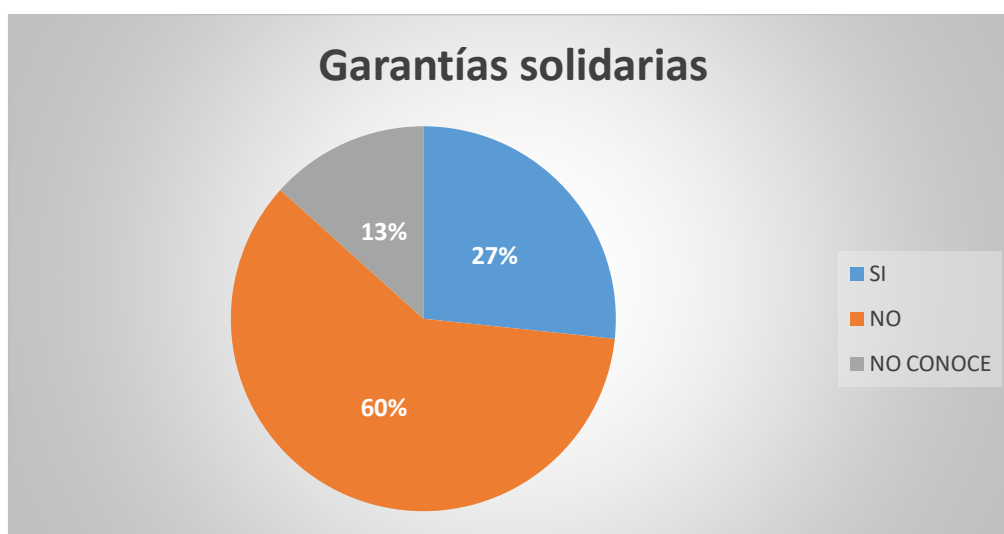


Figura 6. Las garantías solidarias se admiten como máximo para un socio.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 60% manifiesta que las garantías solidarias no se admiten como máximo para un socio, 27% dice que si, el 13% no conoce. Concluye que las garantías solidarias no son suficientes para un socio.

Tabla 9. ¿Realiza la evaluación de créditos por categoría de riesgo?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	23	77%	77%	77%
	No	3	10%	10%	87%
	No conoce	4	13%	13%	100%
	Total	30	100%	100%	

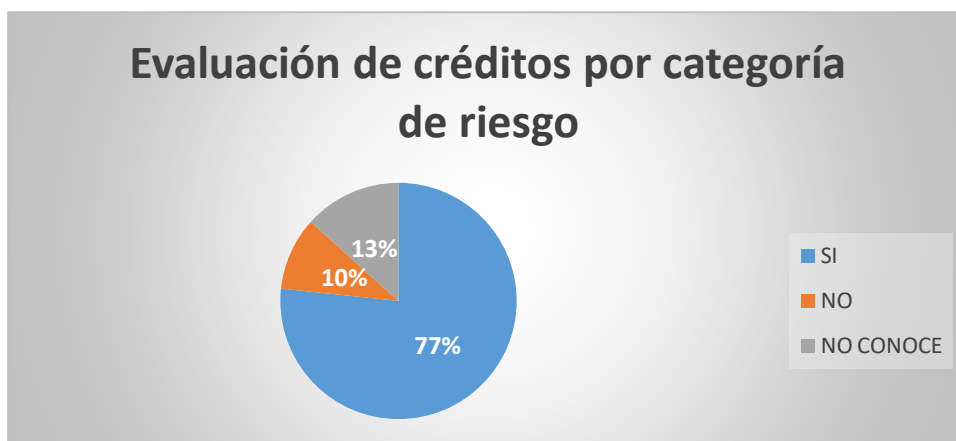


Figura 7. Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 77% realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo 10% dice que no, el 13% no conoce. Concluye que la evaluación del crédito se categoría por riesgo.

Tabla 10. ¿A los socios con categorización excelente solo es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	7	23%	23%	23%
	No	19	63%	63%	87%
	No conoce	4	13%	13%	100%
	Total	30	100%	100%	



Figura 8. A los socios con categorización excelente solo es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente.

Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación: el 64% dice que los socios con categorización excelente no es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente, el 23% dice que si, el 13% no conoce. Concluye que los socios excelentes en el pago de su crédito no se les solicitan la copia de DNI vigente.

Tabla 11. ¿Se envía mensajes de texto al socio agradeciéndole su puntualidad y estimándole a seguir con ese comportamiento?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	20	67%	67%	67%
	No	6	20%	20%	87%
	No conoce	4	13%	13%	100%
	Total	30	100%	100%	

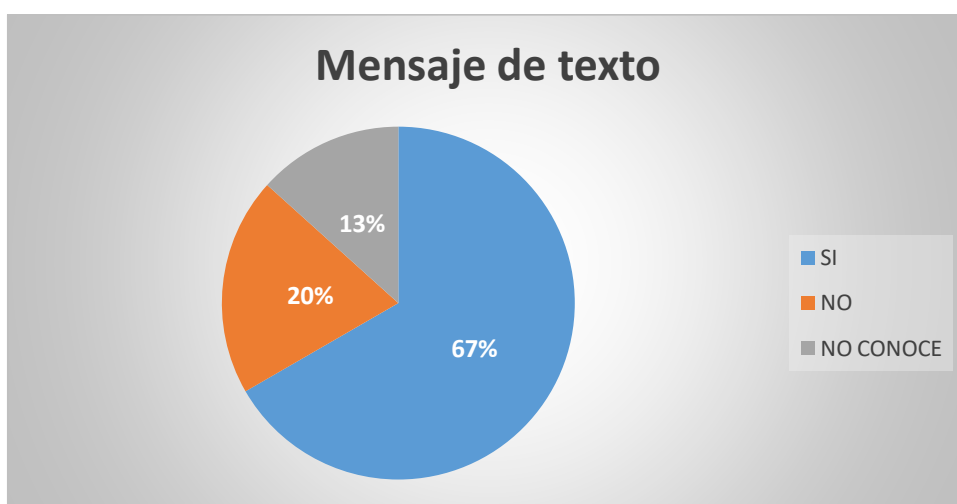


Figura 9. Se envía mensajes de texto al socio agradeciéndole su puntualidad y estimándole a seguir con ese comportamiento.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 67% dice que se envía mensajes de texto al socio agradeciéndole su puntualidad y estimándole a seguir con ese comportamiento, el 20% dice que no, el 13% no conoce. Concluye que se envía agradecimiento a la puntualidad del socio.

