



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Colpa Matara, 21 de agosto del 2024.

C. N° 044-2024-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: "**Estrategias crediticias para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto – 2022**", elaborado por el (la) los (las) bachiller (es) en Contabilidad: **Merli Yovani Coronel Regalado y Ronin Zulueta Campos**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **20 %**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 1**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,



Dr. Jhonner Mejía Huamán
Responsable de la Unidad de Investigación
FCCE -UNACH

Cc.
Archivo

Merli Yovani Coronel Regalado

Estrategias Crediticias para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto – 2022

 Tesis Biler

 Tesis

 Universidad Nacional Autonoma de Chota

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:2987486714

Fecha de entrega

21 ago 2024, 11:21 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

21 ago 2024, 11:31 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

CORONEL_M_ZULUETA_R_16-08-2024_-1.docx

Tamaño de archivo

1.9 MB

100 Páginas

19,364 Palabras

102,987 Caracteres




20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	portaluni.unach.edu.pe	6%
2	Internet	www.repositorio.unach.edu.pe	3%
3	Internet	hdl.handle.net	2%
4	Internet	repositorio.unach.edu.pe	2%
5	Internet	repositorio.uss.edu.pe	2%
6	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
7	Internet	repositorio.ug.edu.ec	1%
8	Internet	app.ifb.edu.pe	1%
9	Internet	repositorio.unc.edu.pe	0%
10	Trabajos del estudiante	Universidad TecMilenio	0%
11	Internet	repositorio.upt.edu.pe	0%

12	Internet	repositorio.continental.edu.pe	0%
13	Internet	repositorio.uprit.edu.pe	0%
14	Internet	repositorio.unu.edu.pe	0%
15	Internet	dspace.espoch.edu.ec	0%
16	Publicación	Lujan Terry, Jose Alonso. "Valorizacion de Mibanco banco de la Microempresa S.A...."	0%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco	0%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana de Las Americas	0%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María	0%
20	Internet	www.coursehero.com	0%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	0%
22	Internet	repositorio.upagu.edu.pe	0%
23	Internet	www.lareferencia.info	0%

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Estrategias crediticias para reducir la morosidad en la Cooperativa de

Ahorro y Crédito Econopresto – 2022

Para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Merli Yovani Coronel Regalado

Bach. Ronin Zulueta Campos

Asesor:

Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez

CHOTA – PERÚ

2024

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser la del autor de la tesis, Merli Yovani Coronel Regalado, rodeada por un círculo azul.

COPYRIGHT © 2024 by

Merli Yovani Coronel Regalado

Zulueta Campos, Ronin

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Estrategias crediticias para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Econopresto – 2022

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Merli Yovani Coronel Regalado

Ronin Zulueta Campos

Asesor y Jurado Evaluador

A blue ink signature of Dr. Jhonny Biter Benavides Gálvez.

Dr. Jhonny Biter Benavides Gálvez

Asesor

A blue ink signature of Dra. Sara Judith Terán Leiva.

Dra. Sara Judith Terán Leiva

Presidente

A blue ink signature of Mg. Cs. Joel Vasquez Quintos.

Mg. Cs. Joel Vasquez Quintos

Secretario

A blue ink signature of Mg. Cs. Daniel Jesús Castro Vargas.

Mg. Cs. Daniel Jesús Castro Vargas

Vocal

Chota – Perú

2024



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 10:30 a.m. del día miércoles 28 de agosto del 2024, reunidos en el Auditorium “Luca Pacioli”, en la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador del informe final, designados con **Resolución de Facultad N° 222-2024-FCCE-UNACH, Chota, 22 de julio de 2024**; conformado por:

- Mg. Sara Judith Terán Leiva, identificado con DNI N.º 45982039, presidente
- Mg. Joel Vásquez Quintos, identificado con DNI N° 47345655, secretario
- Mg. Daniel Jesús Castro Vargas, identificado con DNI N° 43072838, vocal

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la **Resolución de Facultad N° 271-2024-FCCE-UNACH, Chota, 28 de agosto de 2024**, cuyo título es: **ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ECONOPRESTO – 2022**, Responsable (s) del informe final de tesis: **Bach. Merli Yovani Coronel Regalado y Bach. Ronin Zulueta Campos**, Asesor del informe final de tesis **Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez**; cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

“APROBADO POR UNANIMIDAD”

El Informe Final de Tesis con calificativo de **“14 (CATORCE)”** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la UNACH, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 11:21 am. del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

.....
Dra. Sara Judith Terán Leiva
Presidente

.....
Mg. Joel Vasquez Quintos
Secretario

.....
Mg. Daniel Jesús Castro Vargas
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por ser el motor fundamental para lograr cada uno de mis objetivos, también va dirigido con todo el amor y cariño a mi familia por estar conmigo en todo momento brindándome su apoyo incondicional.

Merli Yovani Coronel Regalado

A mis padres por haberme instruido de una manera correcta y sin ellos no habría podido lograr ser la persona que soy hoy en día, a mis hermanos por brindarme siempre su apoyo, también va dirigido a Dios por sus múltiples bendiciones y protección diaria.

Ronin Zulueta Campos

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH), nuestra casa de estudios y por toda la ayuda recibida durante los años de formación.

Al asesor Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez, por su constante paciencia y asesoría en la investigación y enseñarnos que siempre existe un buen motivo para luchar cada día.

A nuestros familiares, amistades y cada una de las personas que nos ayudaron a crecer y seguir adelante, y a aquellas personas que hayamos omitido en estas líneas también nuestro más sincero agradecimiento por siempre.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I.....	13
INTRODUCCIÓN	13
1.1. Descripción del problema	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Pregunta general.....	16
1.2.2. Preguntas específicas	16
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes del problema	18
2.2. Bases teóricas científicas.....	24
2.3. Bases normativas	36
2.4. Definición de términos básicos	38
CAPÍTULO III	40
MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1. Método de investigación	40

3.2.	Tipo de investigación	41
3.3.	Diseño de investigación	42
3.4.	Operacionalización de variables.....	43
3.5.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	43
3.5.1.	Población	43
3.5.2.	Muestra	44
3.5.3.	Muestreo	44
3.5.4.	Unidad de análisis	44
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	44
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	44
3.7.	Procesamiento y análisis de datos	45
3.7.1.	Procesamiento de datos	45
3.7.2.	Análisis de datos	45
3.8.	Aspectos éticos y rigor científico	46
CAPÍTULO IV		47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		47
4.1.	Análisis e interpretación de resultados	47
4.2.	Discusión de resultados.....	68
CAPITULO V.....		71
5.1.	PROPUESTA	71
5.2.	COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN	73
5.3.	BENEFICIOS QUE APORTA	73
CONCLUSIONES		74
RECOMENDACIONES.....		75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		76
ANEXOS.....		81
Anexo 1. Matriz de consistencias.....		81
Anexo 2. Encuesta a los trabajadores de la COOPAC Econopresto.....		83
Anexo 3. Carta de autorización de información de la entidad.....		85

Anexo 4. Información sobre el número de trabajadores relacionados con créditos.....	86
Anexo 5. Validación de expertos.	87
Anexo 6: Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach.....	90
Anexo 6: Resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa Econopresto	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operalización de variables	43
Tabla 2 Validación de expertos.....	45
Tabla 3 Cartera del mes de enero.....	60
Tabla 4 Variación de febrero	61
Tabla 5 Variación de marzo.....	61
Tabla 6 Variación de abril.....	62
Tabla 7 Variación de mayo	62
Tabla 8 Variación de junio.....	63
Tabla 9 Variación de julio.....	63
Tabla 10 Variación de agosto.....	64
Tabla 11 Variación de setiembre.....	64
Tabla 12 Variación de octubre	65
Tabla 13 Variación de noviembre	65
Tabla 14 Variación de diciembre	66
Tabla 15 Cartera de consolidada del 2022	67
Tabla 12 Costos de implementación	73
Tabla 16 Confiabilidad de Cronbach	90
Tabla 17 Los tipos de créditos que ofrece la cooperativa satisfacen al mercado	91
Tabla 18 Los créditos que se otorgan cumplen las normas de crédito.....	91
Tabla 19 Filtrar en la central de riesgos al solicitante	91
Tabla 20 Respetar la calificación en la central de riesgos	91
Tabla 21 Evaluación de los indicadores de endeudamiento del solicitante	92
Tabla 22 Verificación del domicilio del solicitante.....	92
Tabla 23 Verificación del negocio del solicitante	92
Tabla 24 Verificación del lugar de trabajo del solicitante	92
Tabla 25 Verificación al solicitante por el analista y/o jefe inmediato.....	93
Tabla 26 Evalúa el comportamiento ético del socio.....	93

Tabla 27 Antigüedad del negocio y/o trabajo independiente del socio	93
Tabla 28 Analiza la situación financiera del solicitante	93
Tabla 29 Adjunta a su expediente boletas de pago, boletas de venta, recibo por honorarios.....	94
Tabla 30 Referencia al solicitante mediante personas cercanas	94
Tabla 31 Requiere el plan de pagos de otras entidades financieras del solicitante	94
Tabla 32 Analices de garantías o avales del solicitante.....	94
Tabla 33 Análisis por parte del perito a las garantías del interesado	95
Tabla 34 Verificación de garantía in situ para corroborar que es fiable.	95
Tabla 35 Verificación post – crédito	95
Tabla 36 Recordar las fechas de pago a los socios a través de call center.....	95
Tabla 37 Envío de mensajes de texto, whatsapp o correos a socios atrasados con sus pagos.....	96
Tabla 38 Barrido de cobranza a socios que estén con más de 9 días de atraso.....	96
Tabla 39 Notificar al socio moroso de acuerdo al reglamento de la Coopac.....	96
Tabla 40 Demanda judicial a socios que dejaron garantías y tienen créditos en pérdida.....	96
Tabla 41 Castigo de créditos en pérdida que se agotó todas las posibilidades de recuperación	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Investigación descriptiva no experimental transversal.....	42
Figura 2. Consideración si los tipos de créditos satisfacen al mercado	47
Figura 3. Consideración si los créditos otorgados cumplen las normas de créditos	48
Figura 4. Filtrar en la central de riesgo al solicitante	48
Figura 5. Respetar la calificación de la central de riesgos.....	49
Figura 6. Evaluación de los indicadores de endeudamiento del solicitante	49
Figura 7. Verificación de domicilio del solicitante	50
Figura 8. Verificación de negocio del solicitante.....	50
Figura 9. Verificación de lugar de trabajo del socio dependiente.....	51
Figura 10. Verificación del solicitante por el analista y el jefe inmediato.....	51
Figura 11. Evalúa el comportamiento ético del socio.....	52
Figura 12. Antigüedad del negocio y/o trabajo dependiente del solicitante	52
Figura 13. Analiza la situación financiera del solicitante.....	53
Figura 14. Adjunta a su expediente boletas de pago, boletas de venta, recibo por honorarios	53
Figura 15. Referencia al solicitante mediante personas cercanas	54
Figura 16. Requiere el plan de pagos de otras entidades financieras.....	54
Figura 17. Análisis de garantías o avales del solicitante	55
Figura 18. Análisis por parte del perito las garantías del interesado.....	55
Figura 19. Verificación de la garantía in situ para corroborar que es fiable	56
Figura 20. Verificación pos- crédito	56
Figura 21. Recordar las fechas de pago a los socios a través de call center	57
Figura 22. Envío de mensajes de texto, whatsapp o correos a socios atrasados con sus pagos	57
Figura 23. Barridos de cobranza a socios que estén más de 9 días de atraso.....	58
Figura 24. Notificar al socio moroso de acuerdo al reglamento de la Coopac.....	58
Figura 25. Demandas judiciales a socios que dejaron garantías y tienen créditos en pérdida.....	59
Figura 26. Castigo de créditos en pérdida que se agotó todas las posibilidades de pago	59



LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

SBS: Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP

COOPAC: Cooperativa de Ahorro y Crédito

CPP: Clientes con problemas potenciales.



RESUMEN

En Cajamarca la cooperativa Econopresto presenta problemas en la recuperación de créditos, por ende, presenta un elevado índice de morosidad. Para minimizar este problema se presentó como objetivo general proponer estrategias crediticias para reducir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto - 2022. En la investigación se utilizó el método deductivo, inductivo, analítico y sintético, según su finalidad fue básica, de alcance descriptivo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, además, se contó con una población y muestra conformada por 24 trabajadores y la cartera de créditos. Para la recolección de la información se utilizó como técnicas la encuesta y el análisis documental, como instrumentos el cuestionario y la ficha de recolección de datos. Se obtuvo como resultados que la cooperativa emplea estrategias, tales como, llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, whatsapp, realiza barridos de cobranza, envía notificaciones escritas y castiga créditos en pérdida, además, se obtuvo como resultado que de enero a diciembre el índice de morosidad aumentó considerablemente, iniciando con 7.59% y concluyendo en 21.66%. Por ende se propuso a la entidad estrategias para reducir el índice de morosidad basada en: explicar al socio sobre las políticas de la entidad acerca de los plazos de pago, intereses por días de mora y los procedimientos en caso de incumplimiento del pago; involucrar al socio en establecer sus fechas de pago y monto de cuota, culturizar al socio sobre el endeudamiento financiero; proporcionar incentivos a los socios que son buenos pagadores; capacitar al personal; ofrecer campañas de recuperación de créditos en pérdida; dar facilidades de pago a socios con intención de pagar y protestar los pagarés de créditos. Finalmente se logró concluir que las estrategias que emplea la cooperativa no están siendo cumplidas al cien por ciento por parte de los trabajadores.

Palabras clave: Créditos, estrategias, propuesta, morosidad.



ABSTRACT

In Cajamarca, the Econopresto cooperative has problems in the recovery of credits, therefore, it has a high rate of delinquency. To minimize this problem, the general objective was to propose credit strategies to reduce the delinquency of the Econopresto Savings and Credit Cooperative - 2022. The research used the deductive, inductive, analytical and synthetic method, according to its purpose it was basic, descriptive in scope, non-experimental design, and quantitative approach, and in addition, a population and sample made up of 24 workers and the credit portfolio were used. To collect the information, the survey and documentary analysis were used as techniques, the questionnaire and the data collection form as instruments. The results obtained show that the cooperative uses strategies such as phone calls, text messages, WhatsApp, collection sweeps, written notifications and write-offs of bad debts. In addition, the result was that from January to December the delinquency rate increased considerably, starting at 7.59% and ending at 21.66%. Therefore, strategies were proposed to the entity to reduce the delinquency rate based on: explaining to the member the entity's policies regarding payment terms, interest for days of delay and the procedures in case of non-payment; involving the member in establishing their payment dates and instalment amount, educating the member about financial indebtedness; providing incentives to members who are good payers; training staff; offering campaigns to recover bad debts; giving payment facilities to members who intend to pay and protesting credit promissory notes. Finally, it was concluded that the strategies used by the cooperative are not being complied with one hundred percent by the workers. Keywords: Credits, strategies, proposal, delinquency.

Keywords: credits, strategies, proposal, delinquency



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

Olivella (2021) explica que las consecuencias económicas de la pandemia del coronavirus continúan desafiando a los consumidores en el mercado crediticio colombiano, es por eso que, como resultado, el saldo promedio de tarjeta de crédito por consumidor disminuyó un 2,5% en el primer trimestre de 2021 con respecto al 2020. Al mismo tiempo, el saldo promedio de préstamos privados por consumidor creció 6,5% en los primeros tres meses del 2021, en paralelo con un incremento anual de 8,3% desarrollado en el primer trimestre de 2020.

Olivella también menciona que el aumento en la morosidad se debe a que varias agencias están ofreciendo asistencia financiera en 2020 para socorrer a la población en medio de la pandemia, lo cual trajo como consecuencia que, al término de los primeros tres meses del 2021, los mayores incumplimientos de los colombianos fueron, por ejemplo, microcréditos, préstamos de libre inversión y tarjetas de crédito. Con una tasa de morosidad desde el 1.61% hasta el 7.30%.

Juárez (2021) menciona que en México según la información brindada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) la morosidad fue 5.50% en febrero de 2021, 4.38% en el mismo mes del 2020, en las tarjetas de crédito la morosidad en el mes de febrero del 2021 fue de 7.04%, contra 4.96% del mismo mes del 2020, la morosidad en los créditos personales fue 7.44% en febrero del 2021, contra 6.69% de febrero del 2020, y 7.39% de enero del 2021. Aquí, en comparación, el préstamo salarial creció marginalmente de un mes a otro, la morosidad del mes de febrero del 2021 fue de 3.18%, monto superior al 2.91% de febrero del 2020, en los créditos comerciales el índice de morosidad se situó en 1.60%, en febrero del 2021 superior al 1.37% de febrero del 2020 y al 1.59% de enero; por otro lado, en los préstamos de vivienda fue de 3.50%, cuando un mes anterior fue de 3.42% y en el segundo mes del año anterior de 2.91 %.



