



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión de Cartera Crediticia y su relación con la Morosidad en la  
Cooperativa Santo Cristo de Bagazán agencia Chiclayo 2017

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

Contador Público

**AUTOR:**

Br. Grández Noriega, Germán (ORCID: 0000-0001-9193-5888)

**ASESOR:**

Mg. Alcántara Suyón, Alejandro (ORCID: 0000-0002-8239-7923)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**CHICLAYO – PERÚ**

2020

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarme en el camino y darme la oportunidad de poder alcanzar mis ideales, mostrándome día a día que con humildad y paciencia toda es posible

A mis padres Baldomero y Bertha que siempre me ayudaron sus consejos, enseñanzas y apoyo constante para no rendirme. Asimismo, a mi esposa Cinthia e hijas Gayanne Mariel y Mayte por toda su comprensión, apoyo y amor brindado. Por ser mi soporte en momentos difíciles y mi fuente de inspiración para salir adelante, por haber recorrido conmigo el camino para lograr este objetivo.

Así mismo el presente proyecto va dedicado para todas las personas que de una u otra manera me apoyaron con sus conocimientos y consejos para que todo esto sea posible.

**Germán**

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarme salud, guiarme por el buen camino durante todo el trayecto del presente proyecto de investigación y así mismo las bendiciones constantes que recibo gracias a Él.

A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de poder complementar mis conocimientos y formarme en una persona con habilidades, capacidades y valores para poder desempeñarme en el ámbito profesional.

**El Autor**

## **Página del Jurado**

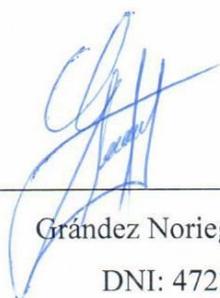
## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Grández Noriega Germán, identificado con DNI N° 47270198, con la tesis titulada, “Gestión de cartera crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán agencia Chiclayo 2017”, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Título de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.
3. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni parcial no totalmente.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Chiclayo, Noviembre del 2019



---

Grández Noriega, Germán

DNI: 47270198

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>13</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.- El estudio es de tipo.....	13
2.2. Operacionalización de variables .....	13
2.3. Población, Muestra y Muestreo .....	26
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	26
2.5. Procedimientos .....	28
2.6. Métodos de análisis de datos .....	28
2.7. Aspectos éticos .....	28
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>53</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>
Anexo 1. Cuestionario dirigido a los Trabajadores de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán de la Agencia Chiclayo 2018: Analistas De Créditos Y Recuperadores.....	60
Anexo 2. Juicio de Experto. ....	62
Anexo 3. Matriz de Consistencia.....	64
Anexo 4: Manual de Organización y Funciones a Nivel Ejecutivo/Operativo Cooperativa Santo Cristo De Bagazán.....	65
Anexo 5: Política General de Créditos y Reglamentación Específica .....	71
Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	75
Reporte de Turnitin.....	76
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	77
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación.....	78

## Índice de Tablas

Tabla 1: Cartera Crediticia.....	24
Tabla 2: Morosidad.....	25
Tabla 3: Población y Muestra .....	26
Tabla 4: Misión.....	29
Tabla 5: Visión. ....	30
Tabla 6: Objetivos.....	31
Tabla 7: Valores.....	32
Tabla 8: Análisis de situación Financiera .....	33
Tabla 9: Capacitación. ....	34
Tabla 10: Riesgos .....	35
Tabla 11: Políticas de Recuperación de Créditos .....	36
Tabla 12: Evaluación al Personal .....	37
Tabla 13: Contacto con socios.....	38
Tabla 14: Estados Financieros .....	39
Tabla 15: Raíz de Morosos .....	40
Tabla 16: Alternativas de Pago.....	41
Tabla 17: Negociación con Socios .....	42
Tabla 18: Gestión de Cobranza.....	43
Tabla 19: Seguimiento.....	44
Tabla 20: Cobranza Directa .....	45
Tabla 21: Capacitación de Recuperación de Crédito.....	46
Tabla 22: Cobranza Judicial .....	47
Tabla 23: Cobranza Extrajudicial .....	48
Tabla 24: Motivo de Atrasos .....	49
Tabla 25: Incentivo por Desempeño.....	50
Tabla 26: Informe de Mora.....	51
Tabla 27: Provisiones .....	52

## Índice de Figuras

Figura 1: Relación entre Variables .....	13
Figura 2: Misión de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo. ....	29
Figura 3: Visión de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo. ....	30
Figura 4: Objetivos de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo. ....	31
Figura 5: Valores de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo. ....	32
Figura 6: Análisis de situación Financiera .....	33
Figura 7: Capacitaciones en Productos de la Cooperativa.....	34
Figura 8: Riesgos en función de los objetivos de la Cooperativa.....	35
Figura 9: Políticas de Recuperación de Créditos.....	36
Figura 10: Evaluación al Personal .....	37
Figura 11: Contacto con socios.....	38
Figura 12: Estados Financieros.....	39
Figura 13: Raíz de Morosos.....	40
Figura 14: Alternativas de Pago .....	41
Figura 15: Negociaciones con Socios.....	42
Figura 16: Gestión de Cobranza .....	43
Figura 17: Seguimiento al Compromiso de Pago .....	44
Figura 18: Cobranza Directa.....	45
Figura 19: Capacitación de Recuperación de Crédito .....	46
Figura 20: Cobranza Judicial .....	47
Figura 21: Cobranza Extrajudicial.....	48
Figura 22: Motivo de Atrasos en Socios .....	49
Figura 23: Incentivo por Desempeño .....	50
Figura 24: Informe de Mora .....	51
Figura 25: Provisiones .....	52

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las estrategias de las variables Gestión de cartera y su relación con la morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo 2017. La metodología empleada fue tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental cuantitativo, se diseñó y aplicó una encuesta considerando la escala de Likert (21 ítems), así mismo considerando la correlación entre las variables.