Tabla 12. ¿Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	17	57%	57%	57%
	No	7	23%	23%	80%
	No conoce	6	20%	20%	100%
Total		30	100%	100%	

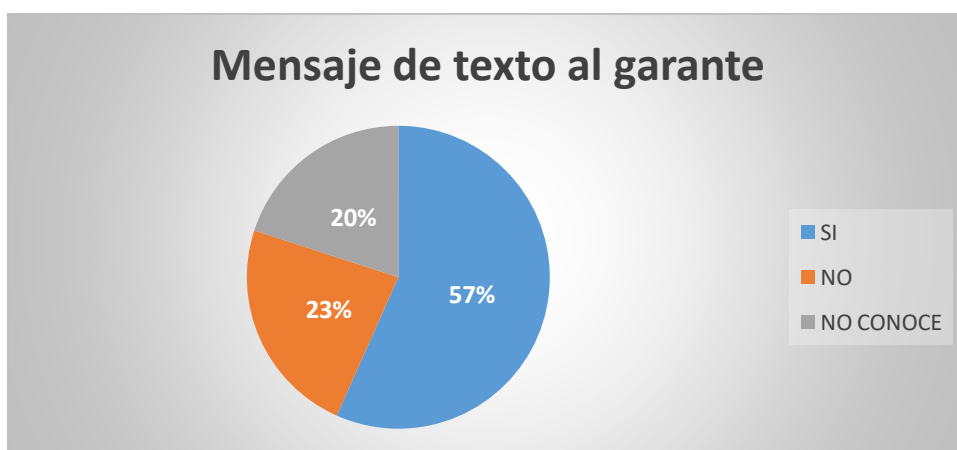


Figura 10. Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 57% dice que se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado, el 23% dice que no, el 20% no conoce. Concluye, que se envía mensaje de texto al garante cuando su garantizado esta moroso.

Tabla 13 ¿Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	21	70%	70%	70%
	No	4	13%	13%	83%
	No conoce	5	17%	17%	100%
	Total	30	100%	100%	

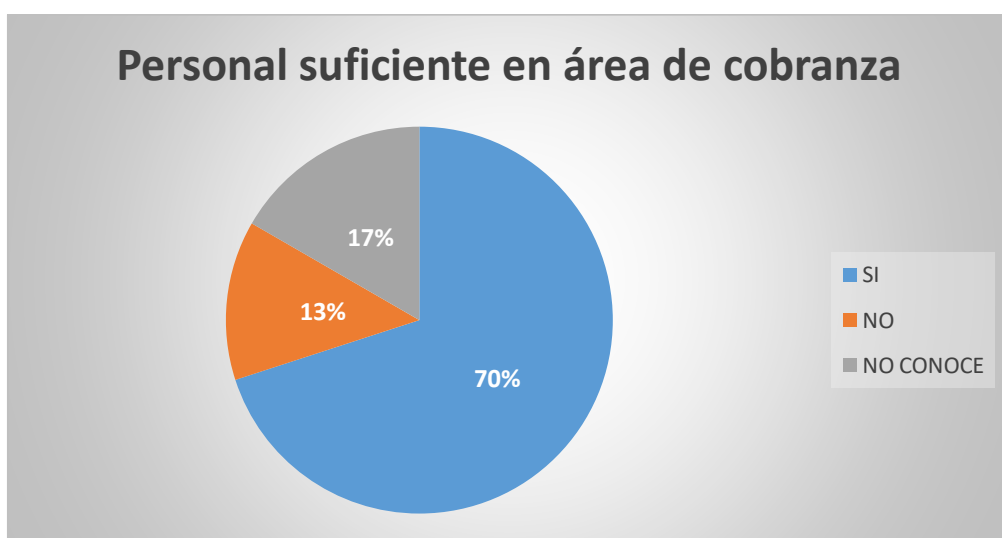


Figura 11. Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 70% dice que se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas, el 13% dice que no, el 17% no conoce. Concluye que cuando se atrasa en el pago de cuotas se les hace llamadas telefónicas.

Tabla 14 ¿De fallar con las llamadas telefónicas se envía una primera carta de cobranza con el detalle de la morosidad?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	22	73%	73%	73%
	No	4	13%	13%	87%
	No conoce	4	13%	13%	100%
	Total	30	100%	100%	

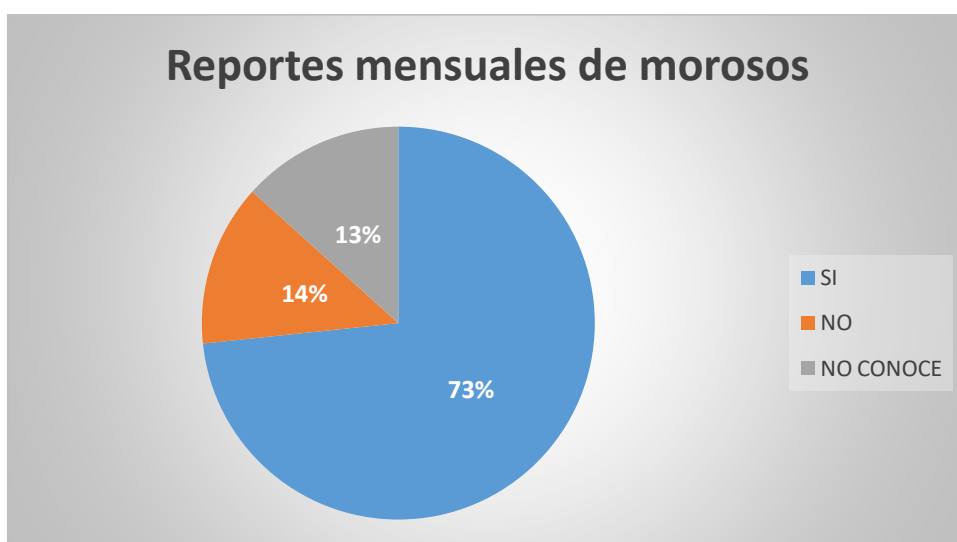


Figura 12. De fallar con las llamadas telefónicas se envía una primera carta de cobranza con el detalle de la morosidad.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 73% dice que de fallar con las llamadas telefónicas se envía una primera carta de cobranza con el detalle de la morosidad, el 14% dice que no, el 13% no conoce.

Tabla 15 ¿En los mejores términos la primera carta es un recordatorio de sus obligaciones financieras con la Cooperativa?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	17	57%	57%	57%
	No	7	23%	23%	80%
	No conoce	6	20%	20%	100%
	Total	30	100%	100%	

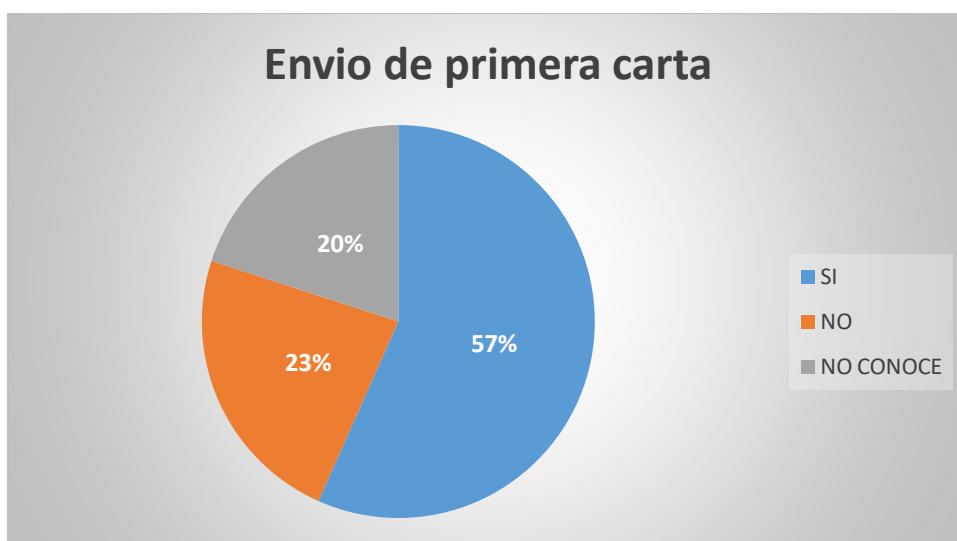


Figura 13. En los mejores términos la primera carta es un recordatorio de sus obligaciones financieras con la Cooperativa.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 57% dice que, en los mejores términos, la primera carta es un recordatorio de sus obligaciones financieras con la Cooperativa, el 23% dice que no, el 20% no conoce.