Franco (2021) indica que la morosidad en México es causa del rebrote de los contagios de COVID-19, que llevó a un segundo confinamiento en el país, lo cual ha obligado al cierre de una parte de la economía y consecuencia de eso el desempleo y pocos ingresos económicos a los mexicanos.

Herrera (2022) indica que el aumento de la morosidad de Argentina se debe a la pandemia del COVID-19, que ha afectado fuertemente los préstamos de la banca privada y corporativa. En el caso de las personas físicas, el aumento fue más significativo, del 3.2% al 6%, lo que refleja la situación socioeconómica, el mercado laboral y la disminución de los ingresos familiares.

Las empresas españolas en un 60% tuvieron que enfrentar un repunte de la morosidad en 2022. De acuerdo con la investigación de gestión de riesgo crediticio, que muestra que la inflación es la principal causa de los incumplimientos de pago de las empresas. Los bancos de crédito ya han advertido de la situación, señalando que reinaba un entorno empresarial complicado, que incito a que el 11% de las mismas se vieran obligadas a absolver sus deudas al producirse el impago. El 12 % de las empresas que luchan con los pagos atrasados corren el riesgo de cerrar debido al problema.

Según, Arce (2017) en Perú la morosidad comienza cuando un socio o cliente no paga una cuota, lo que genera un problema de cobro de deudas. Este problema puede evitarse mediante la correcta evaluación del otorgamiento de crédito. Una de las mayores razones del aumento de la morosidad son los errores generales que se cometen en los procesos desarrollados por el responsable de evaluar el crédito.

Arce también menciona que la negligencia daña la rentabilidad de la entidad, y a su vez se produce una perturbación en la circulación del dinero, debido a que la organización aumenta sus provisiones para los préstamos vencidos. Por tanto, un aumento en la cartera de morosidad se convierte en un problema de liquidez y, con el tiempo, en un problema de solvencia.



Según un informe de Equifax Perú, la población en algunas regiones del sur ya no puede pagar sus préstamos financieros, debido a que el gobierno con el brote del COVID- 19 suspendió las actividades económicas, hubo despido de personal, suspensión perfecta, cierre de negocios, por lo tanto, no había liquidez para abonar los préstamos, es por ello, la cartera de morosidad promedio aumentó en 17% en Tacna, 8% en Cusco y 6% en Apurímac entre los años 2020 y 2021, el 54% de la deuda estará relacionada con los bancos. Esto significa que, si la cartera de préstamos se deteriora o se vuelve insolvente, los bancos deben reservar fondos del Banco Central (La República, 2021)

La cartera de morosidad aumenta debido a la mala gestión de recursos financieros, falta de ética del profesional, cultura organizacional, falta de capacitación. Lo que conlleva a no tomar buenas decisiones en cuanto a los créditos (Palomino y Pérez, 2021)

Según informes publicados por las cooperativas del Nivel 3 en la SBS en el 2022, el índice de morosidad en el mes de enero es de 9.30%, en el mes de febrero es de 9.5%, en el mes de marzo es de 9.44%, en el mes de abril es de 9.72%, en el mes de mayo es de 9.19%, en el mes de junio es de 9.21%, para julio el índice de morosidad es de 9.53%, en el mes de agosto es de 9.38% y en setiembre el índice de morosidad de las cooperativas del nivel 3 es de 9.50%, en este periodo de tiempo los créditos vencidos y créditos en cobranza judicial están entre el 9% del total de créditos vigentes y créditos refinanciados y/o reestructurados.

En Cajamarca la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto y sus oficinas en la provincia de San Marcos, Cajabamba y Chota presenta problema en la recuperación de créditos porque existe un incumplimiento de pago por el socio deudor.

Según la cartera de créditos de enero a diciembre del 2022 el índice de morosidad de la Cooperativa Econopresto fue de 7.59% en el mes de enero, 8.23% en el mes de febrero, 8.98% en el mes de marzo, 9.20% en el mes de abril, 10.45% en el mes de mayo, 11.28% en el mes de junio, 12.91% en el mes de julio, mes donde la tasa de morosidad aumentó más del 2% en comparación al



primer mes del año, 10.46% en agosto y de 9.89% en el mes de setiembre, en el mes de octubre el crecimiento del índice de morosidad fue notable del 14.26%, en el mes de noviembre el índice de morosidad fue 17.61% y al cierre del año 2022 el índice de morosidad fue de 21.66%. Esto se origina debido a que los deudores se retrasan en sus pagos por diferentes razones, tales como dificultades financieras, retrasos en el pago de manera intencional, inadecuada evaluación de créditos, enfermedad del socio, retiro de su analista de la entidad, entre otras causas.

Si el problema de morosidad persiste tendrá efectos negativos en la entidad, tales como, reducción de la rentabilidad, reducción de la liquidez y solvencia, además la pérdida de socios y reducción de personal, es por ello, los analistas de créditos deben enfocarse en respetar el Reglamento de Créditos de la entidad, realizar una evaluación tanto cualitativa y cuantitativa del socio, pedir garantías reales y no reales para evitar que aumente la provisión debido a pagos atrasados del socio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Qué estrategias crediticias se deben proponer para reducir la morosidad de la Cooperativa Ahorro y Crédito Econopresto - 2022?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuáles son las estrategias crediticias que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto- 2022?
- ¿Cuál es el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto - 2022?
- ¿Qué estrategias crediticias se deben diseñar para reducir la morosidad de la Cooperativa Ahorro y Crédito Econopresto - 2022?



1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Proponer estrategias crediticias para reducir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto - 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir las estrategias crediticias que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto – 2022
- Describir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto – 2022
- Diseñar estrategias crediticias para reducir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto – 2022.

1.4. Justificación

Esta investigación se justifica teóricamente porque mediante el empleo de conceptos de la variable se conoció las estrategias que emplea la entidad para la recuperación de un crédito, lo que permitió diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de la cooperativa.

La justificación valorativa de la presente investigación se basa en el diseño de estrategias crediticias que serán presentadas a Gerencia General de la entidad con la finalidad de ponerlo en práctica y reducir la morosidad.

Esta investigación se justifica académicamente por lo que ayuda a poner en práctica todo lo aprendido dentro de las aulas, incluye métodos, instrumentos, técnicas y procedimientos los cuales se han adoptado de acuerdo a lo que se requiere.

Esta investigación se justifica de forma práctica porque al ser presentado a la cooperativa Econopresto ayudará a reducir el índice de morosidad.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Bautista y Aguilar (2021) en su investigación realizada en Ecuador tuvo como objetivo diseñar estrategias de gestión del riesgo de crédito para disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Como resultado se conoció que las variables que establecen si un socio puede incumplir los pagos dependen del tipo de vivienda en el que vive, el nivel de educación alcanzada y el número de responsabilidades familiares que tiene, se muestra también que la causa principal de los pagos atrasados se observa en los créditos mal evaluados, falta de seguimiento a la maduración de carteras, en relación a ello planteó reformular el procedimiento de la evaluación de la solicitud de préstamo, formar una alianza con una entidad financiera que maneje recuperación de cartera por más de un año, luego crear una unidad interna de cobranza y vender carteras irre recuperables. Fue de tipo experimental con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional, la población y muestra de estudio que se utilizó fue la información divulgada y recaudada referente a los años 2016, 2017 y 2018, utilizando también la técnica de observación de datos y como instrumento se diseñó un chek-list en el cual se detalla el tipo y los datos requeridos para que se procesen en la investigación.

Al otorgar un crédito se debe evaluar minuciosamente los requisitos que la entidad ha propuesto para que no se cometa errores y así la entidad no afronte problemas de morosidad puesto que afectaría su liquidez y solvencia económica.

Villafuerte (2020) en su investigación realizada en Ecuador tuvo como objetivo diseñar estrategias de gestión y financieras para aminorar el riesgo crediticio de la Agencia Provincial BanEcuador y aplicar metodologías que puedan mejorar la sostenibilidad de las instituciones financieras. Como resultado se demostró que en BanEcuador Agencia Provincial Puyo hay



desinformación en los dirigentes y los trabajadores del área de crédito, cobranza y legal, sobre los procesos de recuperación y gestión de cartera, lo que impide el establecimiento de políticas estratégicas que cooperen a disminuir las carteras improductivas impidiendo así el aumento del índice de morosidad, en base a ello manifestaron que se debe fortalecer las técnicas de negociación y cobro de deudas, implementar una cultura financiera y realizar seguimiento oportunamente a los créditos cedidos. Fue de tipo transversal, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo; la población estuvo conformada por 1,463 personas y una muestra compuesta por 119; haciendo uso de la encuesta y entrevista como técnica aplicando el cuestionario como instrumento para recopilar información.

Dentro de cualquier entidad es muy importante conocer el manual de organización y funciones debido a que nos permite asegurar el cumplimiento de las funciones de cada puesto de trabajo, cooperando también para que se tomen decisiones que ayuden a mejorar el rendimiento de los colaboradores y que la entidad se mantenga sólida en el mercado.

Urgiles (2019) en la investigación realizada en Ecuador la cual tuvo como objetivo diseñar estrategias financieras que puedan mitigar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., agencia Ambato. Como resultado se comprobó que las estrategias financieras (establecer escuelas de cultura financiera, diseñar metodologías eficaces para hacer frente a la morosidad antes que comience, estrategias en gestión de cobranzas) contribuyeron a la mitigación del riesgo de crédito de la cooperativa; para tal comprobación se utilizó como prueba estadística la distribución normal cuyo valor fue de 1.96 menor al 0.05 de la desviación estándar. Fue de tipo científico y descriptivo con enfoque cualitativo – cuantitativo, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, mismo que fue validado por expertos para recolectar la información de una muestra de 278 de una población conformada por 1,200 socios.

En relación a lo que el autor en su investigación ha logrado identificar dentro de la entidad,



se puede afirmar que las estrategias que se apliquen para la reducción del riesgo crediticio dentro de cualquier entidad serán eficientes siempre que los colaboradores las apliquen de manera responsable, lo que permitió que se tome como referencia las estrategias que se han usado y dentro de la presente investigación planteamos estrategias para que la entidad pueda reducir el riesgo crediticio y tener una mayor solvencia dentro del mercado.

Ccorahua y Figueroa (2022) en su investigación realizada en Lima – Perú, tuvieron como objetivo de investigación determinar la incidencia de los créditos en la morosidad de la organización Pete Schmidt Perú S.A.C al 202. El resultado fue que existe influencia en el aplazamiento de créditos de la entidad, porque que la empresa otorgó préstamos a socios primordiales para generar rotación de productos y conseguir ingresos sin embargo el índice de morosidad ha ido aumentando de manera periódica de 12% hasta el 40%. El tipo de investigación fue aplicada, con diseño no experimental-transversal, de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo.

La evaluación de créditos inadecuada conlleva al aumento del porcentaje de morosidad, lo que, a corto o largo plazo afecta a la solvencia de la empresa.

Ramírez (2022) en su investigación que se realizó en Pimentel la cual desarrollo como objetivo proponer estrategias de cobro para reducir la morosidad de los préstamos de la Caja Piura agencia Motupe. Como resultado se pudo determinar que la empresa necesita una estrategia para ayudar a reducir los índices de morosidad, tales como evaluar a los clientes, realizar llamadas telefónicas con el fin de que la clientela recuerde la fecha de pago antes o cuando ya hayan vencido, realizar visitas para conocer los motivos por el cual existe retraso en los reembolsos de las cuotas; este tipo de estrategias logran que haya una mejora en la Caja Piura y se evite que existan mayores pérdidas al cobrar comisiones por préstamos a clientes que no están totalmente calificados por sus asesores. Fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, se utilizó una población y muestra compuesta por 3 trabajadores, se utilizó a la entrevista y análisis documental como técnica y el



cuestionario y la guía de análisis documental como instrumento de recolección de información.

Dentro de la investigación se puede constatar que las estrategias son importantes y al utilizarlas de manera eficiente se obtendrá resultados provechosos para las entidades, también afianzamos nuestra investigación y contamos como referencia a las estrategias que se han planteado en esta investigación con el fin de brindar una información relevante para que la entidad tome decisiones y logre sus objetivos propuestos.

Burga y Sánchez (2022) en su investigación realizada en la ciudad de Pimentel tuvo como objetivo diseñar estrategias financieras para disminuir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Oficina Bambamarca – 2021. Como resultado el 33% del total de clientes encuestados manifiesta que desconoce si la entidad aplica indicadores para la evaluación de las cuentas por cobrar, tomando como base dicha información propusieron evaluar y controlar el riesgo crediticio antes de emitir un préstamo, replantear la ejecución de la política de crédito y las áreas implicadas en el proceso deben apegarse estrictamente a dicha política, y las áreas de riesgo, crédito y cobranza deben ser implementadas y habilitadas para un mejor control del crédito y cuentas por recaudar. Fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo utilizando un diseño no experimental. Se utilizó una población compuesta por el total de los clientes morosos de los cuales se escogió una muestra de 36 clientes, se aplicó la encuesta y análisis documental utilizando el cuestionario y la guía de análisis documental como instrumentos dentro de la investigación.

Dentro del desarrollo de la investigación realizada en la caja Los Andes se puede observar que la entidad no aplica estrategias financieras que permitan disminuir la morosidad.

Vargas y Yupanqui (2022) en su trabajo de investigación realizada en la ciudad de Trujillo que tuvo como objetivo proponer estrategias crediticias para reducir la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2021. Como resultado se comprobó que las estrategias crediticias sí facilitan reducir el índice de morosidad, puesto que el



Alfa de Cronbach (coeficiente) resultó en 84%, esto muestra que, si la entidad emplea las tácticas de evaluación y cobro de créditos tales como brindar capacitaciones, evaluar de manera cualitativa cualquier crédito antes de ser otorgado, llamadas telefónicas junto con cartas de recordatorio desde el primer día y visitas domiciliarias de seguimiento para evaluar el flujo de clientes con el fin de asegurar el cumplimiento de sus deberes financieros; se ampliará su injerencia en la disminución del índice de morosidad. Fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental – transversal, la población y muestra estuvo conformada por los 10 trabajadores de la entidad, haciendo uso del cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica de recolección de datos.

Debido a lo que se obtuvo como resultado dentro de la investigación, proponer estrategias crediticias dentro de la entidad en la cual se desarrolló nuestra investigación, favorecerá a que los trabajadores las utilicen y puedan lograr un mayor desempeño de sus funciones cooperando en el logro de los objetivos de la entidad que se reduce en obtener liquidez y solvencia dentro del mercado financiero.

Odar (2021) en su investigación realizada en Pimentel tuvo como objetivo proponer estrategias financieras para disminuir la morosidad de Mi banco, Agencia Olmos – 2020. Como resultado después de realizar un análisis documental se logró evidenciar que debido a que algunos de los analistas no han realizado una evaluación válida para asignar crédito, ignorando los manuales de políticas y procedimientos sobre cuestiones de calificación crediticia y las otras estrategias que actualmente utiliza Mi banco, las cuales son pocas e insuficientes, en base a ello la implementación efectiva de la propuesta, tendrá un efecto positivo en la organización ya que la deuda se reducirá a 2.5%, que es el valor referencial que Mi banco ha desarrollado al pasar de los años; se propuso comunicar los manuales de políticas y procedimientos a los asesores corporativos, realizar capacitaciones para el personal sobre los procedimientos de recuperación de crédito, explicar los términos de crédito a los clientes en detalle y reclutar personas relacionadas con el giro del negocio de Mi banco. Fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental –



transversal; la población estuvo conformada por 258 clientes morosos, utilizando una muestra de 57 personas haciendo uso de la encuesta y el análisis documental como técnicas y el cuestionario y guía documental como instrumentos.

Las estrategias ayudan a reducir el índice de morosidad de las entidades cuando son aplicadas de forma eficaz generando un efecto beneficioso, no sólo reduciendo el indicador de morosidad, sino que también se brinda una mejor calidad de servicio y atención al consumidor.

Paredes (2021) en su investigación realizada en Tacabamba tuvo como objetivo plantear estrategias de recobro de crédito para disminuir la morosidad de la financiera Credinka S.A., en periodo 2020 - Tacabamba. Como resultado se evidenció que el más alto índice de morosidad es dado en la zona rural mediante una clasificación dudosa de cobro; la empresa utiliza tácticas habituales como llamadas, avisos e inspecciones, por otro lado, se planteó como estrategias capacitar al personal sobre las políticas y procesos de la entidad, notificar a los clientes antes del vencimiento de la fecha de pago. Fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental, utilizando la encuesta como técnica afianzándose en el cuestionario como instrumento.

Esta investigación realizada en la ciudad de Tacabamba, se relaciona con nuestra investigación porque se busca diseñar tácticas para reducir la morosidad, es por ello, que nos dio una noción sobre las técnicas e instrumentos que debemos utilizar, el tipo de investigación que se debe plantear y sobre todo que estrategias crediticias se puede diseñar o mejorar en la organización.