Como técnica empleada se utilizó una encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue dirigido a los 05 analistas y un recuperador de créditos como población y muestra.

Se concluye que en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo, para que obtenga resultados favorables en la cooperativa se deben mejorar ciertos aspectos claves en gestión de cartera, como desempeñar nuevos métodos estratégicos de cobranza para disminuir la morosidad en la cooperativa.

**Palabras claves:** Gestión de cartera, morosidad, estrategias, socios.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the strategies of the Portfolio management variables and their relationship with delinquency in the Cooperative Santo Cristo de Bagazán Agency Chiclayo 2017. The methodology used was descriptive correlational type, with a quantitative non-experimental design, it was designed and I apply a survey considering the Likert scale (21 items), also considering the correlation between the variables.

As a technique used, a survey was used and the questionnaire was used as an instrument, which was directed to the 05 analysts and a loan retriever as a population and sample.

It is concluded that in the Cooperative Santo Cristo de Bagazán Agency Chiclayo, in order to obtain favorable results in the cooperative, certain key aspects in portfolio management must be improved, such as performing new strategic collection methods to reduce delinquency in the cooperative.

**Keywords:** Portfolio management, delinquency, strategies, clients

## I. INTRODUCCIÓN

Según investigaciones internacionales el autor Andrade E. (2013) nos menciona que el Banco Pichincha actúa con relación a las ley de banco, debido a la existencia de controles que limitan que el nivel de morosidad se incremente, este tipo de problema se viene presenciando desde varios años atrás, principalmente en los créditos de consumo comercial y microcréditos quienes presentan problemas de morosidad. El presente problema se debe a la incorrecta calificación del crédito, sobreendeudamiento, las políticas, problemas laborales y personal que afectan al deudor, estos son los motivos esenciales por los que se sufre estos malestares, que ocasionen pérdida de la rentabilidad.

Así mismo el autor Chango C. (2015) revela que los problemas presentes en el área de finanzas de una empresa y la crisis mundial que se vive, influyen directamente en la cartera de créditos bancarios en el país, las cuales impulsan al sector financiero a diseñar estrategias para la mejor administración y control de los créditos con el fin de mejorar el índice de morosidad.

Por último, la Superintendencia Financiera de Colombia (2017) nos informa que los créditos vencidos se redujeron para el mes de diciembre del 2017. Esta reducción por mes fue de \$774.2 mm, ubicándose en \$19b. Esto se explicó debido a las disminuciones en la mora con respecto al aspecto comercial (\$413.5mm) y consumo (\$380.4), las carteras vencidas que estuvieron en aumento fueron los microcréditos (\$10.5mm) y vivienda (\$9.2mm). A diferencia de diciembre del 2016, el desarrollo real anual fue de 36.97% (pág. 3).

En investigaciones nacionales encontramos que el autor Pereda B. (2016): menciona que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo viene otorgando un servicio que involucra el esfuerzo de aproximadamente 1000 familias de la ciudad de Trujillo, esta viene otorgando paso a crédito y/o préstamo de diferentes modalidades y disposiciones de cancelación considerando el nivel de sus entradas. Lo particular de esta cooperativa es que algunos de sus clientes forman parte de los socios de estay según reportes este presenta un nivel de mora elevado, así mismo ciertos analistas prefieren atender principalmente la recuperación de créditos retrasados y descuidan la parte de incluir

nuevos socios, afectando la meta propuesta que es la rentabilidad, afectando también la estabilidad e imagen de esta.

En concordancia con lo expresado en líneas arriba Castañeda E y Tamayo J. (2013) expresa que en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, el índice de mora tuvo una tendencia de aumento ocasionando que el personal se ocupe más tiempo en analizar los métodos de recuperación de estos créditos morosos que impactan negativamente a la agencia ya que retrasa los objetivos, la rentabilidad, afecta la liquidez, al recurso humano ya que al ver muy complejo disminuir el índice de mora prefieren renunciar ocasionando gastos adicionales. De continuar con esta situación la agencia podría estar en riesgo ya que se ven afectados los objetivos estratégicos, así mismo dañar la imagen financiera de la Caja Municipal.

Por otro lado Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A (2018) hace mención que de acuerdo a la segmentación realizada la cartera vigente es mayor a S/ 1,445.4 m al mes de diciembre del 2017 (S/ 1,334.3 millones al mes de diciembre del 2016), visualizándose un aumento del 8,3% en comparación al año pasado, así mismo representado el 92,7% de la cartera total. Por otro lado, se tiene que los créditos que fueron reformados y recapitalizados representan el 1,6% del total de clientes al momento del análisis de la situación, presentando un incremento en S/ 7,9 millones debido a la refinanciación de créditos que fueron afectados por los desastres que se generaron en el Fenómeno del Niño (FEN). En último lugar, los préstamos caducados y en cobranza judicial constituyen el 2,5% y 3,2% de los clientes al mes de diciembre del 2017. Por consiguiente, la empresa ejecutó la operación de ventas de carteras en cobranzas judiciales por S/ 10,7 millones y se pudo recobrar S/ 1,35 millones presenciando una mejora.

Es importante mencionar que la cartera conserva el saldo total de préstamos de S/ 64,5 m al culminar el año 2017, donde S/ 60,1 m se reprogramaron tomando medidas especiales afiliadas por la SBS como consecuencia del Fenómeno del Niño.

Para complementar la información el Banco Central De Reserva Del Perú (2016) menciona que para los últimos meses, los sistemas financieros han potenciado su sostenibilidad debido a la menor dolarización del crédito y las estrategias adoptadas por las entidades financieras, proporcionando la posibilidad de disminución de la morosidad. EL mercado de capitales doméstico muestra un mínimo nivel de desarrollo, aun cuando

absorbió los bonos vendidos por los no residentes. Las empresas que trabajan con moneda nacional y que se financian con moneda americana en dólares está en riesgo crediticio, aunque ha decrecido en los últimos meses, sin embargo, este riesgo toma poder ante un brusco tipo de cambio.