Tabla 16. ¿De continuar el socio moroso se envía una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	6	20%	20%	20%
	No	18	60%	60%	80%
	No conoce	6	20%	20%	100%
	Total	30	100%	100%	

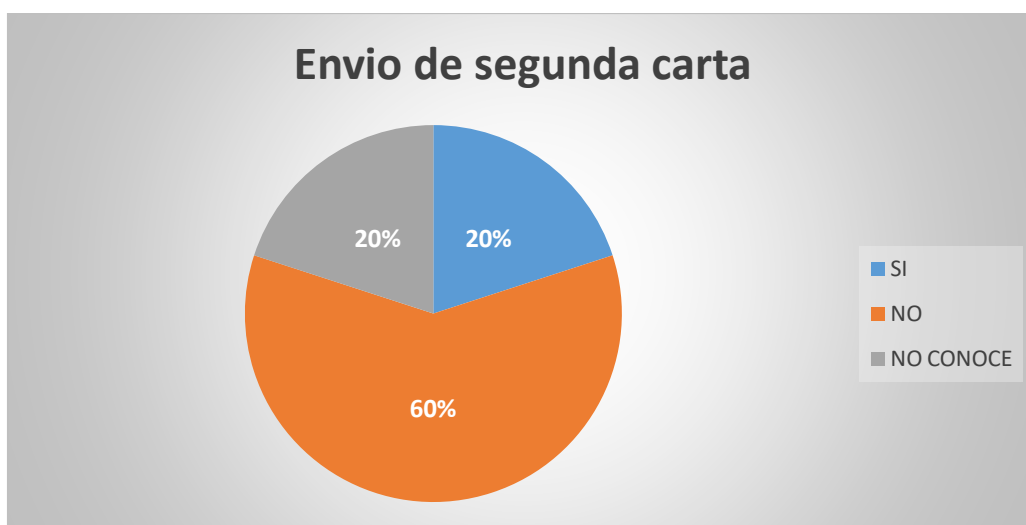


Figura 14. De continuar el socio moroso se envía una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 60% dice que de continuar el socio moroso no se envía una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes, el 20% dice que si, el 20% no conoce.

Tabla 17 ¿Se emite carta notarial judicial por el abogado de la cooperativa?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	5	17%	17%	17%
	No	20	67%	67%	83%
	No conoce	5	17%	17%	100%
	Total	30	100%	100%	

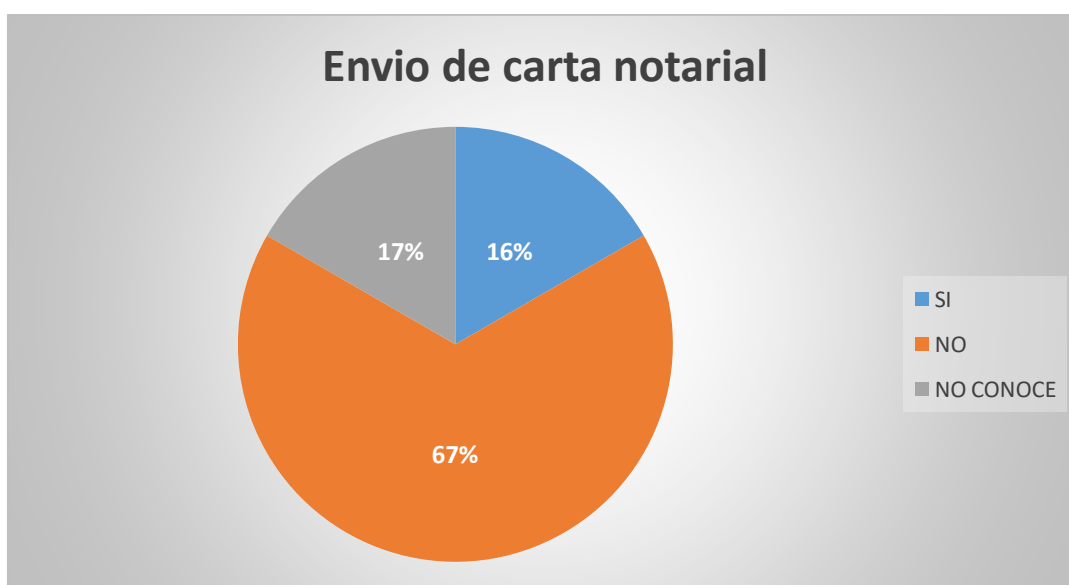


Figura 15. Se emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales por el abogado de la cooperativa.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 67% dice no se emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales por el abogado de la cooperativa, el 16% dice que sí, el 17% no conoce.

Tabla 18. ¿Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	2	7%	7%	7%
	No	21	70%	70%	77%
	No conoce	7	23%	23%	100%
	Total	30	100%	100%	



Figura 16. Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 70% dice que no se preparan informes diarios sobre préstamos en mora, el 7% dice que sí, el 23% no conoce.

Tabla 19. ¿Existe un área de recuperaciones de créditos?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Validos	Si	25	83%	83%	83%
	No	0	0%	0%	83%
	No conoce	5	17%	17%	100%
	Total	30	100%	100%	

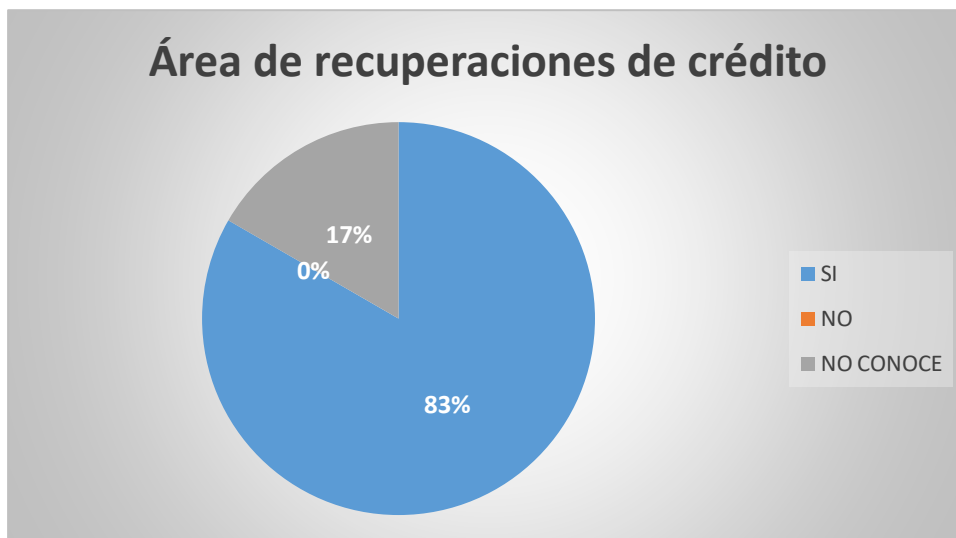


Figura 17. Existe un área de recuperaciones de créditos.