Díaz y Tarrillo (2022) en su investigación realizada en la ciudad Chota tuvieron como objetivo determinar la incidencia de estrategias crediticias sobre la morosidad de la COOPAC Todos los Santos – Chota Ltda 560. Obteniendo como resultado que del total del 100% de los encuestados el 84% indicaron que casi nunca se realiza llamadas telefónicas cuando un crédito esta por vencer o esté en el día en el cual se debe proceder a cancelar, siendo estas muy importantes para brindar la información y el previo aviso al socio para que no quede en mora, concluyendo que las estrategias



no se aplican de manera eficiente dentro de la entidad con el fin de reducir el índice de mora. Fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transversal basándose en la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento respectivamente, utilizando una muestra de 25 trabajadores de la entidad

En una empresa mientras más estrategias tengan para recuperar créditos con incumplimiento de pago, menor será el índice de morosidad. Este antecedente se relaciona con nuestra investigación en el diseño de estrategia con el único fin de reducir el índice de morosidad y mejorar la rentabilidad y liquidez de la empresa.

Núñez (2020) en su investigación realizada en la ciudad de Chota tuvo como objetivo identificar las estrategias de recuperación de crédito utilizadas por la COOPAC Todos los Santos - Chota, durante el ejercicio 2018. Como resultado se determinó que las estrategias empleadas en dicha entidad resaltan las llamadas telefónicas, los mensajes de texto, los correos electrónicos, las visitas personales que se realizarán a los socios. Fue de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, haciendo uso de la encuesta como técnica y afianzándose en el cuestionario como instrumento para recopilar información.

Se relaciona con nuestra investigación porque dentro de sus resultados nos muestra estrategias para reducir la morosidad, y en relación a lo planteado en dicha investigación llegamos a tomar como base las técnicas e instrumentos que se han utilizado con el fin de lograr los objetivos planteados dentro de nuestra investigación y contribuir al desarrollo de la entidad.

2.2. Bases teóricas científicas

Teoría del ciclo de vida crédito de Weston y Brigham (1981)

Weston y Brigham (1981) citado por Gómez et al. (2009) en su artículo publicado dentro de la revista Análisis Económico de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco indicaron que dentro de esta teoría los diversos periodos de la vida de una empresa



coinciden con las diferentes insuficiencias financieras. También advierten que a medida que aumenta el crecimiento, las empresas pueden enfrentar un "agujero financiero" en algún momento de su ciclo de vida.

Esta teoría es importante porque una empresa a lo largo de su trayectoria afronta diversas situaciones entre ellas: la morosidad, la insuficiencia financiera, la falta de liquidez y solvencia.

A la presente investigación esta teoría ayudó a conocer que la entidad que se estudió durante el año 2022 presentó diferentes escenarios de morosidad, desde el índice mínimo hasta llegar a un punto donde cada vez es menos eficiente.

Teoría de Racionamiento de Crédito de Stiglitz y Weiss (1981)

Stiglitz y Weiss (1981) citado por Gómez et al. (2009) en su artículo publicado dentro de la revista Análisis Económico de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, al desarrollar esta teoría observaron que hace referencia al mecanismo por el cual los bancos conceden préstamos en base a la tasa de interés que esperan y los riesgos asociados con el préstamo, que pueden verse afectados por dos cosas: 1) efectos de selección adversa y 2) comportamiento del prestatario (incentivos). En el primer caso, la selección de la tasa de interés negativa significa que los prestatarios tienen diversas posibilidades de pagar sus préstamos, y dado que los bancos no pueden saber fácilmente quién es un buen cliente, se deben utilizar diferentes mecanismos para identificar a los mejores prestatarios.

Esta teoría es importante porque da a conocer que las entidades financieras otorgan los créditos a los clientes teniendo en cuenta la tasa de interés que les genera más ingresos en comparación a los pasivos, además, tienden a verificar los riesgos que tienen al momento de desembolsar un préstamo como, por ejemplo: riesgo del no pago del cliente.

Esta teoría ayuda a darnos cuenta que dentro de la entidad se debe proponer estrategias para mejorar los incentivos a los clientes que sean buenos pagadores, por ejemplo, disminuyendo la tasa de interés en sus préstamos.



Teoría de APO (Administración por objetivos)

Chiavenato (2007) en su libro define a la teoría de APO como un sistema dinámico que busca combinar las metodologías de la organización en la finalidad de obtener el cumplimiento de metas y objetivos y lograr el crecimiento con el fin de que el administrador aporte y se desarrolle, es un estilo de gestión estricto y productivo. El modelo de Humble es un sistema dinámico el cual consiste en vincular las necesidades de la organización para definir y lograr los objetivos en relación a la rentabilidad y crecimiento, apoya los esfuerzos de la APO por definir metas organizacionales para que puedan servir como una guía para su progreso, y en este sentido está relacionado con la tasa de morosidad, porque si no ve un resumen diario de cómo le está yendo al índice, no se puede saber cómo se está progresando, y si se está logrando lo que se busca, y siempre se debe apuntar a metas que produzcan resultados válidos. Actualmente, según el portal de la SBS, el sistema financiero de Perú calcula indicadores en relación a las calificaciones de sus clientes.

Esta teoría es importante porque menciona sobre la importancia de seguir una guía de estrategias dentro de una empresa para el logro de todos los objetivos propuestos, además, sobre la importancia de analizar el índice de morosidad todos los días dentro de las actividades.

Esta teoría en la investigación nos ayudó a proponer las estrategias, que ayudará a la cooperativa a alcanzar sus objetivos mediante la reducción del índice de morosidad.

2.2.1. Estrategias crediticias

Una estrategia consiste en un conjunto de actividades que se realizan para ser diferente a los demás, todo este conjunto de actividades al final se une para obtener un único objetivo (Porter, 2018).

Una estrategia es conjunto de acciones que se utiliza para la toma de decisiones adecuadas y de esta manera alcanzar objetivos, en el ámbito empresarial se define como una metodología para alcanzar ciertos objetivos por medio de un plan de acción (Westreicher, 2020).



Políticas de Créditos

Una entidad para facilitar el pago a sus clientes diseña políticas de crédito que sirven para describir las etapas, fases, pautas y formatos necesarios que dispone el Gerente Financiero de una empresa (Conexión ESAN, 2016).

Tipos de créditos

Según, Resolución de la S.B.S. N° 11356 – 2008, clasifica a los créditos en 8 tipos, que se detalla a continuación:

- **Créditos corporativos:** Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a 200 millones de soles en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría. También se consideran como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores y a empresas del sistema financiero.
- **Créditos a grandes empresas:** Son otorgados a personas jurídicas cuyas ventas anuales mayores a 20 millones de soles, pero no mayores a 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados.
- **Créditos a medianas empresas:** Se otorga a personas jurídicas que adquieren un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/ 300,000 en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas. Si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se reduce a menor de S/ 300,000 por seis meses consecuti-



vos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito.

- **Créditos a pequeñas empresas:** Son préstamos predestinados a costear actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20,000 pero no mayor a S/ 300,000 en los últimos seis meses.
- **Créditos a Microempresas:** Son préstamos que están determinados a capitalizar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20,000 en los últimos seis meses.
- **Créditos de consumo revolvente:** Se otorgan a personas naturales, con el fin de atender la retribución de bienes, servicios o gastos coherentes con la actividad empresarial.
- **Crédito de consumo no- revolvente:** Se otorga a personas naturales para pagar bienes, servicios o gastos, los cuales no guardan relación con la actividad empresarial.
- **Crédito hipotecario para vivienda:** Se trata de los préstamos concedidos a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, incremento, mejora y división de su vivienda, siempre que dichos préstamos se concedan y se amparen con hipotecas legítimamente inscritas en registros públicos; ya sea que estos préstamos se otorguen por el sistema normal de préstamos hipotecarios, de letras hipotecarias u cualquier otro sistema de características similares.



Proceso de otorgamiento de crédito

Macedo (2014) menciona que las etapas a seguir para otorgar un préstamo son las siguientes:

- a) **Promoción:** Esta es la primera parte del otorgamiento del crédito donde el promotor de créditos visita a los negocios, empresas, personas naturales, con la finalidad de brindar información acerca de los tipos de créditos que ofrece la entidad financiera.
- b) **Evaluación:** En esta etapa es donde el analista evalúa la situación financiera del cliente, si es persona natural evaluará sus ingresos y gastos, si es persona jurídica evaluará el juego completo de estados financieros, además en esta etapa se analizará el aspecto cualitativo del cliente.
- c) **Aprobación:** Con el informe y toda la documentación brindada por el analista, el comité de créditos aprobará dicho pedido juntamente con el administrador, jefe de créditos, gerente general según sea el caso.
- d) **Desembolso:** El encargado de operaciones verifica toda la documentación requerida según el Manual de Créditos, además, se le entrega un plan de pagos al socio donde se detalla el monto de la cuota y las fechas que debe cancelar.
- e) **Recuperación del crédito:** Es un proceso que tiene como objetivo pagar el crédito, cuando el cliente o socio se atrasa una o varias cuotas y el recuperador de mora busca la manera de rescatar dicho crédito.

Procesos de evaluación de un crédito

Según, Estrada y Gutiérrez (2017) para determinar la viabilidad de un crédito es esencial realizar un análisis a profundidad, se debe tener en cuenta el siguiente proceso:



- a) **Análisis en central de riesgos:** Con el DNI del cliente el asesor debe corroborar en la central de riesgo que no tenga créditos vencidos o créditos no pagados que han generado pérdidas, es decir, que tenga una calificación normal en el sistema.
- b) **Visita in situ al negocio:** Este paso es de obligatoriedad, el asesor debe visitar el local del negocio, el centro de trabajo del socio y corroborar si los datos brindados son verdaderos.
- c) **Análisis de factores cualitativos:** El asesor debe analizar variables anímicas, con el fin de ver si prosigue la solicitud de crédito.
- d) **Análisis de factores cuantitativos:** En esta etapa el asesor debe evaluar la situación financiera de la empresa, si es persona natural debe evaluar sus ingresos y gastos, sobre todo analizar si la actividad económica del cliente es rentable.
- e) **Análisis del entorno:** Consiste en obtener referencias del solicitante del crédito con sus vecinos, para ver si es buen pagador.
- f) **Análisis de la garantía:** Consiste en evaluar las garantías dadas tales como: plazos fijos, mobiliarias, hipotecas, o es de patrimonio personal. Además, se debe tener en cuenta si los documentos presentados son confiables.

Clasificación contable de los créditos.

Según, la Resolución SBS N°480-2019. Los créditos contablemente se clasifican de la siguiente manera:

- a) **Crédito vigente:** Créditos que se encuentra al día en sus pagos según el cronograma de establecido, incluye los CPP.
- b) **Crédito vencido:** Créditos que no se encuentra al día en sus pagos, el socio incumple el cronograma establecido.



- e) **Crédito refinanciado:** Créditos que sufren variaciones en el plazo, importe de cuota establecidos en el contrato original, únicamente obedecen cuando el socio presenta dificultades en la capacidad de pagos.
- d) **Crédito reestructurado:** Préstamos sujetos a la reprogramación de pagos.
- e) **Crédito en cobranza judicial:** Créditos que cuentan con resolución judicial de haber sido admitido la demanda, proceso que se llega como última opción después de agotarse todos los procedimientos administrativos, prejudiciales entre otras opciones de negociación con el socio.

Estrategias de recuperación de créditos.

Según, Núñez (2020) para recuperar los créditos se debe establecer encargos a los departamentos que tienen relación con los créditos y recaudaciones. Entre ellas podrían ejecutar convenios de pago, notificar a los socios morosos, llamadas telefónicas de cobranza preventiva, notificaciones escritas, notificaciones de cobranza a domicilio, aviso a los deudores por las redes sociales, notificaciones via correo electrónico, visitas domiciliarias, gestión de cobranza judicial.

Central de riesgos y categorías del riesgo

a) Central de riesgos

La central de riesgos clasifica a los deudores de acuerdo a su comportamiento en el sistema financiero, es decir si cumplen con el pago de sus cuotas en el tiempo determinado, además evalúa el registro de los préstamos vigentes y pasados en bancos y otras empresas (Guillermo, 2019).



b) Clasificación del deudor

Según Resolución de la S.B.S. N° 11356 – 2008, la categorización del adeudado va de acuerdo al tipo de crédito que ha solicitado:

- **Clasificación del deudor de la cartera de créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas.**

- a) **Normal:** El adeudado muestra una realidad financiera líquida, con un nivel bajo de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, tiene un sistema de información consistente y actualizado, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica, pertenece a un sector de la actividad económica que registra una tendencia creciente y es altamente competitivo en su actividad.
- b) **Con problemas potenciales:** Tiene un atraso en el reembolso de los préstamos que no exceden los 60 días y una buena situación financiera y de rentabilidad, con ponderado endeudamiento patrimonial y apropiado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses.
- c) **Deficiente:** Tiene retraso superior a 60 días y que no superen de 120 días, además, una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas y tiene escasa capacidad de generar utilidades.
- d) **Dudoso:** Tiene atrasos mayores a 120 días y que no excedan de 365 días, además, un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada.



- c) **Deficiente:** Son deudores que tienen entre 61 y 120 días de mora.
- d) **Dudoso:** Son deudores que tienen entre 121 y 365 días calendario de mora.
- e) **Pérdida:** Son deudores con más de 365 días de mora.

2.2.2. Morosidad

La morosidad crediticia es uno de los importantes factores que afectan la rentabilidad de una institución financiera, lo que aumenta el número de préstamos no pagados y también afecta la utilidad de la empresa (Uyen, 2002).

Métodos que garantiza el cobro de la deuda

Existen diversos métodos que ayudan al cobro de una deuda según, Alberto (2022). Si algún cliente no ha pagado su cuota esto no significa que el crédito sea registrado como pérdida. Existen distintas formas de garantizar el cobro de una deuda, entre ellas tenemos:

- **Pagaré:** Es un documento que firma el socio o cliente, donde muestra la conformidad que pagará la cuota en la fecha pactada.
- **Aval:** Consiste en presentar una tercera persona ya sea natural o jurídica que mediante una firma garantiza el pago si el deudor principal no lo hace.
- **Factoring:** Es una operación financiera para conseguir liquidez de forma inmediata adelantando el cobro.

Causas de morosidad

Según, Brachfield (2014) la vital causa para no cumplir con los pagos no solo es la falta de liquidez por parte de los clientes, sino que se debe tener en cuenta muchos factores entre ellos:



- a) **Causas de liquidez y problemas financieros:** En este caso el cliente no tiene capital suficiente para cubrir sus obligaciones financieras.
- b) **Causas económicas:** Se trata de clientes que tienen problemas más serios, es decir sus ingresos no son suficientes y su rentabilidad va reduciendo significativamente.
- c) **Causas circunstanciales:** El cliente tiene dificultades circunstanciales, por ejemplo, enfermedad, pérdida del negocio, etc.
- d) **Causas culturales:** El cliente, aun teniendo capital, no paga sus cuotas debido a que carece de una cultura empresarial.
- e) **Causas de nivel intelectual:** El deudor carece de información sobre la importancia de pagar sus deudas en la fecha establecida.

Efectos de la morosidad

No solo la entidad financiera o la empresa se ven afectados por la morosidad, sino que el deudor al no cumplir con sus obligaciones tendrá un efecto negativo en la central de riesgos y por ende ninguna entidad financiera le otorgará un crédito (Casas y Valencia, 2017).

Los efectos de la morosidad no solo afectan a las entidades financieras, sino también afecta al sector productivo y en conclusión a una economía entera del país. Una tasa de morosidad alta reduce los ingresos de los bancos, es por ello, para tener utilidades estos aumentan el porcentaje de sus intereses y las comisiones. Una mayor morosidad ocasiona una alta pérdida del consumo y a su vez un paro de la actividad económica de las empresas (Alberto, 2022).



2.3. Bases normativas

- **Ley general del sistema financiero y sistema de seguros orgánica de la SBS (ley 26072)**

Esta ley da algunas pautas para ver la realidad de las empresas y así ser socios para asegurar la dispersión del accionista, evitar concentración de capital y sobre todo disminuir los riesgos en el sistema financiero.

La ley del sistema financiero es muy importante porque permite ver una imagen de la realidad de cada entidad financiera para que una persona natural y jurídica pueda dejar sus ahorros sin la necesidad de preocuparse por el futuro de su dinero.

- **Ley General de Cooperativas, (Decreto Supremo N° 074-90-TR.)**

Esta ley establece que toda cooperativa debe constituirse sin fines de lucro y, mediante sus propias actividades y la asistencia mutua a sus socios, tratar de servirlos directamente y actuar como intermediario de la comunidad.

Es muy importante porque se redactan todos los principios, obligaciones y derechos que poseen las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, además da a conocer su forma de constitución, las personas que lo conforman y su finalidad.

Esta ley ayudó a la investigación a identificar cuáles son sus principios que deben cumplir, saber qué nivel se encuentra y saber que los créditos no deben ser otorgados a terceros.