Para finalizar la Agencia Peruana de Noticias (2016) expresa que en el primer mes del 2016 la cartera de créditos de la banca privada logró 228,528 millones de soles significando un incremento de 9%, muy parecido al de los últimos meses. A inicios del año 2015 los créditos proporcionados fueron impulsados gracias al incremento de la cartera de créditos en un 33%. Gracias al sostenido incremento de créditos de la banca financiera el comportamiento de la ratio de créditos / PBI ha mejorado considerablemente.

En relación a la información de la empresa donde desarrollaremos la investigación tenemos que “La Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, es una ONG que empezó las actividades el 30 de octubre de 1963. Está reconocida por el Consejo Superior del Instituto Nacional de Cooperativas INCOOP (Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, 2018).

La Cooperativa Santo Cristo de Bagazán es una institución que ofrece servicios financieros de carácter libre y voluntario con el fin de poder afrontar las necesidades comunes, la institución desarrolla sus actividades en el marco doctrinario de cooperativos mundialmente aceptados, respetando las disposiciones legales solicitadas para el rubro financiero (FENACREP, 2007, pág. 2). Las cooperativas operan únicamente con sus socios. La Cooperativa está enfocada al sector micro finanzas y el capital social para el otorgamiento de créditos lo obtiene por parte de las aportaciones mensuales que realiza cada socio. Y por los ahorros que pueda tener cada uno de ellos en esta institución, por tal razón la calidad de cartera crediticia es uno de los indicadores más significativos, porque en ella se refleja la situación clara que vive la Institución así como el riesgo crediticio que pueda representar la sostenibilidad de la Institución a largo plazo; el riesgo crediticio se le atribuye el grado de morosidad de una empresa, es decir, el porcentaje de los clientes que incumplen con sus pagos, es ahí donde nace nuestro proyecto de investigación donde existe una alta cartera de morosidad constituyendo situaciones graves que afectan la viabilidad de largo plazo de la cooperativa.

En consecuencia, la flaqueza de una financiera como consecuencia de altos niveles de morosidad en los créditos ocasiona graves situaciones de liquidez. Es por ello que nace nuestro proyecto de investigación al ver esta problemática en busca de alternativas de solución en donde se pueda disminuir esta variable de morosidad.

En los trabajos previos relacionados a la investigación se logró encontrar que según el autor Chamba U. en su indagación “Análisis a la Cartera de Crédito Vencida y su Relación con La Central de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO Ltda. Período Enero 2010 A Diciembre 2014 en Ecuador – Loja, Propuesta Alternativa”(2011), concluye que la empresa no prioriza el analizar las cuentas de Carteras de Créditos Vencidas durante un tiempo establecido, no llevan a cabo el analizar las capacidades de pagos en cada uno de los socios que se les otorga la oportunidad de acceder a este, de manera que se infringen las normas y política que se establecieron inicialmente en el reglamento de la cooperativa de crédito, la evaluación de los socios no se realiza de manera objetiva y con responsabilidad.

Asimismo Parrales, H. en su búsqueda titulada “Análisis en el índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza”(2013), concluye recalando que el proceso de cobranza presenta ciertas deficiencias que se representan en que el personal no tiene capacidad de llevar a cabo una cobranza efectiva, escasa capacitación en temas de gestión de cobros, base de datos de los clientes desactualizado, entre otros. (p. 127)

También encontramos que Lizárraga N. en su investigación “Gestión de Riesgo de Crédito y su incidencia en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la región La Libertad-2012” (2013), llegó a la conclusión que las empresas mencionadas en la investigación dirigen sus negocios hacia el crédito de consumo no resolvente representando un 66%, las pequeñas y microempresas con un 18% y 13% respectivamente. Del mismo modo los créditos de las medianas empresas se dejaron de lado ya que estos implican fuertes dispendios de dinero, que son a largo plazo y poseen elevado grado de riesgo, a diferencia de lo que necesitan las cooperativas que es la liquidez a corto plazo para poder sustentar a los socios en el momento que requiera.

En investigaciones en el ámbito nacional encontramos que Castañeda E. y Tamayo J, en su investigación “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2012-2013”(2013), concluye que en el periodo de 2012 – 2013 se presenció un incremento de morosidad alcanzando un 11,51% para ciertas secciones económicas formando elevados niveles de mora, incremento de sancionado en la cartera morosa incidiendo de manera contraria a los objetivos estratégicos (pág. 84). La morosidad impacta de forma negativa en los objetivos, ya que genera que las colocaciones disminuyan, deteriora la cartera, genera además rotación de trabajadores y rentabilidad debido a las pérdidas y gastos en la sede de Real Plaza, todo lo mencionado se evidenció mediante las encuestas y entrevistas a los trabajadores de la empresa mencionada (pág. 84).

También encontramos que Pereda B, en su investigación “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015.”(2016) Se concluye que la evaluación de la cooperativa en el año 2015 pertenecen a la fase de promoción, evaluación, conformidad, abono, control, seguimiento y la fase de recuperación la cual no se cumple de manera correcta y eficaz (pág. 38).”

### **En las teorías relacionadas al tema de nuestra investigación.**

Con respecto a **Gestión de Cartera Crediticia**. La cartera es la pieza más importante ya que es el elemento líquido del activo corriente, una pequeña porción de inversión en carteras es lo requerido constantemente, por otro lado, se encuentra la denominada cartera vencida que resulta del incremento en facturación, en este tipo de cartera se debe llevar un mayor control ya que de esta depende cuanta cartera será financiada a largo y corto plazo según el caso, Cortéz R (2011).

**Evaluación Gestión de cartera crediticia.**- Es una actividad principal realizada por instituciones financieras, puesto que está involucrado de manera constante con el riesgo y la toma de decisiones, su función no es solo atraer y retener clientes sino también medir el riesgo de un crédito”(pág. 29).

Tiene como finalidad suministrar un instrumento útil que facilite la segmentación microempresa al recurso humano (Mullo Mora, 2014, pág. 25).