Fuente: Elaboración Propia

Descripción e interpretación: el 83% dice que existe área de Recuperaciones el 0% dice que no, el 17% no conoce. Concluye, que en la cooperativa existe una área de cobranzas de los préstamos.

3.2. Analizar el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

Tabla 20. Análisis del índice de Morosidad Año Mensual 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

CRÉDITO VIGENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Créditos a pequeñas empresas	5,188,868	5,662,398	6,158,665	6,145,893	6,080,421	6,397,358	6,492,423	6,550,433	6,970,313	7,069,858	7,251,827	7,325,638
Créditos a microempresas	8,118,215	8,548,642	8,466,235	8,528,325	8,953,520	9,577,555	9,617,707	9,732,371	9,450,752	9,231,849	8,055,035	8,207,585
Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad	9,511,164	9,872,977	10,282,506	10,571,924	10,898,773	11,285,068	11,339,736	11,518,361	11,563,240	11,596,762	11,863,248	11,864,886
Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	5,353,628	4,378,937	4,390,684	3,746,171	3,626,015	3,240,013	2,993,371	2,935,630	2,793,644	2,720,483	2,682,970	2,629,063
Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	1,926,206	2,393,479	2,465,773	3,179,282	4,319,714	4,070,573	4,373,754	4,252,366	4,507,269	4,981,791	4,927,580	4,990,031
TOTAL CRÉDITOS VIGENTES	30,098,081	30,856,434	31,763,863	32,171,595	33,878,443	34,570,567	34,816,991	34,989,161	35,285,218	35,600,743	34,780,660	35,017,203
CRÉDITO / VENCIDOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Créditos a pequeñas empresas	452,148	383,008	416,160	840,397	995,486	769,225	894,141	871,674	840,027	774,885	884,292	693,119
Créditos a microempresas	708,274	729,049	735,118	797,065	889,226	801,226	789,158	750,838	881,521	1,003,960	1,285,151	892,832
Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad	158,020	202,566	211,850	214,294	231,296	234,107	239,324	229,969	235,616	267,875	269,891	181,794
Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	1,015,637	848,703	556,297	549,404	565,237	558,193	554,733	554,217	551,624	579,673	579,517	577,951
Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	415,198	415,252	415,684	418,844	415,356	416,444	413,260	411,761	415,614	415,676	415,719	350,145
TOTAL CRÉDITO VENCIDOS	2,749,278	2,578,578	2,335,109	2,820,004	3,096,601	2,779,195	2,890,616	2,818,459	2,924,402	3,042,069	3,434,570	2,695,841
TOTAL CRÉDITOS	32,847,359	33,435,012	34,098,972	34,991,599	36,975,044	37,349,762	37,707,607	37,807,620	38,209,620	38,642,812	38,215,230	37,713,044
ÍNDICE DE MOROSIDAD	8.370%	7.712%	6.848%	8.059%	8.375%	7.441%	7.666%	7.455%	7.654%	7.872%	8.987%	7.148%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario

Elaborado: por los autores.

Tabla 21. Análisis del índice de Morosidad Mensual Año 2017 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

CRÉDITO VIGENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Créditos a pequeñas empresas	4,630,988	4,954,636	5,043,765	5,100,575	5,024,089	4,895,500	4,686,590	4,763,150	4,723,976	4,378,667	4,776,684	5,089,097
Créditos a microempresas	7,179,619	7,349,629	7,571,250	7,563,721	7,721,856	8,067,840	8,319,754	8,111,455	8,115,978	8,412,203	8,128,473	8,001,655
Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad	7,661,794	8,141,378	8,334,029	8,375,779	8,509,709	8,540,063	8,799,231	8,841,467	9,067,810	9,045,353	9,081,958	9,363,757
Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	5,772,470	6,194,939	6,853,759	7,060,084	7,008,449	7,115,593	6,188,303	6,380,823	6,252,164	6,274,441	6,223,160	5,566,963
Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	1,635,331	1,621,641	1,547,561	1,389,176	1,187,928	1,169,373	1,144,906	1,134,303	1,199,153	1,026,462	983,215	1,873,224
TOTAL	26,880,203	28,262,223	29,350,364	29,489,336	29,452,030	29,788,369	29,138,784	29,231,198	29,359,082	29,137,126	29,193,489	29,894,695
CRÉDITO VIGENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Créditos a pequeñas empresas	566,640	337,896	263,576	382,187	457,379	475,579	461,611	540,545	453,654	453,654	491,464	366,950
Créditos a microempresas	591,569	564,286	617,503	577,682	564,091	687,335	742,796	825,132	904,669	946,228	915,627	674,759
Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad	94,824	129,380	90,745	93,158	93,093	111,635	112,423	112,151	166,359	203,116	200,712	151,449
Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	460,589	459,547	452,799	528,442	528,624	528,522	1,417,084	1,411,782	1,412,467	1,443,379	1,436,797	1,012,440
Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	130,096	129,696	129,696	129,621	416,063	416,063	416,063	416,063	416,063	416,063	446,535	411,761
TOTAL	1,843,718	1,620,804	1,554,319	1,711,090	2,059,249	2,219,134	3,149,977	3,305,672	3,353,211	3,462,439	3,491,135	2,617,359
TOTAL CRÉDITOS	28,723,920	29,883,027	30,904,683	31,200,426	31,511,279	32,007,503	32,288,760	32,536,870	32,712,293	32,599,565	32,684,624	32,512,054
ÍNDICE DE MOROSIDAD	6.419%	5.424%	5.029%	5.484%	6.535%	6.933%	9.756%	10.160%	10.251%	10.621%	10.681%	8.050%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario

Elaborado: por los autores

Tabla 22. Análisis de Morosidad 2018- 2017. COOPAC. Nuestra Señora del Rosario

CRÉDITO VIGENTES	AÑO 2018	AÑO 2017
Créditos a pequeñas empresas	7,325,638	5,089,097
Créditos a microempresas	8,207,585	8,001,655
Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad	11,864,886	9,363,757
Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	2,629,063	5,566,963
Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	4,990,031	1,873,224
TOTAL	35,017,203	29,894,695
CRÉDITO / VENCIDOS	AÑO 2018	AÑO 2017
Créditos a pequeñas empresas	693,119	366,950
Créditos a microempresas	892,832	674,759
Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad	181,794	151,449
Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	577,951	1,012,440
Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	350,145	411,761
TOTAL	2,695,841	2,617,359
TOTAL CRÉDITOS	37,713,044	32,512,054
ÍNDICE DE MOROSIDAD	7.148%	8.050%

Conclusión:

En la tabla 20 se observa la morosidad mensual del año 2018: enero 8.370%, febrero 7.712%, marzo 6.848%, abril 8.059%, mayo 8.375%, junio 7.441%, julio 7.666%, agosto 7.455%, 7.654%, septiembre 7.654%. Octubre 7.872%, noviembre 7.872%, diciembre 7.148%.