- **Ley N° 30822, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las Cooperativas de Ahorro Y Crédito**

Esta ley instituye que las cooperativas de ahorro y crédito solo operan con socios.



Además, establece las operaciones de las cooperativas de acuerdo al nivel que se encuentren teniendo en cuenta activos (nivel, nivel 2, nivel 3), también establece la supervisión en materia de prevención de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, además habla sobre el Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo (las Coopac que participan en el fondo deben aportar durante al menos 24 meses para garantizar que los depósitos de los miembros estén protegidos).

Esta ley es muy importante para las cooperativas porque les clasifica de acuerdo a sus activos e ingresos en niveles, además ayuda de una u otra manera a la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo para evitar que las entidades otorguen créditos a personas que estén inmersos en delitos como; el tráfico de drogas, tráfico de personas, etc.

- **Resolución de la SBS 480-2019, anexo 1 “Criterios para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones aplicables a las Coopac de nivel 1 y 2”**

Este anexo de la resolución de la SBS habla sobre los tipos de créditos, la clasificación del deudor en base al tipo de crédito que ha adquirido, además las tasas de provisiones de acuerdo al tipo de crédito y a la clasificación que se encuentre el deudor.

Este documento es muy importante porque el analista tendrá en cuenta todo el proceso de evaluación del crédito, además si el socio llega a tener días de atraso genera provisiones dependiendo a la clasificación del deudor.

Esta resolución nos ayudó en la investigación a conocer si los analistas cumplen con los criterios de evaluación al momento del otorgamiento de un crédito.



- Reglamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Econopresto del año 2022

Este reglamento de créditos es un documento que posee la cooperativa con la finalidad de dar a conocer los pasos a seguir para evaluar un crédito, los tipos de créditos que poseen, tasas de intereses, los requisitos que debe presentar el socio para poder otorgarle un crédito, además en él se detallan los montos que se debe otorgar y por quien debe ser aprobado.

Este reglamento es de suma importancia en la investigación porque en él se encuentra todos los tipos de créditos, y además se plasman los procesos y requisitos para el otorgamiento de un crédito.

Ayudará en esta investigación porque mediante este documento se analiza si se cumple por el analista de créditos con el proceso de evaluación que allí se redacta.

2.4. Definición de términos básicos

Cartera de créditos: Conjunto de préstamos y créditos que una entidad financiera, como un banco, ha otorgado a sus clientes (Leiva y escobar; s.f)

Cobranza: Es una serie de acciones que se utiliza para recuperar la mora o para que el cliente no acumule cuotas de pago.

Cooperativa: Es una organización sin fines de lucro que busca apoyo a través de su propio esfuerzo y la ayuda mutua de sus miembros (COTS, 2016)

Crédito: Es una operación de financiamiento donde una entidad financiera proporciona una cantidad de capital a un deudor y por ello se paga intereses (Oca, 2015)

Desembolso: Es la operación económica por la cual una persona u organización recibe una cantidad de dinero en efectivo y al contado (Morales, 2021)



Estrategia: Es un procedimiento para la toma de decisiones, con el fin de alcanzar los objetivos previamente definidos (Westreicher, 2020).

Garantía: Es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de obligación y así proteger los derechos de una entidad (Roldan, 2017)

Morosidad: Es cuando un deudor incumple sus obligaciones de pago en el tiempo determinado, desde este entonces pasa a la lista de morosos (BBVA, S.F)

Promoción: Es una estrategia para comunicarse vendedores y compradores, a través de esto el vendedor trata de convencer al comprador (Osteicoechea, 2022)

Superintendencia Nacional de Banca y Seguros (SBS): Regula y fiscaliza el sistema financiero, así como de la prevención y detección de lavado de activos y la financiación del terrorismo (Ley 26702)

Socio: Persona que se afilia a una cooperativa, este tiene la obligación de pagar sus aportes mensuales y también tiene el derecho de recibir los beneficios que estas ofrecen.

Barrido de Cobranza: Es cuando los analistas acompañados con los recuperadores de mora salen el grupo a realizar la cobranza de los socios con días de atraso.



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

En la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

El método deductivo, consiste en partir de conclusiones universales para conseguir definiciones específicas. El método empieza con el estudio de supuestos, afirmaciones, ordenanzas, principios, etc., generalmente válidos, para emplear a procedimientos o hechos específicos (Torres, 2010)

En la presente investigación se empleó este método mediante el análisis de antecedentes basados en otras investigaciones, conceptos sobre morosidad de forma general, con el fin de llegar a una conclusión en particular donde se propuso estrategias crediticias con la finalidad de reducir la morosidad.

El método analítico, consiste en separar cada parte del todo para estudiarlas por separado (Torres, 2010)

En la presente investigación se utilizó este método al hacer la operacionalización de la variable, porque se realizó la descomposición en dimensiones y las mismas en indicadores, para buscar un análisis por separado de cada componente.

El método sintético, consiste en integrar los componentes separados del objeto de investigación y estudiarlos como un todo (Torres, 2010).

Este método se utilizó al momento que se analizó cada uno de los indicadores con la finalidad de llegar a una sola conclusión y de esta manera poder diseñar las estrategias crediticias para la reducir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto.



3.2. Tipo de investigación

Según la finalidad: La presente investigación es básica porque se basa en trabajos teóricos que tienen como finalidad obtener nuevos conocimientos sobre los fenómenos y hechos observables, sin la intención de otorgarles alguna aplicación o uso determinado. (Organisation for Economic Cooperation and Development [OECD], 2018). En esta investigación solo se ha descrito y analizado el porcentaje de morosidad de la cooperativa en estudio para luego proponer estrategias, mas no será aplicada por los responsables.

Alcance: Este estudio es de alcance descriptivo porque tiene como objetivo definir las propiedades y particularidades de los conocimientos, anómalos, variables o hechos en un periodo determinado (Hernández y Mendoza, 2018). En la presente investigación se describió las estrategias crediticias y la morosidad de la cooperativa, es decir, se hizo un diagnóstico actual de la entidad con la finalidad de diseñar las estrategias adecuadas.

Según las fuentes de los datos obtenidos: Esta investigación es documental debido al análisis de información escrita sobre un tema específico para identificar conexiones, diferencias, etapas, puntos de vista o conocimientos actuales relacionados con el tema en estudio (Torres, 2010). En la presente investigación la información se obtuvo de datos escritos en base a los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa y de la cartera de créditos.

Enfoque: Esta investigación es cuantitativa debido a que hace uso de la recopilación y el análisis de datos para responder cuestiones de indagación, se basa en la medición numérica el conteo y el uso de estadísticas para indicar estándares de conducta de la metrópoli (Hernández y Mendoza; 2018). En la presente investigación se empleó este enfoque puesto que se analizó los datos de manera numérica del índice de morosidad utilizando programas informáticos, de los cuales se obtuvo cifras exactas y confiables.



3.3. Diseño de investigación

El diseño empleado es el no experimental transversal, porque los datos fueron recopilados en un tiempo único, además, no se manipulan variables, los fenómenos ya ocurrieron (Hernández y Mendoza; 2018). Esta investigación se realiza sin la manipulación de la variable solo se observó de manera natural en un tiempo determinado.

La investigación también es de diseño transversal descriptivo, según Hernández y Torres (2018) estos estudios examinan la ocurrencia de una o más categorías, clases o niveles de variables en una población; estos son estudios estrictamente descriptivos. En la presente investigación se estableció y describió la variable para posteriormente proponer estrategias crediticias con la finalidad de reducir el porcentaje de morosidad.

Figura 1

Investigación descriptiva no experimental transversal



X: Morosidad

P: Propuesta.



3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Estrategias crediticias	Según Morán et al. (2017) Las estrategias crediticias son las que ayudan a prevenir riesgos y problemas a lo largo del tiempo, y permite a las organizaciones implementar nuevos proyectos, nuevas estrategias de financiación para el lograr de sus objetivos, metas y operaciones productivas.	Políticas de crédito	Tipos de créditos
			Reglas de crédito
		Procesos de evaluación de crédito	Análisis en la central de riesgos
			Visita in situ al negocio
			Análisis de factores cualitativos
			Análisis de factores cuantitativos
			Análisis del entorno
			Análisis de la garantía
		Estrategias de recuperación de créditos.	Visitas domiciliarias
			Llamadas telefónicas
Notificación escrita			
Mensajes de texto			
Morosidad	Un deudor se le llama moroso cuando no cumple con el pago de sus obligaciones en la fecha establecida (Pedrosa, 2016)	Cartera de créditos	Créditos vigentes
			Créditos refinanciados
			Créditos vencidos
			Créditos en cobranza judicial
			Índice de morosidad

3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

La presente investigación tiene dos poblaciones:

- La cartera de créditos en su condición de vigentes, vencidos, refinanciados y restructurados que son un total de 317 créditos.
- Los 24 colaboradores de la cooperativa cuyas labores estén relacionadas con la promoción, evaluación, aprobación, desembolso y recuperación de créditos.



3.5.2. Muestra

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por la cartera de 317 créditos vigente, vencidos, refinanciados y restructurados del 2022, además, por 24 colaboradores de la cooperativa.

3.5.3. Muestreo

En la presente investigación se utilizó el muestreo censal debido que la muestra es la misma que la población.

3.5.4. Unidad de análisis

Las unidades de análisis son:

- La cartera de créditos vigentes, vencidos, refinanciados y restructurados que haciende a un total de 317 créditos.
- Cada colaborador de la Coopac Econopresto.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En esta investigación se utilizó la encuesta para recopilar información sobre las estrategias crediticias de la Coopac Econopresto y el análisis documental para analizar la cartera de créditos.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se utilizó el cuestionario compuesto por 25 ítems, la confiabilidad de dicho instrumento se realizó mediante el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo 0.952 (anexo 6) y fue validado por 3 expertos, también se utilizó la ficha de análisis documental para recopilar la información de la cartera de créditos.



Tabla 2

Validación de expertos

Expertos	Valoración
1	98%
2	94%
3	98%
PROMEDIO	97%

Nota. Promedio de valoración porcentual de expertos

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

La información se obtuvo a través de técnicas de recaudación de datos, las mismas que se analizó mediante programas informáticos, estos programas ayudaron a establecer, calcular y mostrar los datos en figuras y tablas.

3.7.2. Análisis de datos

Se analizó las respuestas del cuestionario de los trabajadores de la cooperativa.

Se analizó la cartera de crédito donde se detalla los créditos vigentes, créditos en categorías de deficiente, dudoso y perdida y los créditos refinanciados.

Se propuso estrategias con la finalidad de reducir el índice de morosidad de la cooperativa relacionada a culturizar al socio, conformar comités, capacitar al personal y estrategias de cobranza.



3.8. Aspectos éticos y rigor científico

En esta investigación se aplicó los aspectos éticos siguientes:

Principio de la dignidad humana, los responsables trataron con empatía y amabilidad al ente y a los colaboradores.

Principio de reserva, los responsables de la presente investigación mantuvieron en reserva toda la información otorgada por la Cooperativa Econopresto.

Principio de confidencialidad, los responsables garantizaron la veracidad y confidencialidad de la información.

Confiabilidad, mediante este criterio los responsables de la presente investigación analizaron e interpretaron todos los resultados que se obtuvo mediante los instrumentos de investigación utilizados, sin la manipulación de estos.

Citas y referencias, mediante este criterio los responsables citaron y referenciaron a todas las investigaciones que se utilizaron como antecedentes, además los conceptos y leyes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

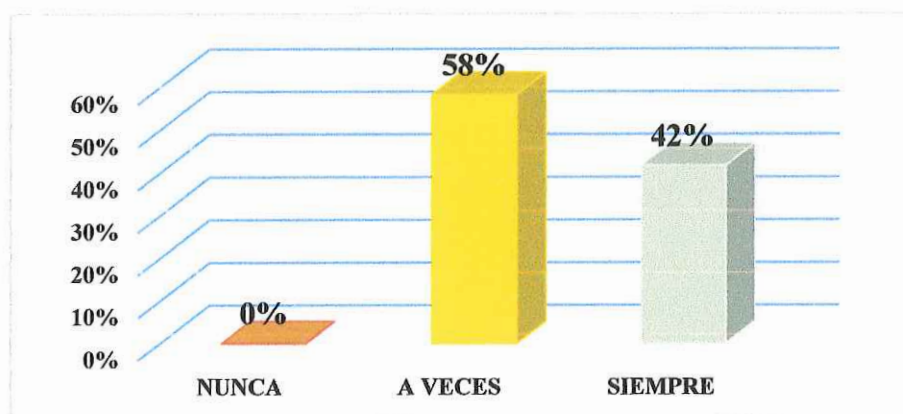
4.1. Análisis e interpretación de resultados

Resultados para el objetivo específico 1: Describir las estrategias crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto.

Estos resultados muestran las estrategias que tiene la cooperativa actualmente, y el cumplimiento de la misma por parte de los trabajadores relacionados, además se puede determinar las falencias y efectividad.

Figura 2

Consideración si los tipos de créditos que ofrece la cooperativa satisfacen al mercado

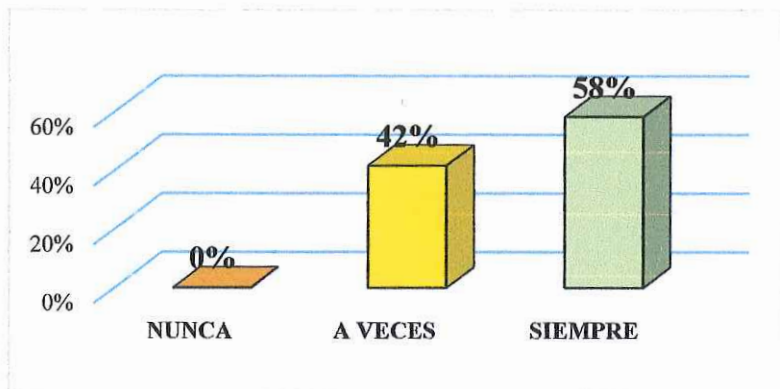


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 17

En la figura 2, se muestra que del total de trabajadores encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto el 42% consideraron que los tipos de créditos que ofrece la entidad siempre satisfacen al mercado y el 58% consideran que a veces. Esto refleja que la mayoría de los encuestados consideran que los créditos a veces satisfacen al mercado.

Figura 3

Consideración si los créditos otorgados cumplen las normas de créditos

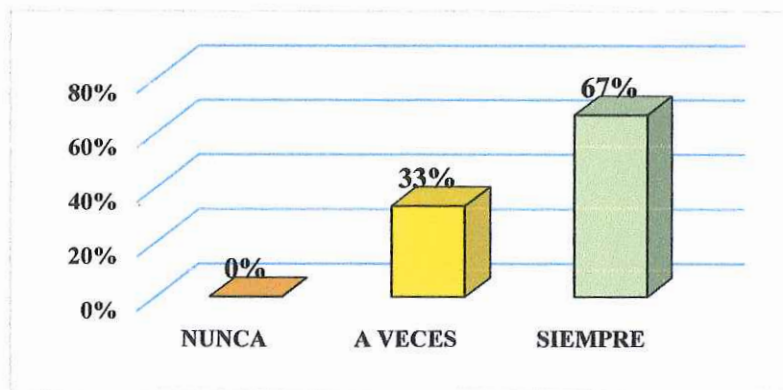


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 18

En la figura 3, se puede observar que el 58% de los encuestados consideran que los créditos otorgados siempre cumplen las normas establecidas y el 42% consideran que a veces se cumplen con las normas establecidas.

Figura 4

Filtrar en la central de riesgos al solicitante

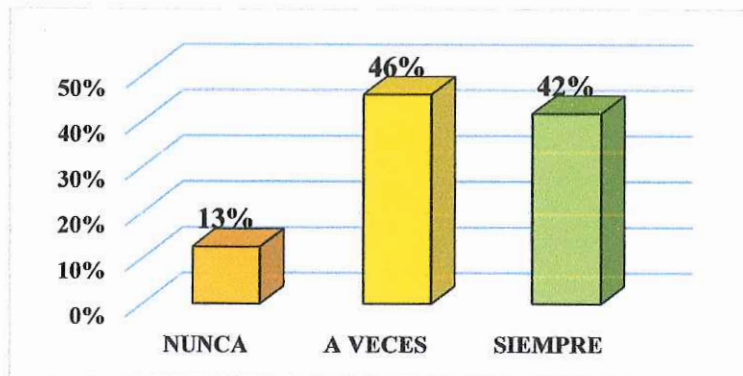


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 19

En la figura 4, se muestra que del total de encuestados el 67% considera que los socios siempre son filtrados en la central de riesgos y el 33% consideran que a veces se filtra a los socios en la central de riesgos con la finalidad de analizar y el socio no tiene un mal comportamiento de pago de sus obligaciones crediticias.

Figura 5

Respetar la calificación de la central de riesgos.