**Promoción de Crédito:** “Para la promoción de crédito hay un Garante Primordial: analista de Créditos, Responsables Alternativos: área de Marketing de la cooperativa e integrantes del área crediticia” (pág. 30). “Los colaboradores de la cooperativa deben de atender las inquietudes de las personas que tienen interés a solicitar información. Todos los integrantes del proceso deben conocer todas las estrategias de promoción y los productos que brinda la institución” (pág. 30).

**Proceso de Concesión de Crédito de Consumo:** “Para el transcurso de concesión de crédito de consumo existe; un responsable principal: analista de Crédito de la cooperativa e integrantes del área crediticia. Los colaboradores de la cooperativa deben de atender las necesidades crediticias que tengan los socios, que dispongan de ingresos fijos”(pág. 30). “Todos los integrantes de la cooperativa, de preferencia el área comercial deben conocer los productos dirigidos a personas dependientes” (pág. 30).

**Proceso De Concesión De Microcrédito y Pyme:** “Para el proceso de concesión consta de Analista de créditos de la cooperativa integrantes del área crediticia. Los Analistas de créditos deben de atender las necesidades crediticias que tengan los socios, que dispongan de ingresos variables, derivados de un negocio. Todos los integrantes de la cooperativa, de preferencia el área comercial deben conocer los productos dirigidos a microempresarios” (pág. 31). “El Microcrédito a diferencia de un Crédito de Consumo, tiene algo particular y es su metodología, es importante manifestar que el éxito de mantener un producto de microcrédito va a depender del respeto y aplicación que se dé a la misma” (pág. 31).

**Procedimientos de Recuperación:** “Para el procedimiento de recuperación se cuenta con los Analistas de Créditos un Recuperador y Abogados de la cooperativa, Procedimiento: Miembros Área de Créditos y Cobranzas llevan a cabo gestiones de cobranza a cada uno de los socios se encuentran en la lista de mora. Es de suma importancia que cada uno de los integrantes del Departamento de Crédito y Cobranzas, conozcan las estrategias de recuperación” (pág. 32).

Para la recuperación del crédito existen varios niveles:

**Gestión de carácter preventivo:** Se inician las gestiones desde la evaluación del crédito pasando ya que es el punto en el cual el analista puede estimar la capacidad que tiene el socio para efectuar sus compromisos, para complementar esta fase se realiza la cobranza antes del vencimiento de la cuota según el cronograma de pagos entregado al socio realizando llamadas recordatorias.

**Gestión de carácter correctivo:** El presente proceso se realiza cuando el cliente no cumplió con el pago del cronograma en el plazo establecido, siendo tramitado de forma progresiva y en campo.

**Gestión de cobranza Judicial:** “Estas gestiones se realizan cuando se terminaron las vías administrativas de cobranza y no se ha llegado a un acuerdo con el socio y el crédito ya lleva más 3 o más cuotas vencidas” (pág. 33).

**Morosidad.-** Referida al incumplimiento de la responsabilidad de pagos. La tasa de morosidad según la Educación Financiera en la Red (2016), se defino como:

$$\text{Tasa de morosidad} = \frac{\text{Créditos no pagados}}{\text{Total de créditos}}$$

**Definición de Moroso:** persona física o jurídica que no cumplió con su responsabilidad de pago, esta definición se aplica a partir del tercer recibo que no se pagó. Se reconoce de forma legal a una persona como morosa cuando existe un documento reconocido legalmente y que se encuentra en poder de ambas partes, en donde se especifica que el deudor está en la obligación de realizar los pagos, por ejemplo: contrato de crédito, contrato de tarjeta de crédito, contrato de servicio telefónico, escritura de hipotecas y escritura de créditos con garantía hipotecaria, letra de cambio, cheque o pagarés impagados. Si no existe el documento mencionado, no existiera legalmente ninguna deuda y no se podría proceder contra los deudores (Wikipedia, 2016).

#### **Los 5 tipos de clientes morosos (ESAN, 2017)**

**Morosos fortuitos:** personas que no cumplen con los pagos en el tiempo estipulado ya que no cuentan con la liquidez necesaria u otras formas de pagos de manera temporal. Para estos clientes con mora es recomendable que el plazo de pago se alargue, dándole así un tiempo para que cumplan con las obligaciones y facilitando el pago de la deuda (2017).

**Morosos intencionales:** aquellas personas que teniendo las condiciones de realizar sus pagas, no quieren hacerlo. Aprovechando la buena disposición de los acreedores para atrasar los pagos la mayor tiempo que puedan. Algunos logran pagar sus deudas después de tiempo, sin embargo, algunos nunca lo hacen (2017).

**Morosos negligentes:** personas morosas que no tienen la intención de realizar sus pagos que ni siquiera están interesados en conocer el monto de la deuda pendiente. Cuentan con liquidez que la derivan para diferentes actividades sin direccionarlas al pago de sus cuotas pendiente (2017).

**Morosos circunstanciales:** clientes deudores que a su voluntad, bloquean los pagos cuando detectan errores o fallas en el producto o servicio que recibieron. Sin embargo, la mayor parte de las personas realizan los pagos cuando se solucionan los inconvenientes (2017).

**Morosos despreocupados:** clientes que a causa de su propia gestión, no recuerdan ni conocen que tienen montos pendientes con las empresas. Estos pueden tener incluso la voluntad de pago, pero no lo realizan debido a que su propia desorganización. Para este tipo de clientes se recomienda enviarles recordatorios para realizar los pagos fechas antes de vencerse la cuota (2017).

### **Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos**

(SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008, pág. 16)

**Categorías de clasificación crediticia.-** “El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías” (pág. 16):

Categoría Normal (0)

Categoría con Problemas Potenciales (1)

Categoría Deficiente (2)

Categoría Dudoso (3)

Categoría Pérdida (4)

### **Clasificación del deudor de la cartera de créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas** (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008)

**Categoría normal (0).** El deudor se encuentra en un grado de endeudamiento bajo y normal, con el poder de desarrollar ganancias. El flujo de caja es fuerte ante un posible debilitamiento específico ante situaciones cambiantes con respecto al proceder de la

variable tanto independiente como correlacional con el rubro de la actividad correspondiente (pág. 16).