En la tabla 21 se observa la morosidad mensual del año 2017: enero 6.419%, febrero 5.424%, marzo 5.029%, abril 5.484%, mayo 6,535%, junio 6.933%, julio 9.756%, agosto 10.160%, septiembre 10.251%, octubre 10.621%, noviembre 10.681%, diciembre 8.050%

De la tabla 20 se puede ver que durante año 2018 los créditos morosos ascienden un total S/. 2, 695,841.00; que están divididos en la morosidad: Créditos a pequeñas empresas S/ 693,119.00; Créditos a micro empresas S/. 892,832.00; Créditos de consumo no-revolvente libre disponibilidad 181,794.00; Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita S/ 577,951 Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita S/. 350,145.00. Asimismo, se ve que durante el año 2017 los créditos morosos ascienden un total de S/. 2, 617,359.00; que están divididos en la morosidad: Créditos a pequeñas empresas S/ 366.950.00; Créditos a micro empresas S/. 674,759.00; Créditos de consumo no-revolvente

libre disponibilidad 151,449.00; Créditos Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita S/ 1, 012,440 Créditos Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita S/. 411,761.00

Tabla 23. Evaluación y clasificación de créditos año 2018

TIPO DE CRÉDITO	NORMAL	POTENCIAL	DEFICIENTE	DUDOSO	PÉRDIDA	TOTAL
Pequeñas empresas	6,286,126	1,538,807	156,501	37,324	0	8,018,758
Microempresas	8,295,022	277,777	378,320	40,128	109,170	9,100,417
Consumo no-revolvente libre disponibilidad	11,559,705	190,007	179,002	105,162	12,809	12,046,685
Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	2,619,330	324,303	62,213	8,697	192,471	3,207,014
Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	4,701,846	460,007	178,317	0	0	5,340,170
TOTAL	33,462,029	2,790,901	954,353	191,311	314,450	37,713,044
PROVISIÓN TIPO DE CRÉDITO	NORMAL	POTENCIAL	DEFICIENTE	DUDOSO	PÉRDIDA	TOTAL
Pequeñas empresas	62,861	75,842	39,125	22,394	0	200,222
Microempresas	82,950	13,889	94,400	20,632	69,539	281,410
Consumo no-revolvente libre disponibilidad	115,598	8,817	37,551	61,136	12,809	235,911
Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	18,335	8,108	11,350	2,609	115,483	155,885
Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	32,913	23,000	44,579	0	0	100,492
TOTAL	312,657	129,656	227,005	106,771	197,831	973,920

Conclusión: Las provisiones de los créditos del año 2018 asciende a S/ 973,920

Tabla 24. Evaluación y clasificación de créditos año 2017

TIPO DE CRÉDITO	NORMAL	POTENCIAL	DEFICIENTE	DUDOSO	PÉRDIDA	TOTAL
Pequeñas empresas	4,929,664.70	276,402.81	149,897.86	68,903.72	31,177.20	5,456,046
Microempresas	7,914,840.40	188,903.37	259,725.09	146,387.41	166,557.66	8,676,414
Consumo no-revolvente libre disponibilidad	9,266,504.30	117,875.24	76,496.34	15,481.21	38,848.86	9,515,206
Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	5,092,243.66	663,196.36	283,275.16	420,007.76	120,679.74	6,579,403
Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	1,873,223.99	167,378.32	178,317.64	0.00	66,065.03	2,284,985
TOTAL	29,076,477	1,413,756	947,712	650,780	423,328	32,512,054
PROVISIÓN TIPO DE CRÉDITO	NORMAL	POTENCIAL	DEFICIENTE	DUDOSO	PÉRDIDA	TOTAL
Pequeñas empresas	49,296.65	10,362.01	37,474.47	41,342.23	31,177.20	169,653
Microempresas	79,148.35	9,007.43	64,128.43	87,832.44	124,431.61	364,548
Consumo no-revolvente libre disponibilidad	92,664.98	5,893.76	19,124.10	9,288.73	38,848.86	165,820
Hipotecarios para Vivienda con hipoteca inscrita	35,645.69	16,579.91	35,409.40	126,002.33	72,407.84	286,045
Hipotecarios para Vivienda sin hipoteca inscrita	13,112.58	8,368.92	44,579.41	0.00	66,065.03	132,126
TOTAL	269,868	50,212	200,716	264,466	332,931	1,118,192

Conclusión: Las provisiones de los créditos del año 2017 asciende a S/ 1,118,192.00

3.3. Diseñar estrategias crediticias para la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

ESTRATEGIAS CREDITICIAS COOPERTIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO.

Examinando el origen y consecuencia de carencias que ocasiona la morosidad; las estrategias crediticias para disminuir el índice de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222. Son: Brindar capacitaciones continuas a los Asesores de Negocios, tanto en Tecnología Crediticia y Procesos de Cobranza, efectuar análisis cualitativas en todo crédito a entregar solicitando informes del proceder de los socios a vecinos y autoridades de la zona, realizar cobranzas desde el primer día de atraso llevando un orden por etapas, efectuar visitas personalizadas al domicilio de socio de para evaluar si tiene liquidez para efectuar el pago de sus obligaciones financieras, y así poder renegociar su deuda impidiendo que el crédito sea incobrable.

Trabajadores deben efectuar seguimiento a las inversiones que sus socios ejecutan, impedir sobreendeudamientos, COOPAC debe estimular y evaluar a sus Asesores de Negocio en conocer su MOF, políticas y reglamento que posee la institución

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se ha realizado a fin de explicar la relación entre el estudio ejecutado de la investigación y los estudios anteriores que se encuentran presentes en los antecedentes de la presente investigación que tuvo como objetivo proponer estrategias crediticias para la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

En el primer objetivo específico, Diagnosticar la situación actual de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222 aplicó el instrumento de cuestionario a directivos y trabajadores, y se ha tenido como resultado que la evaluación para la entrega de créditos se hace cumpliendo todas las políticas de créditos, el analista en jefe tiene minucioso cuidado de todos los requisitos presentados en la solicitud de crédito, el monto de préstamo a solicitar, así como la cuota se estima en base a la capacidad de pago del socio, el incremento de cuantía en la línea de crédito el socio debió haber cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos dice que no, las garantías solidarias no se admiten como máximo para un socio, realiza la evaluación de créditos por categoría de riesgo, los socios con categorización excelente no es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente, se envía mensajes de texto al socio agradeciéndole su puntualidad y estimándole a seguir con ese comportamiento, se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado, se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas, dice que de fallar con las llamadas telefónicas se envía una primera carta de cobranza con el detalle de la morosidad, en los mejores términos, la primera carta es un recordatorio de sus obligaciones financieras con la Cooperativa, dice que de continuar el socio moroso no se envía una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes, no se emite carta notarial judiciales y extrajudiciales por el abogado de la cooperativa y no se preparan informes diarios sobre préstamos en mora.

En la entrevista al gerente de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario se ha encontrado que el reglamento de créditos se encuentra en proceso de actualización en nuevas disposiciones de la Superintendencia de Banca y Seguros, estrategias de créditos que se vienen aplicando necesitan mejorar.

En el segundo objetivo específico, Analizar el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, se ha encontrado que durante el año 2018 los créditos morosos ascienden un total de S/. 2, 695,841.00; y en el año 2017 los créditos morosos ascienden un total de S/. 2, 617,359.00. Finalmente, el índice de morosidad del año 2018 es de 7.148% y el índice del año 2017 es 8.050%.

En la entrevista al gerente de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario se ha encontrado que las causas del incremento de la morosidad durante los últimos años fueron por la flexibilidad del reglamento de créditos y falta de capacitación en créditos hipotecarios y créditos pequeña empresa.

En el tercer objetivo, Diseñar estrategias crediticias para la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.; se tiene que proponer para la estrategia de créditos.