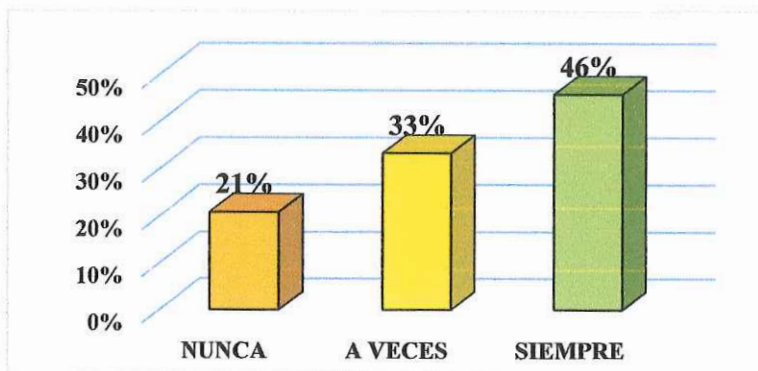


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 20

En la figura 5, se muestra que del total de trabajadores encuestados el 42% siempre respeta la calificación de la central de riesgos, el 46% a veces y el 13% nunca respeta la calificación de la central del solicitante a pesar de ser uno de los factores que se debe tener en cuenta al momento de atender a un interesado en el crédito.

Figura 6

Evaluación de los indicadores de endeudamiento del solicitante.

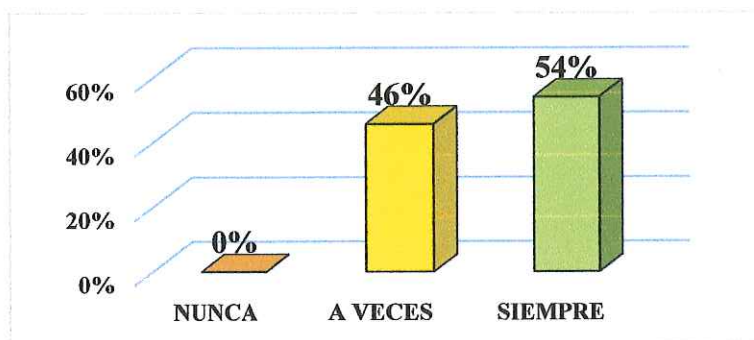


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la figura 21

En la figura 6, se muestra que del total de encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto el 46% siempre considera los ratios de endeudamiento, el 33% a veces y el 21% de encuestados nunca tienen en cuenta las ratios de endeudamiento antes de otorgar un crédito al socio.

Figura 7

Verificación de domicilio del solicitante

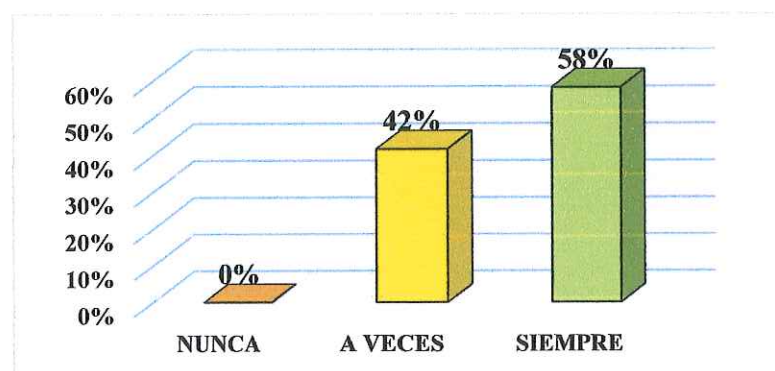


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 22

En la figura 7, se muestra que el 54% de encuestados mencionan que siempre verifican el domicilio del solicitante para que pueda acceder a un crédito y el 46% mencionan que a veces.

Figura 8

Verificación de negocio del solicitante.

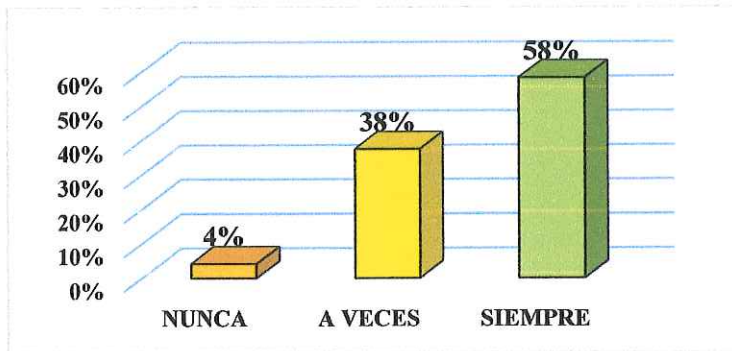


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 23

En la figura 8, se puede observar que el 58% de los trabajadores mencionan que siempre se realiza la verificación del negocio del socio y el 42% mencionan que a veces, es decir, la mayoría de los créditos que se otorga en la entidad se realiza con la previa visita in situ a negocio del solicitante.

Figura 9

Verificación de lugar de trabajo del socio dependiente

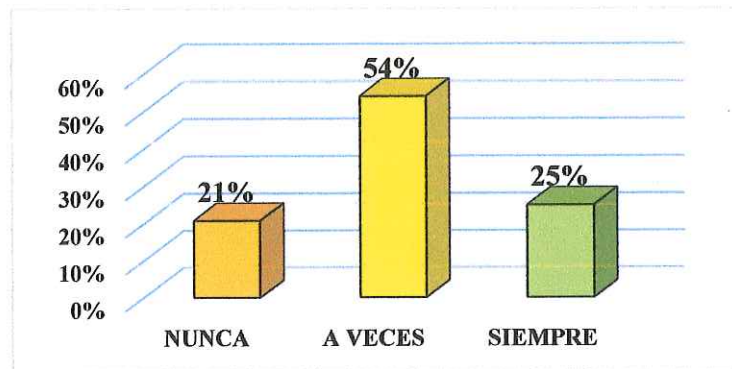


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 24

En la figura 9, el 58% de encuestados mencionan que siempre se realiza la verificación del trabajo del socio, el 38% menciona que a veces y el 4% menciona que nunca se realiza la verificación del trabajo del socio independiente a pesar que para el otorgamiento de un crédito la verificación al trabajo de un socio se debe realizar sin pasar de alto.

Figura 10

Verificación del solicitante por el analista y el jefe inmediato.

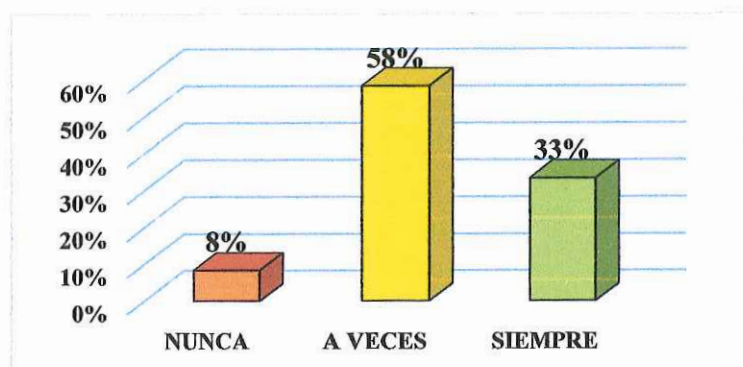


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 25

En la figura 10, se muestra que del total de trabajadores encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto el 25% mencionan que siempre son acompañados por jefe inmediato a verificar, el 54% mencionan que a veces y el 21% consideran que nunca el jefe inmediato acude a verificar un crédito.

Figura 11

Evalúa el comportamiento ético del socio.

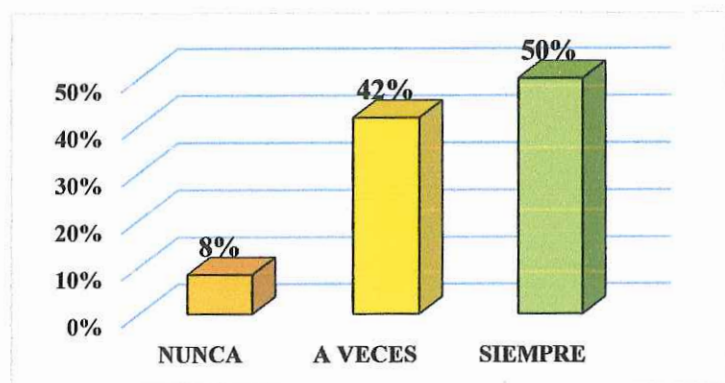


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 26

En la figura 11, se puede observar el 33% mencionan que siempre se evalúa el comportamiento ético del socio que solicita crédito, el 58% mencionan que a veces y el 8% mencionan que nunca se evalúa el comportamiento del socio.

Figura 12

Antigüedad del negocio y/o trabajo dependiente del solicitante.

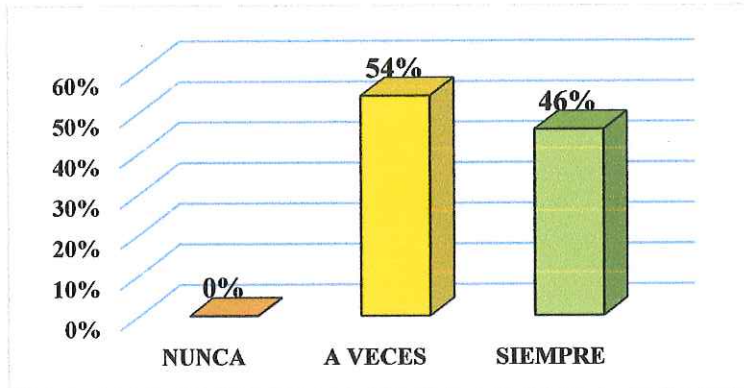


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 27

En la figura 12, se muestra que del total de trabajadores encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto el 50% mencionan que siempre se evalúa la antigüedad del negocio, el 42% menciona que a veces y el 8% mencionan que nunca consideran la antigüedad del negocio para otorgar un crédito a pesar que la antigüedad del negocio es muy importante ya que definirá si va a seguir en el mercado.

Figura 13

Analiza el estado de situación financiera, flujo de caja, estado de resultados veraces.

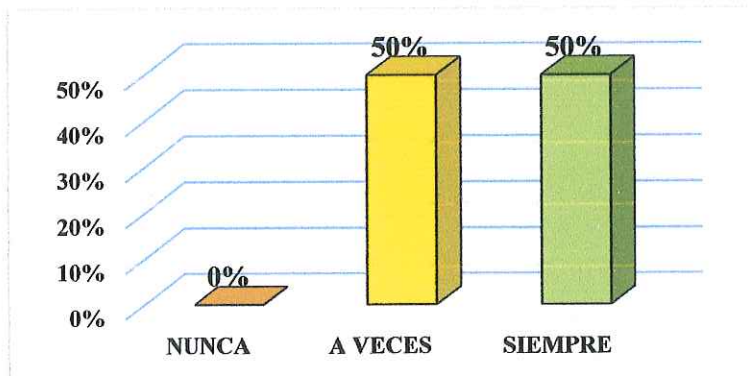


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 28

En la figura 13, el 46% mencionan que siempre se considera sus ingresos y gastos del solicitante sin alterarlos y el 54% mencionan que a veces. Evaluar la situación financiera del solicitante es muy importante porque define si las cuotas del crédito será cancelado de manera puntual.

Figura 14

Adjunta a su expediente boletas de pago, boletas de venta, recibo por honorarios.



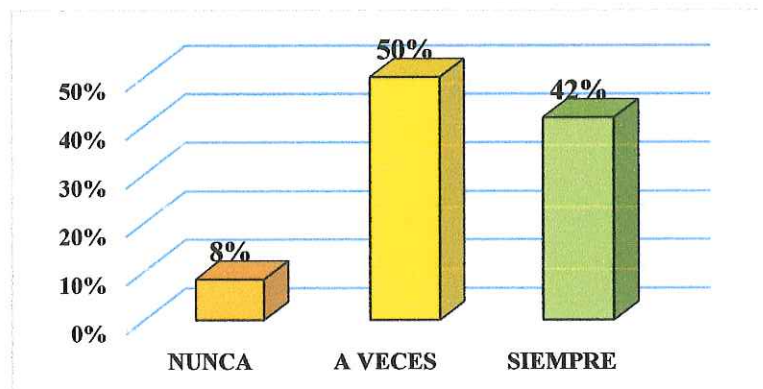
Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 29

En la figura 14, se muestra que del total de trabajadores encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto el 50% mencionan que siempre se adjunta boletas y/o recibo por honorarios de posibles socios dependientes, el 50% mencionan que a veces se adjunta dichos

documentos que comprueban los ingresos del solicitante y a la misma vez el trabajo y la antigüedad.

Figura 15

Referencia al solicitante mediante personas cercanas.

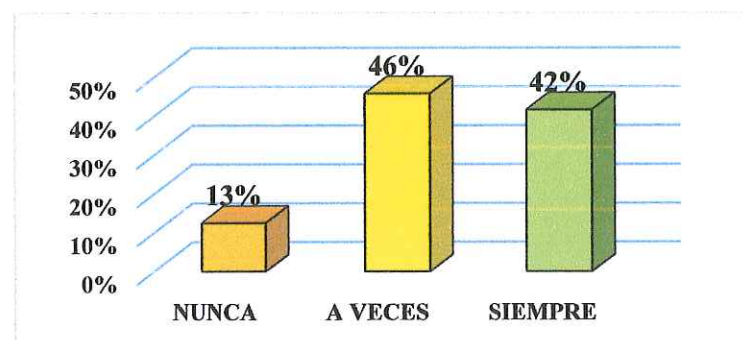


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 30

En la figura 15, se muestra que del total de trabajadores el 42% mencionan que siempre se obtiene referencias de personas cercanas acerca del solicitante, el 50% mencionan que a veces y el 8% mencionan que nunca se toma en cuenta las referencias personales del posible socio.

Figura 16

Requiere el plan de pagos de otras financieras en las cuales tenga deudas el interesado.



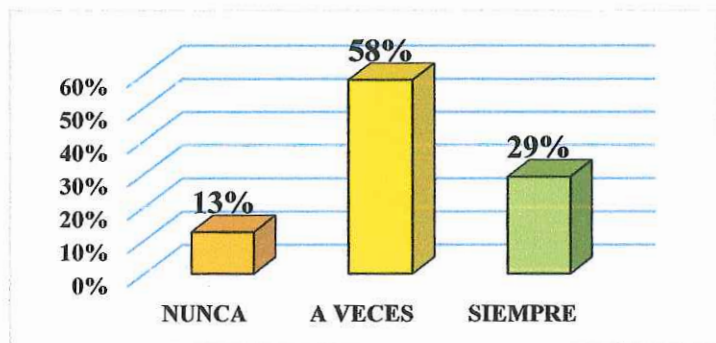
Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 31

En la figura 16, se muestra que del total de trabajadores encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto la mayoría menciona que a veces se solicita el plan de pagos

de las instituciones financieras que el socio tenga créditos vigentes, el 13% menciona que nunca se requiere el plan de pagos.

Figura 17

Análisis de garantías o avales del solicitante.

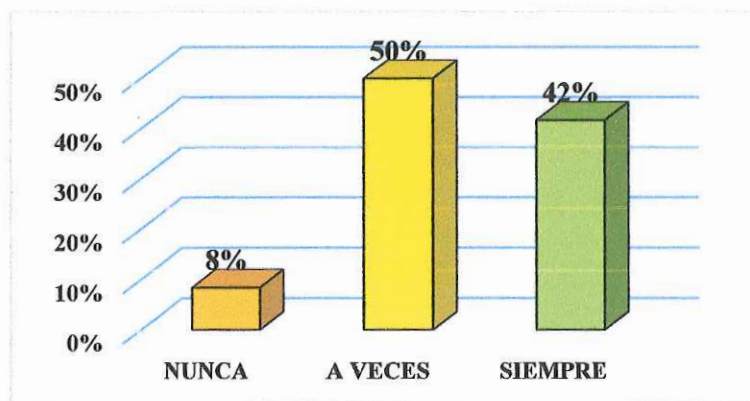


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 32

En la figura 17, se muestra que del total de encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto la mayoría mencionan que a veces se pide garantías o avales a un socio para otorgarle un crédito, el 13% menciona que nunca solicita tales requisitos.

Figura 18

Análisis por parte de perito las garantías del interesado.