“Consuma eficientemente el pago de sus responsabilidades” (pág. 16).

Así mismo y sin menoscabo de lo señalado en los ítems a) y b) anteriores, la organización del sistema financiero establecerá si la persona en papel de deudora (pág. 17).

Dispone de un sistema de información debidamente formulado y actualizada, que permite estar atento de forma constante de las situaciones financieras y económicas (pág. 17).

Posee una gestión competente y de habilidades y competencias técnicas y con eficaces procedimientos de control interno (pág. 17).

Se desarrolla en actividades económicas o las ramas de su negocio presentan tendencias positivas y crecientes (pág. 17).

Posee alto grado de competitividad en su actividad” (pág. 17).

**Categoría con problemas potenciales.-** (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008). El moroso cuenta con algunas de las siguientes características”:

“Contexto financiero estable y con ganancias, con deuda patrimonial controlado y/o moderada, así mismo cuenta con un flujo de caja para poder afrontar el desembolso de las moras. El flujo de caja del año, podría debilitarse para realizar los pagos, puesto que es vulnerable a cambios de variables distinguidas como son los entornos económicos, políticos, entre otros” (pág. 17).

“Retrasos fortuitos y pequeños en el desembolso de las deudas que no pasan los 60 días” (pág. 17).

**Categoría deficiente** (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008)

“El deudor presenta una o varias de las características que se mencionan a continuación”:

“Un escenario financiero frágil y un flujo de caja que no le da la posibilidad de cumplir con los pagos en su totalidad, tanto de capital como del interés. La estimación del flujo de caja no presenta mejorías, y es sensible frente a cambios mínimos y predecibles de alguna variable significativa, afectando sus opciones de desembolso. Posee poca capacidad de concebir ganancias (pág. 17).

“Retrasos que superan los sesenta días y que no exceden de los ciento veinte días”(pág. 17).

**Categoría dudosa** (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008)

El deudor posee las características mencionadas a continuación:

Un flujo de caja visiblemente escaso, que no alcanza a resguardar el desembolso de la deuda; su contexto financiero es crítico y de elevado grado de endeudamiento patrimonial,

generalmente está en una situación de obligación de tener que vender activo importantes para la actividad que desempeñan(pág. 17).

Atrasos que superan los ciento veinte días y que no excedan los trescientos sesenta y cinco días (pág. 17).

**Categoría perdida** (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008)

El moroso posee las características mencionadas a continuación:

Un flujo de caja que no cubre ni los costos. Está en una situación de suspensión de pagos, con altas posibilidades de sufrir conflictos para efectuar con arreglos de reestructuración; está en un estado de inhabilitación y/o forzado a transferir activos significativos para las actividades desarrolladas (pág. 17).

Retrasos que superan los trescientos sesenta y cinco días (pág. 18).

**Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente** (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008, pág. 18). Los deudores

deberán catalogarse conforme a características mencionadas a continuación:

**Categoría normal:** morosos que cumplen de manera responsable el desembolso de sus créditos de nueve (9) y que no superan los treinta (30) días calendario (pág. 18).

**Categoría con problemas potenciales:** personas que poseen retrasos en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario (pág. 18).

**Categoría deficiente:** personas que poseen un retraso en el desembolso de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario (pág. 18).

**Categoría dudosa:** personas que poseen retrasos en el desembolso de sus cuotas de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario (pág. 18).

**Categoría pérdida:** personas que poseen retrasos en el desembolso de sus cuotas de más de ciento veinte (120) días calendario (pág. 18).

**Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos hipotecarios para vivienda** (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, 2008, pág. 18).

**Categoría normal:** personas que cumplen responsablemente con el desembolso de sus cuotas en línea con el acuerdo estipulado o con un retraso máximo de treinta (30) días calendario (pág. 18).

**Categoría con problemas potenciales:** “Constituido por deudores que sufren de retraso en el pago de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario”(pág. 18).

**Categoría deficiente:** Constituido por morosos que sufren de retraso en el desembolso que va desde sesenta y uno a ciento veinte días calendario (pág. 18).

**Categoría Dudoso:** Constituido por morosos que sufren de retraso en el desembolso, que puede va desde ciento veintiuno a trescientos sesenta y cinco días calendario (pág. 18).

**Categoría Pérdida:** Constituido por morosos que sufren de retraso en el desembolso de sus responsabilidades crediticias que van de trescientos sesenta y cinco días calendario (pág. 18).

### **Formulación del Problema**

¿De qué manera la gestión de cartera crediticia se relaciona con la morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2017?

### **Justificación del Problema**

#### **Justificación teórica.**

El presente estudio hizo uso del método científico para su planteamiento y desarrollo, es decir se debe tener información actualizada y verídica que es base para lograr el objetivo trazado que es determinar la relación entre la gestión de cartera crediticia y morosidad de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo 2017, además para la recolección de los datos se tomara en cuenta una muestra la cual está conformada por la cartera crediticia de los 5 analistas de créditos y un recuperador de la Cooperativa Santo Cristo agencia Chiclayo, donde se podrá demostrar cual es el impacto en la morosidad y así generan mayor rentabilidad a la cooperativa

#### **Justificación Metodológica.**

Mediante la presente investigación se pretende realizar un estudio que detalle la evolución de la cartera crediticia en la Cooperativa para poder determinar la relación entre la gestión de esta y la morosidad, esto nos permitirá conocer las falencias que se pueden estar generando y así utilizar diferentes estrategias o herramientas para mejorarla. De esta manera se podrá lograr una sostenibilidad a largo plazo brindándole seguridad y confianza a sus asociados logrando un impacto positivo en la sociedad para que la Institución pueda seguir creciendo y captando nuevos socios

### **Justificación social.**

Para el desarrollo del presente trabajo, es importante poder identificar la correspondencia entre la gestión de la cartera crediticia y la morosidad de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán agencia Chiclayo 2017, ya que dicha cooperativa está enfocada al sector micro finanzas, además en el capital social y para el otorgamiento de créditos lo obtiene por parte de las aportaciones mensuales que realiza cada socio, por ende es necesario disminuir la cartera de morosidad, para que exista posibilidad a largo plazo de la institución y de esa manera mejorar su liquidez, captando más socios, el cual permitirá mejorar el ambiente de trabajo, obtener mejores sueldos. Además, servirá de base para otras investigaciones a fines, que contribuye a la sociedad y al sector financiero.