Nuestra investigación tiene relación con la tesis de Caballero (2017), titulada: “Incidencia de riesgo crediticio en la morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquira Caraz 2015”. Concluyendo los riesgos crediticios se presentan debido a ser flexibles en la aplicación de las políticas de crédito, irresponsabilidad en los pagos, sobreendeudamiento de los socios”, todo ello merece reformular las políticas de crédito para potenciar la economía de la organización.

Podemos decir que nuestra investigación tiene relación con el estudio de Mora (2015), en su investigación: “Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán- Agencia El Ángel”, que concluye que se halló un sin número de peligros, los más relevantes fue incumplimientos de la normativa de la organización; además, el aumento de los socios en morosidad y aumento la mora en un 5.97%”. Este nuevo plan propuesto se unge como una propuesta para bajar el indicador de morosidad en las entidades del rubro crediticio, en donde se puede apreciar que cualquier cambio en la gestión influye de manera negativa a la empresa, desde el aumento de socios hasta el porcentaje de crédito.

V. CONCLUSIONES

1. En el diagnóstico de la situación actual de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222 se ha encontrado que el incremento de la cuantía en la línea de crédito el socio no ha cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos, las garantías solidarias no se admiten como máximo para un socio, los socios con categorización excelente no es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente, no se envía al socio una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes, no se emite carta notarial judiciales y extrajudiciales por el abogado de la cooperativa y no se preparan informes diarios sobre préstamos en mora.

En la entrevista al gerente se ha encontrado que el reglamento de créditos se encuentra en proceso de actualización con las nuevas disposiciones de la Superintendencia de Banca y Seguros; y las estrategias de créditos que se vienen aplicando necesitan mejorar.

2. En el análisis de la morosidad de la Cooperativa, se ha encontrado que en el año 2018 los créditos morosos ha sido S/ 2, 695,841.00 que equivale a un índice de morosidad de 7.148%; y en el año 2017 los créditos morosos es S/. 2, 617,359.00. con un índice de 8.050%.

El incremento de la morosidad en el año 2018 y en el año 2017 ha ocasionado el aumento de las provisiones de S/ 973,920 y S/ 1,118,192.00 respectivamente trayendo como consecuencia que las utilidades disminuyan.

3. En la entrevista al gerente de la cooperativa se ha encontrado que las causas del incremento de la morosidad durante los últimos años fueron por la flexibilidad del reglamento de créditos y falta de capacitaciones en créditos hipotecarios y créditos pequeña empresa.

La cooperativa no cuenta con estrategias de créditos adecuadas para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.

VI. RECOMENDACIONES

1. La cooperativa debe actualizar el reglamento de créditos con las nuevas disposiciones de la Superintendencia de Banca y Seguros; y las estrategias de créditos actuales necesitan mejorar para que las políticas y procedimientos sean más consistentes en la evaluación y calificación de los préstamos.
2. Para reducir el índice de morosidad, la cooperativa debe actualizar el reglamento de créditos con políticas y procedimientos más consistentes en las recuperaciones de los préstamos y deberá realizar capacitación a los asesores de créditos en temas de créditos hipotecarios y créditos pequeña empresa.
3. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222. debe implementar nuevas estrategias de créditos y mejorar las estrategias existentes con la finalidad de mejorar la evaluación de los préstamos y de esta manera reducir la morosidad.

REFERENCIAS

- Adams, D.W. and Von Pischke, J.D., 1992. Microenterprise Credit Programs: Deja vu. *World development*, 20(10), pp.1463-1470.
- Ahimbisibwe, F., 2007. The Effects of Savings and Credit Co-Operatives (SACCOS) on Members' Saving Culture Case Study: Ntungamo District. Cooperative Development Department Ministry of Tourism, Trade and Industry, Uganda.
- Astudillo (julio, 2016) La microempresa es el sector que ha tenido la cartera de morosidad la más alta en relación a otros créditos. *Revista del Banco Central del Ecuador*, 19.
- Birchall, J., 2013. Resilience in a Downturn: The Power of Financial Cooperatives, International Labour Organization, Geneva. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/coop/documents/publication/wcms_207768.pdf. Accessed 18/05/2015.
- Bunger D.C., 2009. Bank Ownership Structure and Performance: An Analysis of Cooperatives and Mutual Savings. <https://my.hamilton.edu/documents/Bunger%20paper.pdf>. Accessed 16/06/2015.
- Caballero (2017), "*Incidencia de riesgo crediticio en la morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquira Caraz 2015*". (Tesis de pregrado, Universidad San Pedro).
- Capa (2016), "*Modelo de cobranza y gestión financiera en el Colegio Particular Central, en la ciudad de Santo Domingo*". Universidad de los Andes del Ecuador.
- Cárdenas (2015), "*La gestión de riesgos y las estrategias crediticias en las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú*".
- Cárdenas (septiembre, 2015), *Las estrategias crediticias en las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú*. *Revista mundo Cooperativo*, 91.
- Cheruiyot, T.K., Kimeli, C.M. and Ogendo, S.M., 2012. Effect of Savings and Credit Cooperative Societies Strategies on Member's Savings Mobilization in Nairobi, Kenya. *International Journal of Business and Commerce*, 1(11), pp.40-63.

- Chloupkova, J., Svendsen, G.L.H. and Svendsen, G.T., 2003. Building and Destroying Social Capital: The Case of Cooperative Movements in Denmark and Poland. *Agriculture and Human values*, 20(3), pp.241-252.
- Coronel (2016) “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015”; (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Jaén).
- Develtere, P. and Pollet, I., 2008. Renaissance of African Cooperatives in the 21st Century: lessons from the field. *Cooperating out of Poverty: The Renaissance of the African Cooperative Movement*, Geneva: ILO.
- Diario Gestión (12 de Setiembre de 2015). Aumenta la morosidad en el pago de créditos: <https://lahora.com.ec/noticia/1101962721/noticia>. Economipedia. (2015). *Bancos más grandes del mundo 2015*.
- Diario La Hora. (12 de diciembre de 2016). Aumenta la morosidad en el pago de créditos: <https://lahora.com.ec/noticia/1101962721/noticia>
- Dongo (28 de mayo 2017) Caída de la inversión privada y pública se debe al incremento de la morosidad. *Comercio*, p.2.
- Escudero, C. (2016). *Incidencia de las Políticas de Evaluación Crediticia Sobre la Tasa de Morosidad de Crédito De Consumo en la Empresa CARSA, Oficina Trujillo en el Periodo 2000 - 2015* (Tesis de Grado Universidad Nacional de Trujillo).
- Financial Service Regulatory Authority, 2013. Financial Service Regulatory Authority (FSRA): Annual Report for the year ending 31 March 2013. http://www.rirf.co.sz/2/images/FSRA%202013%20AR_final%20.pdf. Accessed 02/09/2015
- FinMark Trust, 2014. *Understanding Cooperatives in South Africa, Malawi and Swaziland*. <http://www.finmark.org.za/understanding-financial-coopertatives-in-south-africa-malawi-andswaziland/>. Accessed 02/03/2015
- García. (2009). *Minimizal Los riesgos crediticios: una necesidad en el financiamiento de las inversiones*. <http://www.eumed.net/ce/2009b/vgr.htm>
- González & Gómez (agosto, 2016), *Morosidad empresarial la demora en el pago de los créditos*. *Revista del Banco de España*, 91.