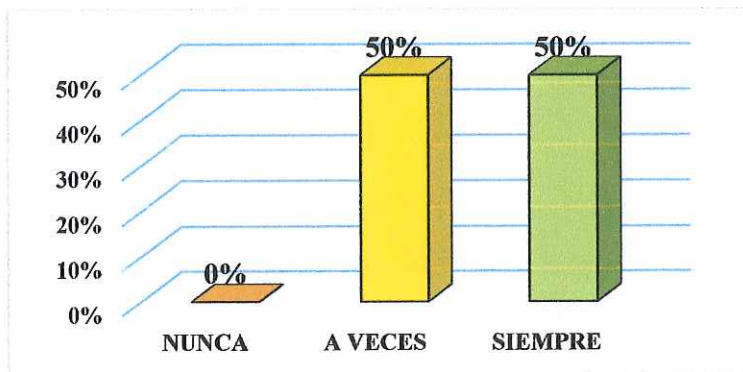
Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 33

En la figura 18, se muestra que del total de trabajadores encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto el 42% mencionan que siempre se analiza las garantías muebles

e inmuebles, el 50% mencionan que a veces y el 8% mencionan que nunca se analiza las garantías de bienes muebles o inmuebles, a pesar, que las garantías deben ser evaluadas minuciosamente para que se acceda a ellas en caso de incumplimiento de pago.

Figura 19

Verificación de la garantía in situ para corroborar que es fiable

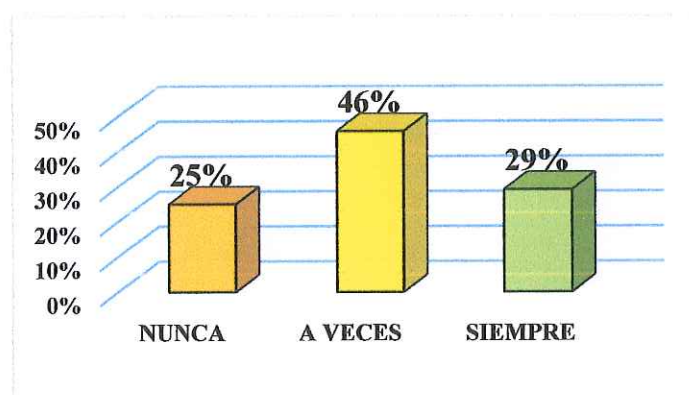


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 34

En la figura 19, se muestra que del total de trabajadores encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto 50% menciona que siempre se verifica la garantía in situ y el 50% menciona que a veces, esto puede originar que algunos socios que desean montos altos de créditos estén falsificando documentos.

Figura 20

Verificación post- crédito.

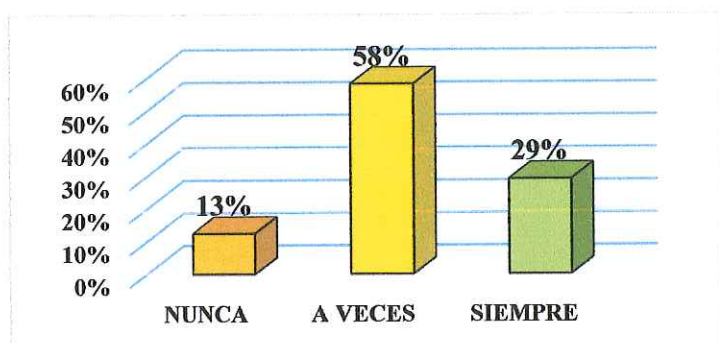


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 35

En la figura 22, se muestra que del total de trabajadores encuestados el 33% menciona que siempre se envía a los socios correos, whatsapp para hacer recordar sus cuotas atrasadas o vencidas, el 54% menciona que a veces y el 13% menciona que nunca se hace realiza el envío de mensajes mediante sus redes sociales a socios con cuotas atrasadas.

Figura 23

Barridos de cobranza a socios que están más de 9 días de atraso

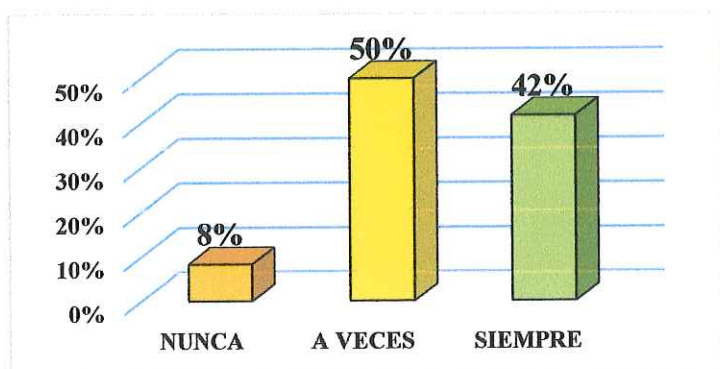


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como se muestra en la tabla 38

En la figura 23, la mayoría de los encuestados menciona que a veces se realiza los barridos de cobranza, además el 13% menciona que nunca se realizan tales barridos de mora.

Figura 24

Notificar al socio moroso de acuerdo al reglamento de la Coopac



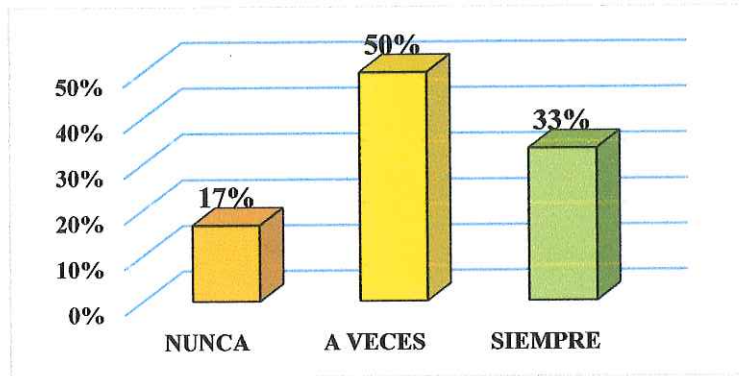
Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra la tabla 39

En la figura 24, se muestra que del total de trabajadores encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto la mayoría mencionan que a veces se les hace la entrega de

todas las notificaciones que el reglamento de la cooperativa señala, además el 8% menciona que nunca se notifica a los socios con cuotas atrasadas de acuerdo al reglamento de créditos.

Figura 25

Demandas judiciales a socios que dejaron garantías y tienen créditos en pérdida.

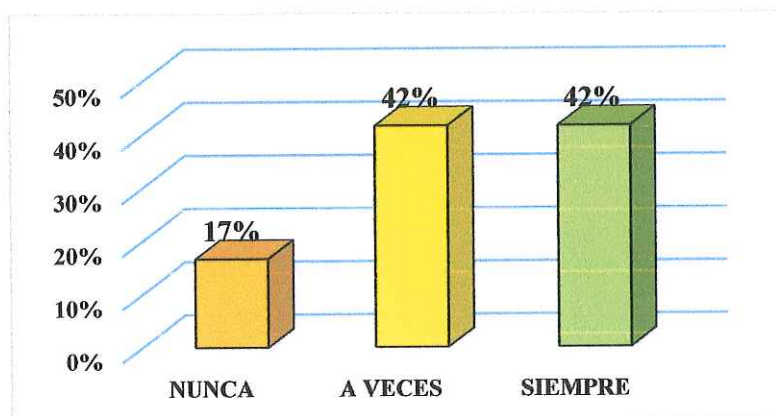


Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como se muestra en la tabla 40

En la figura 25, el 33% menciona que siempre se realizan las demandas judiciales a socios con créditos en la categoría de pérdida, el 50% menciona que a veces y el 17% menciona que nunca se realiza las demandas judiciales.

Figura 26

Castigo de créditos en pérdida que se agotó todas las posibilidades de pago



Nota. Respuestas de los trabajadores de la Coopac Econopresto como muestra en la tabla 41

En la figura 26, se muestra que del total de trabajadores de la Cooperativa el 42% mencionan que se realiza el castigo de créditos en pérdida que se agotaron todas las posibilidades



de pago, el 42% mencionan que a veces y el 17% mencionan nunca se realiza el castigo de créditos.

Resultados del objetivo específico 2: Describir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto.

Con la información brindada por la cooperativa se pudo identificar el índice de morosidad durante el año 2022, como se muestra a continuación:

Tabla 3

Cartera del mes de enero

Categoría	Cartera	Eficiencia
Normal	1,290,835.84	92.41%
CPP	65,893.25	4.72%
Deficiente	18,659.96	1.34%
Dudoso	6,598.59	0.47%
Perdida	14,869.67	1.06%
TOTAL	1,396,857.31	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 3, en el mes de enero la eficiencia de la cartera es de 92.41% con 1, 290,835.84 en categoría normal, además el 4.72% se encuentra con 9-30 días de atraso, el 1.34% está en deficiente, el 0.47% se encuentra en dudoso, créditos que se están agotando las posibilidades de cobranza y 1.06% está en la categoría de perdida con 14,869.67 soles



Tabla 4

Variación de febrero

Categoría	Enero	Febrero	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,290,835.84	1,338,891.85	48,056.01	90.18%
CPP	65,893.25	32,965.94	-32,927.31	2.22%
DEF	29,998.96	37,889.85	7,890.89	2.55%
DUD	47,989.89	45,984.75	-2,005.14	3.10%
PER	24,969.67	28,960.94	3,991.27	1.95%
TOTAL	1,459,687.61	1,484,693.33	25,005.72	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 4, en el mes de febrero la eficiencia de la cartera es de 90.18% con, además el 2.22% se encuentra con 9-30 días de atraso, el 2.55% está en deficiente, el 3.10% se encuentra en dudoso, créditos que se están agotando las posibilidades de cobranza y 1.95%.

Tabla 5

Variación de marzo

Categoría	Febrero	Marzo	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,338,891.85	1,458,294.15	119,402.30	91.02%
CPP	62,965.44	71,245.68	8,280.24	4.45%
DEF	26,589.58	32,058.69	5,469.11	2.00%
DUD	14,584.23	19,996.29	5,412.06	1.25%
PER	15,933.54	20,574.11	4,640.57	1.28%
TOTAL	1,458,964.64	1,602,168.92	143,204.28	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 5, en el mes de marzo la eficiencia de la cartera es de 91.02% con 1, 338,891.85 en categoría normal, además en comparación con el mes de febrero las categorías CPP, deficiente, dudoso y perdida aumentaron.



Tabla 6

Variación de abril

Categoría	Marzo	Abril	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,458,294.15	1,580,527.96	122,233.81	90.80%
CPP	71,245.68	76,987.11	5,741.43	4.42%
DEF	32,058.69	41,235.58	9,176.89	2.37%
DUD	19,996.29	26,365.19	6,368.90	1.51%
PER	20,574.11	15,553.72	-5,020.39	0.89%
TOTAL	1,602,168.92	1,740,669.56	138,500.64	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 6, en el mes de abril la eficiencia de la cartera es menos del 90.80% debido al aumento de concentración de los créditos en CPP, deficiente y dudoso, pero se observa que los créditos en pérdida disminuyeron en más de 5 mil.

Tabla 7

Variación de mayo

Categoría	Abril	Mayo	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,580,527.96	1,531,531.55	-48,996.41	89.55%
CPP	76,987.11	86,256.33	9,269.22	5.04%
DEF	41,235.58	46,521.09	5,285.51	2.72%
DUD	26,365.19	31,252.21	4,887.02	1.83%
PER	15,553.72	14,691.81	-861.91	0.86%
TOTAL	1,740,669.56	1,710,252.99	-30,416.57	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 7, en el mes de mayo la eficiencia de la cartera disminuyó en comparación al mes de abril, los créditos en categoría normal que generan los ingresos a la entidad disminuyeron más de 48 mil.



Tabla 8

Variación de junio

Categoría	Mayo	Junio	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,531,531.55	1,571,420.24	39,888.69	88.72%
CPP	86,256.33	91,249.51	4,993.18	5.15%
DEF	46,521.09	59,320.76	12,799.67	3.35%
DUD	31,252.21	36,357.02	5,104.81	2.05%
PER	14,691.81	12,865.54	-1,826.27	0.73%
TOTAL	1,710,252.99	1,771,213.07	60,960.08	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 8, en el mes de junio la cartera en normal aumentó en 39,888.69, pero la eficiencia disminuyó a 88.72% esto debido al aumento de cartera en CPP, deficiente y dudoso, lo que nos da a conocer que la cooperativa cada vez se hace menos eficiente.

Tabla 9

Variación de julio

Categoría	Junio	Julio	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,571,420.24	1,573,763.52	2,343.28	87.09%
CPP	91,249.51	105,321.29	14,071.78	5.83%
DEF	59,320.76	71,469.02	12,148.26	3.96%
DUD	36,357.02	42,015.29	5,658.27	2.33%
PER	12,865.54	14,485.10	1,619.56	0.80%
TOTAL	1,771,213.07	1,807,054.22	35,841.15	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 9, en el mes de julio la eficiencia de la cartera es de 87.09% con 1, 571,420.24 en categoría normal, además el 5.83% se encuentra con 9-30 días de atraso, el 3.96% está en deficiente, el 2.33% se encuentra en dudoso, créditos que se están agotando las posibilidades de cobranza 0.80%.



Tabla 10

Variación de agosto

Categoría	Julio	Agosto	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,573,763.52	1,713,572.63	139,809.11	89.54%
CPP	105,321.29	109,413.82	4,092.53	5.72%
DEF	71,469.02	65,023.97	-6,445.05	3.40%
DUD	42,015.29	18,026.37	-23,988.92	0.94%
PER	14,485.10	7,714.19	-6,770.91	0.40%
TOTAL	1,807,054.22	1,913,750.98	106,696.76	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 10, en el mes de agosto hubo un aumento de la eficiencia de la cartera con respecto al mes de julio, debido a que disminuyó la cartera dudosa y se recuperaron créditos en pérdida.

Tabla 11

Variación de setiembre

Categoría	Agosto	Setiembre	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,713,572.63	1,720,576.65	7,004.02	89.91%
CPP	109,413.82	96,235.19	-13,178.63	5.03%
DEF	65,023.97	59,624.38	-5,399.59	3.12%
DUD	18,026.37	19,568.26	1,541.89	1.02%
PER	7,714.19	17,746.50	10,032.31	0.93%
TOTAL	1,913,750.98	1,913,750.98	0.00	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 11, en el mes de setiembre la eficiencia de la cartera es de 89,91% con 1, 713,572.63 en categoría normal, además el 5.03% se encuentra con 9-30 días de atraso, el 3.12% está en deficiente, el 1.02% se encuentra en dudoso. Al cierre del tercer trimestre



da cartera en perdida es de 17,746.50 que representa un 0.93% con respecto al total de cartera del mes.

Tabla 12

Variación de octubre

Categoría	Setiembre	Octubre	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,720,576.65	1,609,399.13	-111,177.52	85.22%
CPP	46,235.19	72,915.83	26,680.64	3.86%
DEF	94,424.38	76,112.57	-18,311.81	4.03%
DUD	43,568.26	58,011.98	14,443.72	3.07%
PER	36,746.50	72,089.30	35,342.80	3.82%
TOTAL	1,941,550.98	1,888,528.81	-53,022.17	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 12, en el mes de octubre la eficiencia de la cartera es de 85,22% debido al aumento de créditos en las categorías CPP y pérdida.

Tabla 13

Variación de noviembre

Categoría	Octubre	Noviembre	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,609,399.13	1,590,787.52	-18,611.61	84.34%
CPP	72,915.83	12,962.17	-59,953.66	0.69%
DEF	76,112.57	105,285.27	29,172.70	5.58%
DUD	58,011.98	89,625.05	31,613.07	4.75%
PER	72,089.30	87,506.41	15,417.11	4.64%
TOTAL	1,888,528.81	1,886,166.42	-2,362.39	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 13, en el mes de noviembre los créditos en categoría de deficiente y dudoso fue aumentando, pero el problema radica en la disminución de créditos en categoría normal.



Tabla 14

Variación de diciembre

Categoría	Noviembre	Diciembre	Diferencia	Eficiencia
NOR	1,590,787.52	1,543,941.67	-46,845.85	77.41%
CPP	12,962.17	95,508.27	82,546.10	4.79%
DEF	105,285.27	128,126.34	22,841.07	6.42%
DUD	89,625.05	128,388.73	38,763.68	6.44%
PER	87,506.41	98,645.26	11,138.85	4.95%
TOTAL	1,886,166.42	1,994,610.27	108,443.85	100.00%

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 14, en el mes de diciembre el acumulado de créditos en pérdida es de más 90 mil soles lo que perjudica a la eficiencia de la cartera debido a que esta categoría genera más provisiones, los créditos en categoría deficiente y dudosa aumentaron considerablemente en comparación al mes noviembre.



Tabla 15

Cartera de consolidada del 2022.