### **Hipótesis**

**Ho:** La Gestión de cartera crediticia no se relaciona con la morosidad en Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo 2017.

**H1:** La Gestión de cartera crediticia se relaciona con la morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo 2017.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General.**

Determinar la relación de la gestión de cartera crediticia y morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo 2017.

#### **Objetivos Específicos.**

Diagnosticar el estado actual de la gestión de cartera crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2017.

Analizar el estado actual de la morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2017.

Identificar los factores influyentes entre la gestión de cartera crediticia y la morosidad de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2017.

## II. MÉTODO

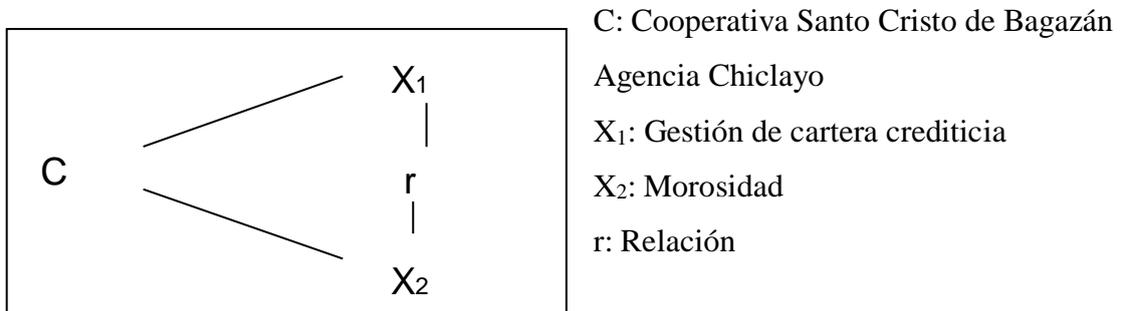
**2.1. Tipo y Diseño de Investigación.-** El estudio es de tipo:

**Cuantitativo.** Se aplicará la encuesta a los 5 analistas de crédito y 1 recuperador de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán de la agencia Chiclayo, en la cual se tomará en cuenta el saldo total de cartera crediticia de cada uno de ellos, porcentaje de morosidad, así como se empleará la escala de Likert para la obtención de sus resultados y así corroborar las hipótesis señaladas en la presente investigación.

**No experimental.** En nuestra investigación se utilizará como método la observación de ambas variables como es la gestión de cartera crediticia y la morosidad para darle solución a la problemática

**Descriptiva.** En nuestra investigación se empleará una investigación descriptiva, ya que nos permite observar, detallar y analizar la gestión de cartera crediticia y su concordancia con la morosidad en la Cooperativa en mención.

**Correlacional.** En nuestra investigación nos permitirá medir dos variables (Gestión de cartera crediticia y morosidad) en la cooperativa, donde se pretende ver si están o no relacionadas sus variables.



**Figura 1: Relación entre Variables**

### 2.2. Operacionalización de variables.

**Variables:**

**Variable independiente:** Gestión de Cartera crediticia

**Variable dependiente:** Morosidad.

## Operacionalización.

**Tabla 1: Cartera Crediticia**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	
Gestión de Cartera crediticia (Variable Independiente)	La cartera es la pieza más importante ya que es el elemento líquido del activo corriente, una pequeña porción de inversión en carteras es lo requerido constantemente, por otro lado, se encuentra la denominada cartera vencida que resulta del incremento en facturación, en este tipo de cartera se debe llevar un mayor control ya que de esta depende cuanta cartera será financiada a largo y corto plazo según el caso (Cortéz R, 2011).	Para la evaluación de la gestión de cartera crediticia se toma en cuenta el proceso para generar mayor crédito a partir de la cartera crediticia.	<p>Promoción de crédito</p> <p>Concesión de Crédito de Consumo</p> <p>Concesión De Microcrédito y Pyme</p> <p>Recuperación</p>	<p>Identificación de posibles socios</p> <p>Captación en campo</p> <p>Análisis de la voluntad de pago</p> <p>Análisis de la capacidad de pago</p> <p>Gestión de carácter preventivo</p> <p>Gestión de carácter correctivo</p>	<p><b>Escala de Likert</b></p> <p><b>1.</b> Totalmente de acuerdo</p> <p><b>2.</b> De acuerdo</p> <p><b>3.</b> Indiferente</p> <p><b>4.</b> Desacuerdo</p> <p><b>5.</b> Totalmente en desacuerdo</p>

**Tabla 2: Morosidad**

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Morosidad  (Variable dependiente)	Referida al incumplimiento de la responsabilidad de pagos. Cuando se refiere a créditos concedidos, generalmente se pronuncia como relación entre los importes del crédito moroso y el préstamo total concedido. A su vez, la tasa de mora se expresa: Tasa de morosidad = Crédito impagado/Total de crédito”(Educación Financiera en la Red, 2016).	La morosidad de la Cooperativa se mide a través de la cantidad de cartera crediticia otorgada y la capacidad de recuperación o créditos que no fueron pagados.	Créditos impagados  Tasa de Morosidad  Total, de créditos	<b>Escala de Likert</b>  1. Totalmente de acuerdo  2. De acuerdo  3. Indiferente  4. Desacuerdo  5. Totalmente en desacuerdo

### 2.3. Población, Muestra y Muestreo

#### **Población:**

Conformada por 5 Analistas de crédito y 1 recuperador de la empresa de la agencia que se encuentra en Chiclayo en la cual se tomara en cuenta el saldo total de cartera crediticia de cada uno de ellos y el porcentaje de morosidad.