- Guillen (marzo, 2015) *Indicadores de morosidad que realizan cálculos de la cartera total bruta y por rubro de negocio*. Revista de la Superintendencia de Banca y Seguro, 21.
- Hurtado (abril 2014) *Medición de riesgo crediticio y reducción de tasas de morosidad entre los microempresarios y emprendedores*, 1.
- Manrique (marzo 2018) *Mora de los créditos a micro y pequeñas empresas (MYPES)*. Revista calificadora de riesgo Moody's, 1.
- McKinsey and Company, 2012. *McKinsey On Cooperatives: Autumn 2012*. www.mckinsey.com/.../mckinsey/.../mckinsey%20on%20cooperatives. Accessed 19/05/2015.
- Méndez, J. (2016). *Tecnología Crediticia y su relación con la Morosidad en el Sector Micro Financiero- Trujillo 2016* (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo)
- Molina, A. (mayo, 2016). *Morosidad en las COOPAC Cae en los Últimos Trimestres.*, *Panorama Cooperativo*. (40), 8-9.
- Mora (2014), *“Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán- Agencia El Ángel”*. (Tesis de maestría Universidad Central de Ecuador).
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Ochoa G. & Saldívar R. (2012). *Administración Financiera*. (3^a Ed.). Interamericana Editores S.A.
- Palma (2018) *“Estrategias Financieras para Reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A.– Agencia Bambamarca – 2017; (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo).*
- Palma, L. (2013). *Diccionario de Teoría Económica*. Editorial del Economista.
- Parrado, P. (2015). *Riesgo de Crédito y Solidez Financiera En El Sector Bancario: Un Enfoque Macropudencial* (Tesis Doctoral, Universidad de Jaén. Jaén, España).
- Raymundo (2018) *“Estrategias Crediticias para reducir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrofinanzas y Comercio Amazonas Ltda., Jazán - 2017”* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo.)
- Rodríguez, C. E. (2013). *Diccionario de Economía: Etimológico, Conceptual y Procedimental*. Mendoza.

- Supo, P. (2015). *Factores que Determinan la Calidad de la Cartera Crediticia de la Caja Rural De Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri en el Período 2011 – 2014* (Tesis de Grado, Universidad Nacional del Altiplano. Puno).
- Torres (septiembre, 2015) las Cooperativas de Ahorro y crédito obtuvieron una utilidad de 409.7 millones de pesos. *Revista Cooperativo*, 12.
- Torres, Y. (30 de 07 de 2015). Ganancias de cajas de ahorro crecen 35%. *El Financiero*.
- Túpac, L. (2018, abril). 7 pautas Clave para la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito., *Panorama Cooperativo*. (63), 20.
- Vela, S., & Cano, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Fondo editorial Universidad inca Garcilazo de la vega.

ANEXOS

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Estrategias de Crédito	Gestión del proceso crediticio.	Análisis de créditos.	<p>1. La evaluación para el otorgamiento de créditos se hace respetando las políticas de créditos?</p> <p>2. Existe Reglamento de créditos.</p> <p>3. El analista en jefe tiene minucioso cuidado de todos los requisitos presentados en la solicitud de crédito.</p> <p>4. El monto de préstamo a solicitar, así como la cuota se estima en base a la capacidad de pago del socio.</p> <p>5. Para el incremento de la cuantía en la línea de crédito el socio debió haber cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos.</p> <p>6. Las garantías solidarias deben admitirse como máximo para un socio.</p>	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Guía de Entrevista
		Categorización de créditos.	<p>7. Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo</p> <p>8. A los socios con categorización excelente solo es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente</p>	
	Mensaje de texto para recomendar y cobrar.	<p>9. Se envía mensajes de texto al socio agradeciéndole su puntualidad y estimándole a seguir con ese comportamiento.</p> <p>10. Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado.</p>		

	Servicio de seguimiento post crédito.	Llamadas telefónicas	11. Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas 12. De fallar con las llamadas telefónicas se envía una primera carta de cobranza con el detalle de la morosidad.	
Cartas de cobranza.		13. En los mejores términos la primera carta es un recordatorio de sus obligaciones financieras con la Cooperativa. 14. De continuar el socio moroso se envía una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes. 15. Se emite carta notarial judiciales y extrajudiciales por el abogado de la cooperativa?		
Seguimiento de morosidad.		16. Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora. 17. Existe una área de recuperaciones de créditos.		
V.D. Morosidad	Morosidad	Análisis de Morosidad 2017-2018 Cartera morosa	Índice de Morosidad Variación porcentual y en cantidades de los créditos vencido	Análisis Documental / Ficha de análisis documental. Entrevista/Guía de Entrevista

Fuente: Elaborado por el autor

Cuadro N° 1 Población

COLABORADORES	CANTIDAD
Consejo de Administración	7
Consejo de Vigilancia	5
Comité de Educación	4
Comité Electoral	4
Gerencia	1
Secretaria - Gerencia	1
Área de riesgos	3
Mantenimiento y seguridad	13
Logística	3
Auditoría Interna	3
Contabilidad	7
Recursos Humanos	4
Asesoría Legal	4
Tecnología de la información	5
Operaciones	8
Créditos y Cobranzas	25
Gerencia de Cumplimiento	2
Total	99

Fuente: Elaboración propia

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

Mediante el presente instrumento, en este trabajo de investigación denominado **ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO Ltda. N° 222**, se busca recopilar información que lo complemente y se obtenga los datos necesarios para su evaluación, debido a que se pretende introducir y gestionar de manera más efectiva las estrategias de crédito que permitan la mejora de la cartera morosa.

Recomendaciones:

Se le recomienda que lea bien los ítems antes de marcar la respuesta que más se ajusta a su criterio y conteste esta encuesta de manera sincera, ya que debido a esto se reflejaran resultados más precisos de la situación de la COOPAC NSR con relación a este importante tema que es la morosidad como consecuencia de la falta o mala aplicación de las estrategias crediticias.

CUESTIONARIO

PREGUNTAS	SI	NO	NO SABE
ESTRATEGIAS DE CRÉDITO (Variable Independiente)			
1. ¿La evaluación para el otorgamiento de créditos se hace respetando todas las políticas de créditos.?			
2.¿ Existe Reglamento de Créditos?			
3. ¿El analista en jefe tiene minucioso cuidado de todos los requisitos presentados en la solicitud de crédito.?			
4.¿ El monto de préstamo a solicitar, así como la cuota se estima en base a la capacidad de pago del socio.?			
5. ¿Para el incremento de la cuantía en la línea de crédito el socio debió haber cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos.?			
6. ¿Las garantías solidarias se admite como máximo para un socio.?			
7. ¿Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo.?			
8. ¿A los socios con categorización excelente solo es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente.?			
9. ¿Se envía mensajes de texto al socio agradeciéndole su puntualidad y estimándole a seguir con ese comportamiento.?.			
10. ¿Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado?			
11. ¿Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas.?			
12. ¿De fallar con las llamadas telefónicas se envía una primera carta de cobranza con el detalle de la morosidad.?			
13. ¿En los mejores términos la primera carta es un recordatorio de sus obligaciones financieras con la Cooperativa.?			
14. ¿De continuar el socio moroso se envía una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes.?			
15. ¿Se emite carta notarial judiciales y extrajudiciales por el abogado de la cooperativa?			
16. ¿Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora.?			
17. ¿Existe una área de recuperaciones de créditos.?			