Mes	Consolidado créditos 2022					Porcentaje total de morosidad
	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Pérdida	
Enero	1,290,835.84	65,893.25	18,659.96	6,598.59	14,869.67	7.59
Febrero	1,338,891.85	32,965.94	37,889.85	45,984.75	28,960.94	8.23
Marzo	1,458,294.15	71,245.68	32,058.69	19,996.29	20,574.11	8.98
Abril	1,580,527.96	76,987.11	41,235.58	26,365.19	15,553.72	9.2
Mayo	1,531,531.55	86,256.33	46,521.09	31,252.21	14,691.81	10.45
Junio	1,571,420.24	91,249.51	59,320.76	36,357.02	12,865.54	11.28
Julio	1,573,763.52	105,321.29	71,469.02	42,015.29	14,485.10	12.91
Agosto	1,713,572.63	109,413.82	65,023.97	18,026.37	7,714.19	10.46
Setiembre	1,720,576.65	96,235.19	59,624.38	19,568.26	17,746.50	9.89
Octubre	1,609,399.13	72,915.83	76,112.57	58,011.98	72,089.30	12.26
Noviembre	1,590,787.52	12,962.17	105,285.27	89,625.05	87,506.41	17.61
Diciembre	1,543,941.67	95,508.27	128,126.34	128,388.73	98,645.26	21.66

Nota. Datos otorgados por la COOPAC Econopresto

Como se observa en la tabla 15, el índice de morosidad en el mes de enero es de 7.59% con 1, 290,835.84 de cartera normal, pero con más de 14 mil en pérdida. en el mes de febrero la tasa de morosidad aumenta a 8.23% debido al aumento de créditos en pérdida que va generando provisión elevada, en abril el índice es de 9,2%, en mayo el índice de morosidad aumenta a 10.45% con una cartera en categoría normal de 1,531,531.55 sin embargo también aumenta los créditos en categorías de mora, en el mes de julio el índice de morosidad es el más elevado en comparación a los meses anteriores con 12.26%, esto debido al aumento de créditos en CPP, en



deficiente y dudoso, categorías que de una u otra manera generan una provisión elevada. El tercer trimestre del 2022 la Coopac Econopresto llega con 1, 720,576.65 de acumulado de cartera normal, y con 96,235.19 en CPP lo que afecta a la eficiencia de la cartera, y en pérdida 17,746.50 con un índice de 9.89%. Al cierre del año el índice de morosidad acumulado es del 21.66% debido al aumento de créditos en categorías de deficiente, dudoso y pérdida.

4.2. Discusión de resultados

A continuación, se discute los resultados encontrados en la investigación:

En relación al objetivo específico 1 de la presente investigación, conocer las estrategias crediticias que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto– 2022, mediante una encuesta realizada a los trabajadores de la Coopac Econopresto se pudo determinar que 42% mencionan que siempre y a veces se utiliza el call center para recordar a los socios sus fechas de pago y el 17% mencionan que nunca se utiliza el call center, además, el 33% menciona que siempre se le envía a los socios correos, whatsapp para hacer recordar sus cuotas atrasadas o vencidas, el 54% menciona que a veces y el 13% menciona que nunca, además el 13% del total de encuestados dijeron que nunca se realiza barridos de cobranza con el fin de recuperar créditos vencidos, el 58% mencionó que a veces y el 29% dijo que siempre realiza esta práctica, estos resultados descritos tienen relación con lo que sostiene Núñez (2020) en su tesis; estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la cooperativa ahorro y crédito todos los santos – Chota, obteniendo como resultado que del total de los encuestados el 75% manifestó por falta de notificaciones escritas el 25 % respondió por falta de llamadas telefónicas, considerando que son las causas principales de la morosidad de los créditos. De igual manera en su investigación obtuvo que la gestión deficiente de la recuperación de créditos vencidos conlleva a que haya un índice de morosidad elevado resaltando que es muy importante forjar estrategias con el fin de dinamizar y acelerar el cobro de los créditos que han caducado, asimismo, Díaz y Tarrillo (2022) en su tesis denominada; estrategias crediticias y su incidencia en la morosidad de la Coopac Todos los Santos de Chota Ltda. 560, obteniendo como resultado que del total del 100%



de los encuestados el 84% indicaron que casi nunca se realiza llamadas telefónicas cuando un crédito esta por vencer o esté en el día en el cual se debe proceder a cancelar, siendo estas muy importantes para brindar la información y el previo aviso al socio para que no quede en mora, concluyendo que las estrategias no se aplican de manera eficiente dentro de la entidad con el fin de reducir el índice de mora.

Por lo tanto, las estrategias crediticias que se aplican dentro de la cooperativa no ayudan en la reducción del índice de morosidad por parte de los socios deudores, porque según el estudio realizado y de acuerdo a los autores citados, en cuanto mayor se aplique las estrategias dentro de la cooperativa menor será el índice de morosidad.

En relación al objetivo específico 2: Describir el índice de morosidad actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto– 2022. Se obtuvo que en el mes de enero el índice de morosidad es de 7.59% con una cartera en eficiencia de 92%; el cual ejemplifica el menor índice de morosidad durante el periodo analizado, por otro lado, se aprecia también que el mayor índice de morosidad se manifiesta en el mes de julio con un valor de 12.91%, con una cartera de un millón y medio y con créditos en CPP más de 105 mil, al cierre del tercer trimestre del año 2022 el índice de morosidad fue de 10.46%, con una cartera en normal de 1,7. Al cierre del año 2022 la tasa de morosidad acumulada fue de 21.66% lo que indica un crecimiento significativo en comparación al inicio de año. Estos resultados descritos tienen relación con lo que Ccorahua y Figueroa (2022) en su investigación denominada: Créditos y morosidad en la empresa Pete Schmidt Perú Sac, obtienen como resultado que el índice de morosidad ha ido aumentando de manera periódica de 12% hasta el 40%, llegó a la conclusión que se asignan los créditos sin que se establezcan parámetros que den como garantía el pago de las cuotas durante el cronograma establecido. También Núñez (2020) en su trabajo de investigación llegó a concluir que los índices de morosidad de la entidad aumentan en relación al tipo de créditos que brindan a sus socios y debido a que no existe un rastreo apropiado de los créditos vencidos y no se tiene una eficiente gestión de recuperación de créditos.



Por lo tanto el índice de morosidad que en la actualidad se tiene en la cooperativa se debe a que las estrategias que aplican los trabajadores no cooperan en la reducción del mismo, dando como resultado mayores índices de morosidad al pasar del tiempo.

Respecto al objetivo específico 3 que es diseñar estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad de la cooperativa, con los datos evidenciados en los resultados de la encuesta se puede elaborar la propuesta donde se profundiza las políticas de créditos, las capacitaciones al personal y la recuperación de créditos. Esto ayuda a sustentar lo indicado por Urgiles (2019) quien estableció que las estrategias financieras (establecer escuelas de cultura financiera, diseñar metodologías eficaces para hacer frente a la morosidad antes que comience, estrategias en gestión de cobranzas) contribuyeron a la mitigación del riesgo de crédito de la Cooperativa.

Esto se basa en la teoría de Chiavenato (2007) “Teoría de APO”, lo cual indica que busca combinar las estrategias de una organización con la finalidad de obtener el cumplimiento de metas y objetivos relacionados a la rentabilidad y el crecimiento, con el fin de que el administrador aporte y se desarrolle en un estilo de gestión estricto y proactivo, además, menciona que las estrategias son guías para el progreso de la entidad, en este sentido está relacionado con la tasa de morosidad porque un mecanismo es ver el resumen a diario del índice, con el fin de saber si se está progresando y se está logrando lo que se busca .



CAPITULO V

5.1. PROPUESTA

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ECONOPRESTO.

La propuesta se realizó con la finalidad de reducir el índice de morosidad de la cooperativa Econopresto, dicha propuesta está basada en las políticas de créditos, conformación de comités de créditos y mora, en estrategias de cobranza, la cual ayudará a minimizar los riesgos de morosidad en todas las agencias de la cooperativa.

Estrategia 1, explicar detalladamente al posible socio las políticas de créditos.

Entablar una conversación con el socio para que se pueda conocer cuáles son sus fechas de pago en la institución que labora y de esta manera se establezca la fecha de pago de la cuota y evitar atrasos.

Así mismo se debe explicar al socio sobre las políticas que se tiene en la entidad acerca de los plazos de pago, intereses por días de mora y los procedimientos en caso de incumplimiento del pago.

Si el socio se dedica a la agricultura y ganadería o crianza de animales menores, involucrarle en la programación de la cantidad de la cuota y la fecha de pago para evitar la morosidad a corto o largo plazo.

Explicar al socio sobre los incentivos que recibe al pagar puntual sus cuotas, tales como, tasas preferenciales, montos altos, atención rápida, obsequios, sorteos por fechas importantes.

Sobre todo, el asesor de negocios debe culturizar al socio sobre el endeudamiento financiero, dándole a conocer cuáles son las causas y consecuencias.



Estrategia 2, conformar comités de créditos

Conformar un comité de aprobación de créditos entre el administrador de agencia y los analistas de crédito, para que al momento de proponer un crédito todos tengan la oportunidad de dar observaciones con el fin de evitar otorgar préstamos con alto riesgo de caer en mora a futuro.

Estrategia 3, capacitar al personal de créditos

Tener un personal capacitado dentro de una entidad ayuda mucho al crecimiento de la misma, en este caso se propone capacitaciones al personal de créditos sobre los diferentes escenarios a evaluar al momento de otorgar un crédito, tales como: las políticas de verificación, la empatía del socio, los riesgos al otorgar créditos de microempresas y estrategias de recuperación.

Estrategia 4, recuperación de créditos.

Hacer seguimiento por parte del analista de créditos con el fin de ofrecer soluciones flexibles a clientes con problemas para pagar, pero tienen intención de hacerlo (reprogramaciones).

Visitar al socio para conocer cuáles son las causas de sus atrasos esto ayudará a concretar un compromiso de pago o a darle opciones de pagar en partes fraccionadas.

Realizar campañas de cobranza con la finalidad de evitar que los socios que tiene la intención de pagar no se afecten económicamente, estas campañas consiste en condonaciones de mora e intereses compensatorios.

Automatizar el proceso de cobranza mediante mensajes masivos, para recordar a los socios constantemente que tienen cuotas atrasadas.

Realizar convenios con entidades públicas con la finalidad de pasar descuento de planilla a socios que estén en categorías que afectan a la rentabilidad de la cooperativa.



Realizar protesto de pagarés de socios que se hayan agotado todas las facilidades de pago, con la finalidad evitar que dicho socio sea atendido en otra entidad.

5.2. COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN

Según la tabla siguiente se puede observar que la implementación de la propuesta en la cooperativa Econopresto requerimos un presupuesto de S/ 4,720.00, el cual será financiado por la entidad debido a que será para el crecimiento de la misma.

Tabla 12

Costos de implementación

DETALLE	CANTIDAD	COSTO
Laptops	2	2,000.00
Teléfonos	1	400.00
Capacitación	2 x mes	1,000.00
Impresora	1	1,000.00
Papel Bond	2	50.00
Lapiceros	50	50.00
Internet	1	70.00
Movilidad	2	150.00
TOTAL		4,720.00

5.3. BENEFICIOS QUE APORTA

La implementación de esta propuesta en la cooperativa Econopresto ayudará a reducir el índice de morosidad, aumentar la rentabilidad, generar empleo, abrir la posibilidad de apertura de nuevas agencias en otras provincias, aumentar la liquidez y llegar a ascender de nivel.



CONCLUSIONES

1. Después de analizar los resultados de la encuesta y cartera de créditos de la cooperativa se llegó a la conclusión de proponer nuevas estrategias de crediticias con la finalidad de reducir el índice de morosidad , aumentar los ingresos financieros y disminuir los créditos en categorías que generen provisiones elevadas que representan gastos, estas estrategias están relacionados a las políticas de créditos (culturizar al solicitante), capacitación al personal y sobre todo en la recuperación de créditos atrasados.
2. Las estrategias que emplea la Coopac para reducir el índice de morosidad en la evaluación de créditos son: la verificación en la central de riesgos, la visita al domicilio del socio muy a menudo, verificación del trabajo del socio. Las estrategias empleadas para la recuperación de créditos vencidos son; las llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, whatsapp, correos electrónicos, el barrido de cobranza a socios con más de 9 días de atraso, sin embargo, estas no están siendo cumplidas al cien por ciento por parte de los trabajadores.
3. El índice de morosidad de la Coopac del mes de enero a diciembre del 2022 creció de manera significativa iniciando con un 7.59% en el mes de enero 8.23% en el mes de febrero, 8.98% en el mes de marzo, 9.20% en el mes de abril, 10.45% en el mes de mayo, 11.28% en el mes de junio, 12.91% en el mes de julio, mes donde la tasa de morosidad aumentó más del 2% en comparación al primer mes del año, 10.46% en agosto , de 9.89% en el mes de setiembre y diciembre del 21.66%. En enero del 2022 la eficiencia de la cartera fue de 92% llegando a 77% al cierre de año. Existiendo una disminución de más del 5%, esto debido al aumento de las carteras de CPP, deficiente, dudoso y pérdida lo que genera provisiones y se refleja en la disminución de la eficiencia.
4. Las estrategias que se propuso a la entidad para reducir el índice de morosidad están relacionadas a culturizar al socio, mejorar los incentivos a socios puntuales, involucrar al socio en la propuesta de fecha y cuota, capacitar al personal, lanzar campañas de recuperación de créditos.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente General implementar la propuesta de estrategias sobre políticas de crédito, capacitación al personal, recuperación de créditos para disminuir el índice de morosidad y fortalecer el crecimiento de rentabilidad de la cooperativa.
2. Se recomienda a los analistas de crédito realizar una adecuada evaluación teniendo en cuenta los diversos procedimientos para otorgar el crédito, además cumplir con todas las políticas que tiene reglamentada la entidad al momento de evaluar a los posibles clientes.
3. Con la finalidad de disminuir el índice de morosidad los analistas de crédito y el área de operaciones debe comunicar de forma clara y precisa sobre la responsabilidad que tiene el socio al momento se desembolsar un crédito en la entidad y las consecuencias que podría generar el pago impuntual de las cuotas programadas.
4. Los recuperadores de mora deben visitar a los socios que tiene problemas de pago con la intención conocer cuál es la situación actual del socio, además conocer el motivo de los atraso con la finalidad de dialogar con el socio y otorgarle facilidades de pago (reducir la cuota, reprogramar las fechas de pago)



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arce, J. D. (2017). *La evaluación de créditos microempresa y su influencia en la morosidad de la caja Maynas en el distrito de José Crespo y Castillo*. Tesis de pregrado Universidad Nacional Agraria de la Selva. UNAS. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/1845>.
- Bautista, W. D., y Aguilar, J. B. (2021). *Diseño de estrategias de administración del riesgo crediticio para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda*. Tesis de pregrado Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14629>.
- BBVA. (2018.). ¿Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene? <https://www.bbva.com/>
- Brachfield, P. (2014). Las causas principales por las que existen morosos. <https://perebrachfield.com/>
- Ccorahua, T. S., y Figueroa, Q. A. (2022). *Créditos y morosidad en la empresa pete Schmidt Peru SAC*. Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo. UCV-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100457>.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. <https://www.academia.edu/>
- Conexión Esan. (2016). La política de créditos de una entidad financiera. <https://www.esan.edu.pe/>
- Condori, M. (2014). Seminario: Taller del sistema financiero. <http://CMAC.CUSCO.COM.PE>
- Cots, P. (2016). Definición de cooperativa. <https://www.rankia.cl/>
- Díaz, L. L., y Tarrillo, B. M. (2022). *Estrategias crediticias y su incidencia en la morosidad de la coopac todos los santos de chota ltda 560*. Tesis de pregrado Universidad Señor de Sipán. USS-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9429>
- Econopresto (2020). Reglamento de créditos. Cajamarca.
- Estrada, S. S., y Valencia, A. N. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito*



Trujillo en la Ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. Tesis de pregrado Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/297>.

Eduardo, O. C. (2021). *Estrategias financieras para reducir el indice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos - 2020*. Universidad Señor de Sipán. Tesis de pregrado Universidad Señor de Sipán. USS-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8513>.

Franco, F. (2021). Banco prevé repunte en morosidad causado por dificultades económicas de Covid-19. <https://heraldodemexico.com.mx/economia/>

Guillermo, W. (2019). Central de riesgo. <https://economipedia.com/>

Hernandez, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Mexico: mc graw hill education.

Hernández, M. (2022). ¿Qué es el análisis documental? <https://analisisdocumental.com/>

Herrera, J. (2022). La morosidad bancaria volvió a los niveles de prepandemia en 2021. <https://www.ambito.com/>

Juárez, E. (2021). Morosidad de la banca en México. <https://www.eleconomista.com.mx/>

La República. (19 de marzo de 2021). Aumentan deudas morosas por créditos personales y tarjetas. <https://larepublica.pe/>

Morales , A., y Morales, J. A. (2014). Credito y cobranza. Mexico: grupo editorial patria.

Morales, F. C. (2021). Desembolso. <https://economipedia.com/>

Núñez, D. E. (2020). *Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la Cooperativa Ahorro y Credito Todos los Santos – Chota, 2018*. Tesis de pregrado Universidad Señor de Sipan. USS-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7582>.

Oca, J. M. (2015). Crédito. <https://economipedia.com/>



Olivella, V. (2021). Bajaron los créditos y subió la morosidad de los colombianos en el primer trimestre del año. <https://www.semana.com/finanzas/credito/articulo/>.