#### **Muestra:**

En nuestro proyecto de investigación, la muestra a considerar será los 5 analistas y 01 recuperador de la Cooperativa Santo Cristo Agencia Chiclayo.

**Tabla 3: Población y Muestra**

<b>Población y Muestra</b>		
N° de Colaboradores	Población	Muestra
Analistas de crédito	5	5
Recuperador	1	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **Muestreo**

Procedimiento por el cual se selecciona un conjunto total (población) cuyo fin es efectuar inferencias sobre este.

Mediante este contexto, se define como muestra una proporción del total, que serán los 6 colaboradores que trabajan en las áreas de créditos y recuperaciones, los cuales componen el universo de estudio de la Cooperativa con agencia de Chiclayo.

### 2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

#### **Técnicas de recolección de datos**

Supo, J (2015). Menciona que existen 5 métodos de recolección de información y se pueden utilizar más de una en el proyecto de investigación, como documentación, observación, entrevista, encuesta, psicometría, sin embargo, para la investigación se utilizarán los que se mencionan a continuación:

**La observación:** “Es científica cuando es metódica, controlada y cuenta con componentes predestinados con el fin de evitar errores diversos errores. Por otro lado la observación no participante es la que no altera la acción que está en proceso de investigación (2015).

**Encuesta:** La encuesta busca recolectar información para así poder conocer las opiniones de un grupo de personas que corresponden a una población en la cual se tiene interés, por ende es cuantitativa, para poder llevar a cabo la encuesta esta requiere de un cuestionario, además del elemento que genere reacciones en la persona encuestada, si esta culmina los reactivos se denomina asincrónico y por otro lado es sincrónico cuando hay una persona encargada de aplicar la encuesta es decir un encuestador (2015).

### **Instrumentos de recolección de datos.**

Hernández, Fernández y Baptista (2010). “Los instrumentos considerados para poder llevar a cabo una recolección de datos son principalmente: cuestionarios y escalas de actitudes” (pág. 259).

“El instrumento que se manejó fue el cuestionario, compuesto por un número de preguntas diseñadas especialmente para poder recolectar la información necesaria para poder lograr los objetivos del estudio establecidos inicialmente.

Hernández Z. (2013). Define que la escala de Likert reside en el conjunto de reactivos mostrados de manera afirmativa, frases o juicios. Normalmente se incluye cinco a las cuales se le asigna (5 a 1) o negativo (1 a 5)”(pág. 143).

La recolección de datos se realizará en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo previa coordinación con el Administrador. La información obtenida se procesará utilizando en programa de Excel donde veremos los resultados estadísticos de frecuencias y porcentajes, para lo cual se utilizó cuadros y gráficos proporcionando el resumen de la información procediendo a analizarlos y llegar a los objetivos trazados.

### **Validez y Confiabilidad del instrumento:**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Todo tipo de instrumento de recolección de datos necesariamente reúne tres exigencias esenciales: confiabilidad, validez y que sea objetivo” (pág. 242).

La confiabilidad de un instrumento de medición se observa claramente cuando este será repetido al mismo individuo u objeto obteniendo los mismos resultados. La validez, refiere a la capacidad que se tiene para medir la variable que se pretende. Finalmente, la objetividad del instrumento hace referencia al valor en que este es transparente en situaciones influyentes de los sesgos y tendencias del investigador que lo administra, califica e interpreta (pág. 260).

## **2.5. Procedimientos.**

Para la recolección de la información se consideró la elección de un instrumento de medición válido y de alta confianza para que el resultado obtenido es confiable y certero. Asimismo, dicho instrumento fue aplicado en los colaboradores del área de créditos y recuperaciones. Finalmente, se estableció las mediciones alcanzadas, y así mismo poder procesarlos y analizarlos.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Ramos, Ch (2008). Afirma: “Los métodos de investigación se establecen en el uso del pensamiento en sus funciones deductivas, analíticas y de síntesis o inductivas”(pág. 26). Los métodos que se manejaron para el desarrollo fueron:

**Método Analítico:** Permitirá analizar el contexto de la gestión de cartera crediticia y morosidad de la Cooperativa (pág. 26).

**Método Deductivo:** Método que inicia desde la situación general hasta llegar a la particular y/o específica, en el presente proyecto de investigación se reunirá información proveniente de diversos autores, teoría que permitirá distinguir las información más confiables y conveniente (pág. 26).

## **2.7. Aspectos éticos**

Según Noreña, Rojas, Alcaraz & Rebolledo (2012). “Defiende los pilares principales que fundamentan la rigidez en una investigación, a su vez determina ciertos indicadores para su consecución, que se detallan a continuación” (pág. 270).

**“Consentimiento informado:** Uso pleno de libertad, además de asumir responsabilidad de los partícipes siempre y cuando asuman el compromiso de ser parte de la investigación que se lleva a cabo y proporcionar los datos necesarios solicitados (pág. 270).

**“Confidencialidad:** Particular cuidado con respecto a la divulgación de la información recopilada, así no hacer manifestaciones o comentarios de los resultados que fueron obtenidos en la recta final (pág. 270).

**“Observación participante:** Las personas que desempeñan el rol de investigador debe tener un comportamiento prudente, dejando muy clara su posición con respecto a la responsabilidad ética (pág. 270).