GUÍA DE ENTREVISTA

Entrevista al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario

Nombre: William Percy Escobedo Medina – GERENTE GENERAL

Fecha: 19/06/2019

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas contestes adecuadamente, lo siguiente:

1. ¿El reglamento de créditos se encuentra actualizado con las nuevas disposiciones de la superintendencia de banca y seguros; y desde cuando se viene aplicando?

Actualmente está en proceso de actualización.

2. ¿Para la evaluación del crédito se realiza visita in situ del domicilio del solicitante?

Si se realiza, lo exige el reglamento de Créditos.

3. ¿Se encuentran definidas las funciones de los Asesores de Negocios y actualizadas?

Si se encuentran.

4. ¿Los Asesores de Negocios son capacitados en Riesgos de Créditos y en qué frecuencia?

Si son capacitados y se realiza semestralmente.

5. ¿Cree usted que las estrategias de créditos que se vienen aplicando son las adecuadas o necesitan mejorarlas?

Se necesitan mejorar.

6. ¿El área de Riesgos de la cooperativa realiza observaciones y recomendaciones de los créditos y estas son difundidas a los Asesores de Negocios?

Si lo hace.

7. ¿El reglamento de Recuperaciones de créditos se encuentran actualizadas con las nuevas políticas internas aprobadas y desde cuando se viene aplicando?

No existe un reglamento de recuperaciones, sin embargo, el proceso de recuperaciones se encuentra detallado en el manual General de Créditos.

8. ¿A cada Asesor de Negocios se le evalúa por los créditos morosos y con qué frecuencia?

Si, la evaluación incluye créditos morosos reflejados en provisiones, la evaluación es semanal por la jefatura inmediata.

9. ¿Puede explicar cuáles fueron las causas del incremento de la morosidad durante los últimos años?

Una de las posibles causas puede ser la flexibilidad del reglamento de créditos y la falta de capacitación en créditos hipotecarios y créditos pequeña empresa.

10. ¿El asesor legal reporta que situación se encuentran los créditos en proceso judicial y en qué frecuencia los realiza?

Si los reporta de manera diaria con su jefatura inmediata superior y también de manera mensual a los administradores en caso de agencias y jefatura de créditos.

Estimado (a):

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis:

Estrategias crediticias para reducir el indice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Cedrito nuestra Señora del Rosario Ltda N.º 222, Cajabamba.

I. REFERENCIA.

- I.1. Grado académico: MAESTRO
 I.2. Nombre Experto: DIEGO ISIDRO FERRE LOPEZ
 I.3. Especialidad: CONTABILIDAD
 I.4. Cargo actual: DOCENTE
 I.5. Institución: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

II. DATOS DE LOS TESISTAS

Nombres: Fausto Moises Abanto Arrelucea
 Enrique Guevara Marquina

III. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Encuesta

Instrucciones:

MA: Muy Adecuado A: Adecuado NA: No adecuado
 BA: Bastante Adecuado PA: Poco Adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.		X			
Los términos utilizados son propios de la investigación científica.	X				
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada.		X			
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica.		X			
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.	X				
Tiene relación directa con la solución del problema.	X				
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión.		X			
Presenta instrumentos apropiados para la recolección de datos.	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa.	X				
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión.		X			
Proporciona ítems basados a la solución del problema.		X			
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente		X			
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas.		X			

Validado por:


 Mg. CPC. Diego Isidro Ferré López

DNI: 16551969

Estimado (a):

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis:

Estrategias crediticias para reducir el indice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Cedrito nuestra Señora del Rosario Ltda N.º 222, Cajabamba.

I. REFERENCIA.

- I.1. Grado académico: Contador Público Colegiado
 I.2. Nombre Experto: Raguel Liliana Cruz Bermúdez
 I.3. Especialidad: Contador
 I.4. Cargo actual: Asistente de Auditoría
 I.5. Institución: Cospac "NSR"

II. DATOS DE LOS TESISISTAS

Nombres: Fausto Moises Abanto Arrelucea
 Enrique Guevara Marquina

III. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Encuesta
Instrucciones:

MA: Muy Adecuado

A: Adecuado

NA: No adecuado

BA: Bastante Adecuado

PA: Poco Adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica.		X			
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada.		X			
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica.		X			
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.		X			
Tiene relación directa con la solución del problema.	X				
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión.		X			
Presenta instrumentos apropiados para la recolección de datos.	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa.		X			
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión.		X			
Proporciona ítems basados a la solución del problema.		X			
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente	X				
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas.		X			

Validado por:



C.O.P.C. NSR
 C.P.C. Raguel Liliana Cruz Bermúdez
 ASISTENTE DE AUDITORÍA

Estimado (a):

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis:

Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Cedito nuestra Señora del Rosario Ltda N.º 222, Cajabamba.

I. REFERENCIA.

- I.1. Grado académico: Contador Público Colegiado
 I.2. Nombre Experto: Verónica Elizabeth Pérez Narvaes
 I.3. Especialidad: Contador
 I.4. Cargo actual: Responsable de Contabilidad
 I.5. Institución: Pineda Asesoria Empresarial

II. DATOS DE LOS TESISISTAS

Nombres: Fausto Moises Abanto Arrelucea
 Enrique Guevara Marquina

III. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Encuesta

Instrucciones:

MA: Muy Adecuado A: Adecuado NA: No adecuado
 BA: Bastante Adecuado PA: Poco Adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica.	X				
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada.		X			
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica.		X			
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.		X			
Tiene relación directa con la solución del problema.		X			
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión.	X				
Presenta instrumentos apropiados para la recolección de datos.	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa.		X			
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión.		X			
Proporciona ítems basados a la solución del problema.	X				
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente		X			
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas.		X			

Validado por:



.....
 C.P.C. Verónica T. Pérez Narvaes
 RESPONSABLE DE CONTABILIDAD

Cuadro 2 – Matriz de consistencia -

Plan de Investigación	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Técnica Instrumental
¿De qué manera la implementación de nuevas estrategias crediticias puede ayudar a la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222?	<p>Objetivo General Proponer estrategias crediticias para la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.</p> <p>Objetivos Específicos Diagnosticar la situación actual de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222. Analizar el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222. Diseñar estrategias crediticias para la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222</p>	La implementación de nuevas estrategias crediticias ayuda a reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.	<p>Variable Independiente: Estrategias Crediticias</p> <p>Variable Dependiente: Morosidad</p>	<p>Variable Independiente: Gestión del proceso crediticio.</p> <p>Servicio de seguimiento post crédito.</p> <p>Variable Dependiente: Morosidad</p>	<p>Área de Créditos: Análisis de créditos. Categorización de créditos.</p> <p>Cobranza y Área de Operaciones: Mensaje de texto.</p> <p>Llamadas telefónicas.</p> <p>Carta de cobranzas.</p> <p>Seguimiento de Morosidad.</p> <p>Morosidad: Análisis de la morosidad 2017 – 2018.</p> <p>Cartera Morosa.</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo - Propositivo</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental</p> <p>Población y Muestra: Población: 99 Muestra: 30</p>	<p>Variable Independiente Encuesta/Cuestionario</p> <p>Variable Dependiente Entrevista/ guía de entrevista Análisis Documental/ ficha de análisis documental Entrevista/ guía de entrevista</p>