Organisation for Economic Cooperation and Development. (2018). Manual de Frascati 2015. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>

Osteicoechea, A. (2022). Definición de promoción. <https://conceptodefinicion.de/promocion/>.

Paredes, S. G. (2021). *Estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de morosidad de la financiera Credinka S.A., Tacabamba, 2020*. Tesis de grado Universidad Señor de Sipan. USS-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8924>.

Palomino, J. L., & Pérez, S. O. (2021). *Gestión de la cartera de créditos y la morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca 2019*. Tesis de pregrado Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/297>.

Porter, M. (2018). ¿Qué es la estrategia? <http://200.0.31.75/bitstream/>.

Presidencia de la República (07 de enero de 1991). Decreto Supremo N° 074-90-TR. LEY GENERAL DE Cooperativas. DOP. <https://www2.congreso.gob.pe/>.

Presidencia de la República (19 de julio de 2018). Ley N° 30822. Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito. <https://www.mef.gob.pe/es/>

Ramírez, O. J. (2022). *Estrategias de Cobranza para Reducir el Índice de Morosidad en la Caja Piura Agencia Motupe - Lambayeque*. Universidad Señor de Sipan. Tesis de grado Universidad Señor de Sipan. USS-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11817>.

Roldán, P. N. (2017). Garantía. <https://economipedia.com/>.

Roldán, P. N. (2017). Morosidad bancaria. <https://economipedia.com/>



- Ruiz, L. D., y Sánchez, M. D. (2022). Estrategias financieras para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A – Bambamarca, 2021. Tesis de pregrado Universidad Señor de Sipan. USS Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9398>.
- SBS (5 febrero de 1996). Ley 26702. Ley General Del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Organica de la Superintendencia de Banca y Seguros. <https://www.sbs.gob.pe/>.
- SBS (2008). N°11356. Evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones. <https://www.sbs.gob.pe/>.
- SBS. (2022). Informe de clasificación de deducidos y provisión. <https://www.sbs.gob.pe/>
- SBS (2019). N° 480. Reglamento General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no Autorizadas a Captar Recursos del Público. <https://intranet2.sbs.gob.pe/>
- Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación . Colombia: Pearson.
- Urgiles, L. H. (2020). Estrategias financieras para mitigar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda, agencia Ambato, período 2016.. Tesis de pregrado Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11236>.
- Uyen, J. G. (2002). Morosidad crediticio y tamaño: un analisis de la crisis. Lima: Banco Central de Reserva del Perú.
- Vargas, G. L., y Yupanqui, F. A. (2022). *Estrategias crediticias para disminuir el Índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio - 2021*. Tesis de pregrado Universidad Privada de Trujillo. UPRIT. <http://repositorio.uprit.edu.pe/>.
- Villafuerte, J. A. (2020). Estrategias financieras y administrativas para reducir el riesgo crediticio en BanEcuador agencia provincial Puyo durante el periodo 2020. Tesis de pregrado Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14322>.



Westreicher, G. (2020). Estrategia. <https://economipedia.com/>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

		Variables, dimensiones e indicadores				
Formulación		Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto - 2022				
Objetivos	Dimensiones:	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
Objetivo general Proponer estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad de la COOPAC Econopresto	Políticas de créditos	Tipos de créditos Normas de créditos	1-2			
	Procesos de evaluación de créditos	- Análisis en la central de riesgos - Visita in situ al negocio - Análisis de factores cualitativos - Análisis de factores cualitativos - Análisis del entorno - Análisis de la garantía - visita personal	3-19	Ordinal	Nunca A veces Siempre	
Objetivos específicos - Conocer las estrategias crediticias que utiliza la cooperativa Econopresto - Describir el proceso de evaluación de créditos - Describir el índice de morosidad actual de la cooperativa	Estrategias de recuperación	- Llamadas telefónicas - Notificación escrita - Mensajes de texto Cobranza judicial	20-25			
	Dimensiones:	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento	
- Diseñar estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad de la COOPAC Econopresto	Cartera de créditos	Créditos vigentes Créditos refinanciados Créditos vencidos Créditos en cobranza judicial Índice de morosidad				
				Análisis documental	Ficha de análisis documental	



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p>Alcance de investigación Esta investigación tiene alcance descriptivo</p> <p>Tipo de investigación Según su finalidad la presente investigación es básica.</p> <p>De acuerdo a las fuentes de datos obtenidos, la presente investigación es documental.</p> <p>Enfoque, la presente investigación es de enfoque cuantitativo.</p> <p>Diseño de investigación La presente investigación es de diseño no experimental transversal descriptivo.</p> <p>X _____ P</p> <p>X: Morosidad</p> <p>P: Propuesta.</p>	<p>Población La presente investigación estuvo conformado por dos poblaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> -La cartera de créditos en su condición de vigentes, vencidos, refinanciados y restructurados que son un total de 317 créditos. -Los 24 colaboradores de la cooperativa cuyas labores estén relacionadas con la promoción, evaluación, aprobación, desembolso y recuperación de créditos. <p>Muestra La muestra de la presente investigación estuvo conformada por la cartera de 317 créditos vigente, vencidos, refinanciados y restructurados del 2022, además, por 24 colaboradores de la cooperativa.</p>	<p>Técnica En esta investigación se utilizó la encuesta para recopilar información sobre las estrategias crediticias actuales de la Cooperativa Econopresto y el análisis documental para analizar la cartera morosa.</p> <p>Instrumento En esta investigación se utilizó el cuestionario y la ficha de análisis documental.</p>	<p>Procesamiento de Datos La información se obtuvo mediante las técnicas de recaudación de datos, las mismas que fueron analizadas mediante programas informáticos, estos programas sirvieron para establecer, calcular y mostrar los datos en figuras y tablas.</p> <p>Análisis de datos Se analizó las respuestas del cuestionario de los trabajadores de la cooperativa.</p> <p>Se analizó la cartera de crédito donde se detalla los créditos vigentes, créditos en categorías de deficiente, dudoso y perdida y los créditos refinanciados.</p> <p>Se propuso estrategias con la finalidad de reducir el índice de morosidad de la cooperativa relacionada a cultizar al socio, conformar comités, capacitar al personal y estrategias de cobranza.</p>



Anexo 2. Encuesta a los trabajadores de la COOPAC Econopresto

La finalidad de esta encuesta es recopilar información acerca de las estrategias crediticias que emplea la cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto, 2022.

Se recomienda leer cada pregunta muy detenidamente y en función a su criterio como trabajador de esta institución elija una respuesta y marque con una “X” la opción que crea por conveniente según la siguiente escala

DATOS GENERALES

Edad () Genero: F () M () Cargo en la entidad.....
 Oficina.....

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Nº	ITEM	1	2	3
Políticas de créditos				
1	¿Considera que los tipos de créditos que ofrece la cooperativa satisfacen al mercado?			
2	¿Considera que los créditos otorgados cumplen las normas de créditos?			
Procesos de evaluación de crédito				
3	¿Cuándo un socio acude a solicitar un crédito es filtrado en la central de riesgos para ver su historial crediticio?			
4	¿Respeto la calificación de la central de riesgos para el otorgamiento de crédito?			
5	¿Realiza la evaluación de indicadores de endeudamiento del socio para el otorgamiento de crédito?			
6	¿Realiza la verificación de domicilio del socio?			
7	¿Realiza la verificación de negocio del socio?			
8	¿Realiza la verificación de lugar de trabajo del socio cuando es dependiente?			



9	¿El jefe de créditos y/o administrador de agencia acompaña a la verificación de domicilio, negocio y trabajo?			
10	¿Se evalúa el comportamiento ético del socio que solicita un crédito?			
11	¿Evalúa la antigüedad del negocio y/o trabajo dependiente del socio?			
12	¿Analiza el estado de situación financiera, flujo de caja, estado de resultados veraces del socio?			
13	¿Adjunta a su expediente boletas de pago, boletas de venta, recibo por honorarios del socio?			
14	¿Obtiene referencias del deudor a través de personas cercanas, para ver si es buen pagador?			
15	¿Requiere el plan de pagos de otras financieras en las cuales tenga deudas el socio?			
16	¿Solicita garantías o avales al socio para otorgamiento de crédito?			
17	¿Analiza las garantías muebles o inmuebles una persona especializada sobre el tema?			
18	¿Verifica la garantía in situ para corroborar que es fiable?			
19	¿Después del otorgamiento del crédito, verifica que el dinero se haya invertido en lo mencionado por el socio?			
Estrategias de recuperación de créditos.				
20	¿Utiliza Call Center para recordar a los socios sus fechas de pago?			
21	¿Se realiza envío de mensajes, correos, WhatsApp masivos a socios con días de atraso en el pago de sus cuotas?			
22	¿Se realiza barridos de cobranza a socios que están más de 9 días de atraso?			
23	¿Se hace llegar al socio moroso todas las notificaciones que el reglamento de la Coopac señala?			
24	¿Se realiza demandas judiciales a socios que dejaron garantías y tienen créditos en pérdida?			
25	¿Realiza el castigo de créditos en pérdida que se agotó todas las posibilidades de pago?			

MUCHAS GRACIAS, DIOS TE BENDIGA



Anexo 3. Carta de autorización de información de la entidad





Anexo 4. Información sobre el número de trabajadores relacionados con créditos.

**COOPAC
econopresto**

CERTIFICADO

Julio Cesar Rojas Tirado
Gerente General

Por el presente documento brindo la información sobre el número de trabajadores de la Cooperativa que están relacionados con la **promoción, evaluación, aprobación, desembolso y recuperación de créditos**. Requerida por la Srta. Merli Yovani Coronel Regalado, estudiante de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, para su tesis titulada "Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto – 2022"

Nº de trabajadores relacionados con créditos

CARGO	Nº TRABAJADORES
Gerente General	1
Asesor Legal	3
Administradores De Oficinas	4
Promotores De Créditos	6
Analistas De Créditos	7
Recuperadores De Mora	2
Jefes De Operaciones	1
TOTAL	24

Se expide el presente a solicitud, para los fines que los interesados crean por conveniente.


COOPAC
econopresto
Julio Cesar Rojas Tirado
GERENTE GENERAL



Anexo 5. Validación de expertos.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A
JUICIO DE EXPERTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título** : "Estrategias crediticias para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto - 2022"
- I.2. Autor** : Bach. Merli Yovani Coronel Regalado
Bach. Zulueta Campos Ronin
- I.3. Experto** : Yonel Delgado Requejo
- I.4. Especialidad** : Contabilidad
- I.5. Cargo actual** : Docente
- I.6. Grado académico** : Magister
- I.7. Institución donde labora:** Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. Lugar y fecha** : Chota, 31 de enero del 2024


II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.					X	
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
TOTAL						4	45

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{49}{150} \times 100 = 32.6\%$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....


 MBA. Yonel Delgado Requejo
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Mat. 02-10541
 CCPU
 Firma y sello del experto



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A JUICIO DE
EXPERTO**

REFERENCIA


- **Título** : "Estrategias crediticias para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto - 2022"
- **Autor** : Bach. Merli Yovani Coronel Regalado
Bach. Zulueta Campos Ronin
- **Experto** : Milord Idrogo Gálvez
- **Especialidad** : Contabilidad
- **Cargo actual** : Docente
- **Grado académico** : Doctor
- **Institución donde labora**: Universidad Nacional Autónoma de Chota
- **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- **Lugar y fecha** : Chota, 05 de marzo del 2024

TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.					X	
TOTAL						12	35

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 47/50 \times 100 = 94\%$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES


 Dr. Milord Idrogo Gálvez
 CONTADOR PÚBLICO COLGADO
 MAX. CCPL. N° 02 - 6354

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A
JUICIO DE EXPERTO

I. REFERENCIA

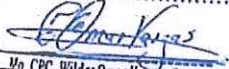
- I.1. Título : "Estrategias crediticias para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Econopresto - 2022"
- I.2. Autor : Bach. Merli Yovani Coronel Regalado
Bach. Zulueta Campos Ronin
- I.3. Experto : Omar Vargas Campos
- I.4. Especialidad : Contabilidad
- I.5. Cargo actual : Docente
- I.6. Grado académico : Doctor
- I.7. Institución donde labora: Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento : Cuestionario
- I.9. Lugar y fecha : Chota, 31 de enero del 2024

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X	
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
TOTAL						4	45

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 49/50 \times 100 = 98\%$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES


 Mg. CPC Wilder Omar Vargas Campos
 MAT. 12-927
Firma y sello del experto



Anexo 6: Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach

Tabla 16

Confiabilidad de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,914	,952	25



Anexo 6: Resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa Econopresto

Tabla 17

Los tipos de créditos que ofrece la cooperativa satisfacen al mercado

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	0	0%
A VECES	14	58%
SIEMPRE	10	42%
TOTAL	24	100%

Tabla 18

Los créditos que se otorgan cumplen las normas de crédito.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	0	0%
A VECES	10	42%
SIEMPRE	14	58%
TOTAL	24	100%

Tabla 19

Filtrar en la central de riesgos al solicitante

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	0	0%
A VECES	8	33%
SIEMPRE	16	67%
TOTAL	24	100%

Tabla 20

Respetar la calificación en la central de riesgos

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	3	13%
A VECES	11	46%
SIEMPRE	10	42%
TOTAL	24	100%



Tabla 21

Evaluación de los indicadores de endeudamiento del solicitante

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	5	21%
A VECES	8	33%
SIEMPRE	11	46%
TOTAL	24	100%

Tabla 22

Verificación del domicilio del solicitante

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	0	0%
A VECES	11	46%
SIEMPRE	13	54%
TOTAL	24	100%

Tabla 23

Verificación del negocio del solicitante

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	0	0%
A VECES	10	42%
SIEMPRE	14	58%
TOTAL	24	100%

Tabla 24

Verificación del lugar de trabajo del solicitante

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	1	4%
A VECES	9	38%
SIEMPRE	14	58%
TOTAL	24	100%



Tabla 25

Verificación al solicitante por el analista y/o jefe inmediato

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	5	21%
A VECES	13	54%
SIEMPRE	6	25%
TOTAL	24	100%

Tabla 26

Evalúa el comportamiento ético del socio

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	2	8%
A VECES	14	58%
SIEMPRE	8	33%
TOTAL	24	100%

Tabla 27

Antigüedad del negocio y/o trabajo independiente del socio

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	2	8%
A VECES	10	42%
SIEMPRE	12	50%
TOTAL	24	100%

Tabla 28

Analiza la situación financiera del solicitante

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	0	0%
A VECES	13	54%
SIEMPRE	11	46%
TOTAL	24	100%



Tabla 29

Adjunta a su expediente boletas de pago, boletas de venta, recibo por honorarios

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	0	0%
A VECES	12	50%
SIEMPRE	12	50%
TOTAL	24	100%

Tabla 30

Referencia al solicitante mediante personas cercanas.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	2	8%
A VECES	12	50%
SIEMPRE	10	42%
TOTAL	24	100%

Tabla 31

Requiere el plan de pagos de otras entidades financieras del solicitante.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	3	13%
A VECES	11	46%
SIEMPRE	10	42%
TOTAL	24	100%

Tabla 32

Analices de garantías o avales del solicitante.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	3	13%
A VECES	14	58%
SIEMPRE	7	29%
TOTAL	24	100%



Tabla 33

Análisis por parte del perito a las garantías del interesado.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	2	8%
A VECES	12	50%
SIEMPRE	10	42%
TOTAL	24	100%

Tabla 34

Verificación de garantía in situ para corroborar que es fiable.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	0	0%
A VECES	12	50%
SIEMPRE	12	50%
TOTAL	24	100%

Tabla 35

Verificación post – crédito.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	6	25%
A VECES	11	46%
SIEMPRE	7	29%
TOTAL	24	100%

Tabla 36

Recordar las fechas de pago a los socios a través de call center.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	4	17%
A VECES	10	42%
SIEMPRE	10	42%
TOTAL	24	100%



Tabla 37

Envío de mensajes de texto, whatsapp o correos a socios atrasados con sus pagos.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	3	13%
A VECES	13	54%
SIEMPRE	8	33%
TOTAL	24	100%

Tabla 38

Barrido de cobranza a socios que estén con más de 9 días de atraso.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	3	13%
A VECES	14	58%
SIEMPRE	7	29%
TOTAL	24	100%

Tabla 39

Notificar al socio moroso de acuerdo al reglamento de la Coopac.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	2	8%
A VECES	12	50%
SIEMPRE	10	42%
TOTAL	24	100%

Tabla 40

Demanda judicial a socios que dejaron garantías y tienen créditos en pérdida.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	4	17%
A VECES	12	50%
SIEMPRE	8	33%
TOTAL	24	100%



Tabla 41

Castigo de créditos en pérdida que se agotó todas las posibilidades de recuperación.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
NUNCA	4	17%
A VECES	10	42%
SIEMPRE	10	42%
TOTAL	24	100%