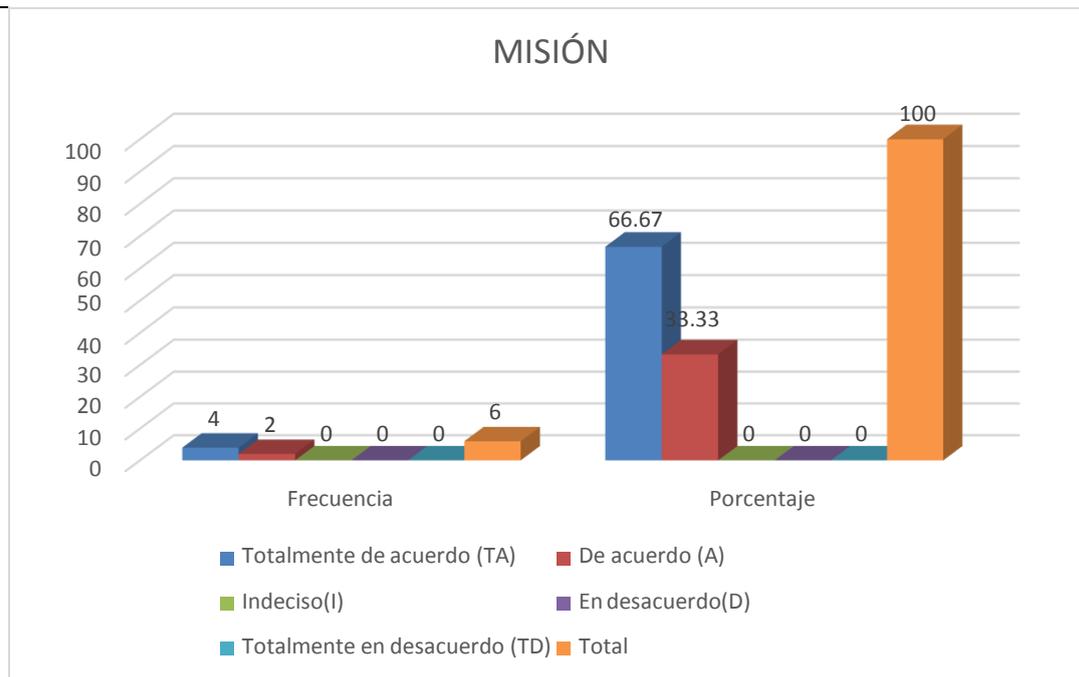
### III. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados derivados de la aplicación del instrumento de recolección de datos a los colaboradores de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo 2017. Luego se llevó a cabo la acción de tabular, clasificar y ordenar la información en cuadros estadísticos mediante la utilización del programa Excel, seguidamente a realizar los gráficos en columnas para mayor entendimiento.

**Tabla 4: Misión.**

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.

¿Conoce usted la misión de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo?				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	4	66.67	66.67	66.67
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>



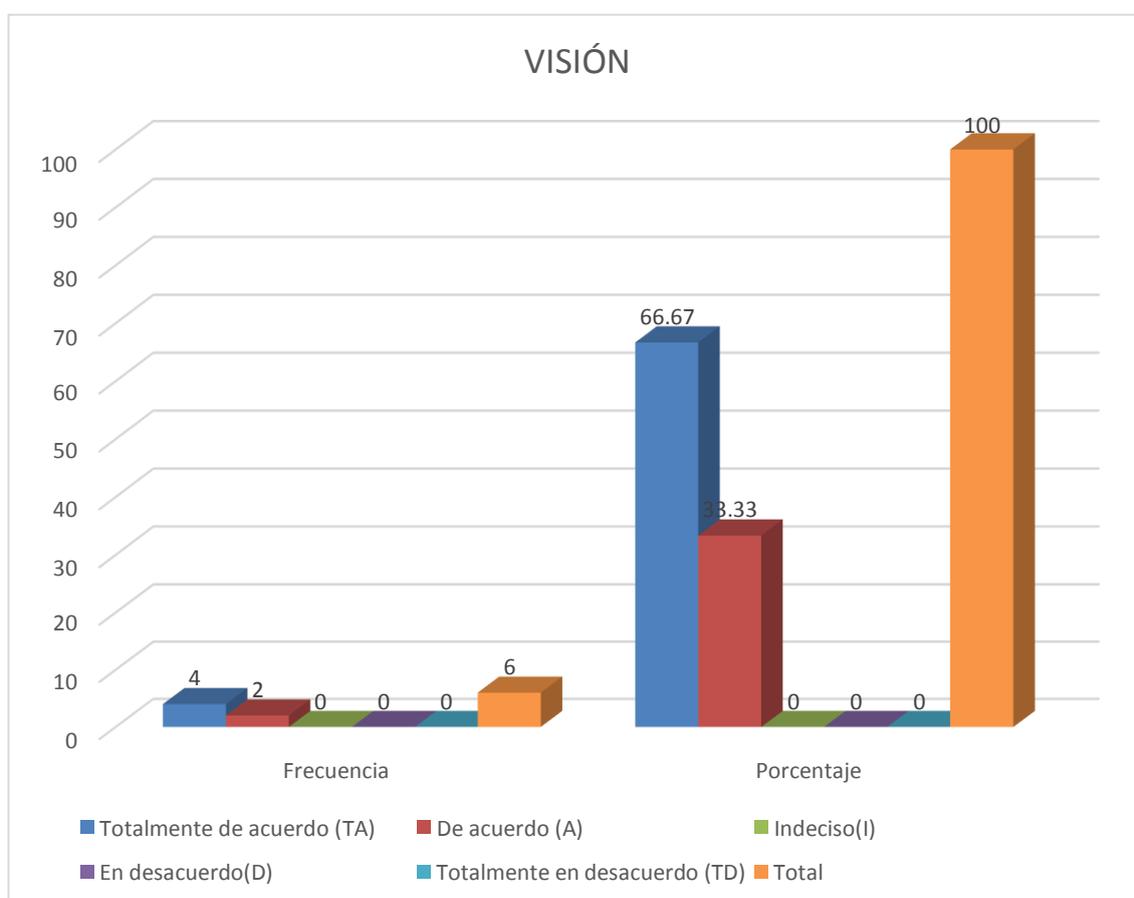
**Figura 2:** Misión de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.

**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están Totalmente De acuerdo y el 33.33% estar de Acuerdo respecto a conocer la misión de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.

**Tabla 5: Visión.**

¿Conoce usted la visión de la empresa?				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	4	66.67	66.67	66.67
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente: Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.**



**Figura 3: Visión de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.**

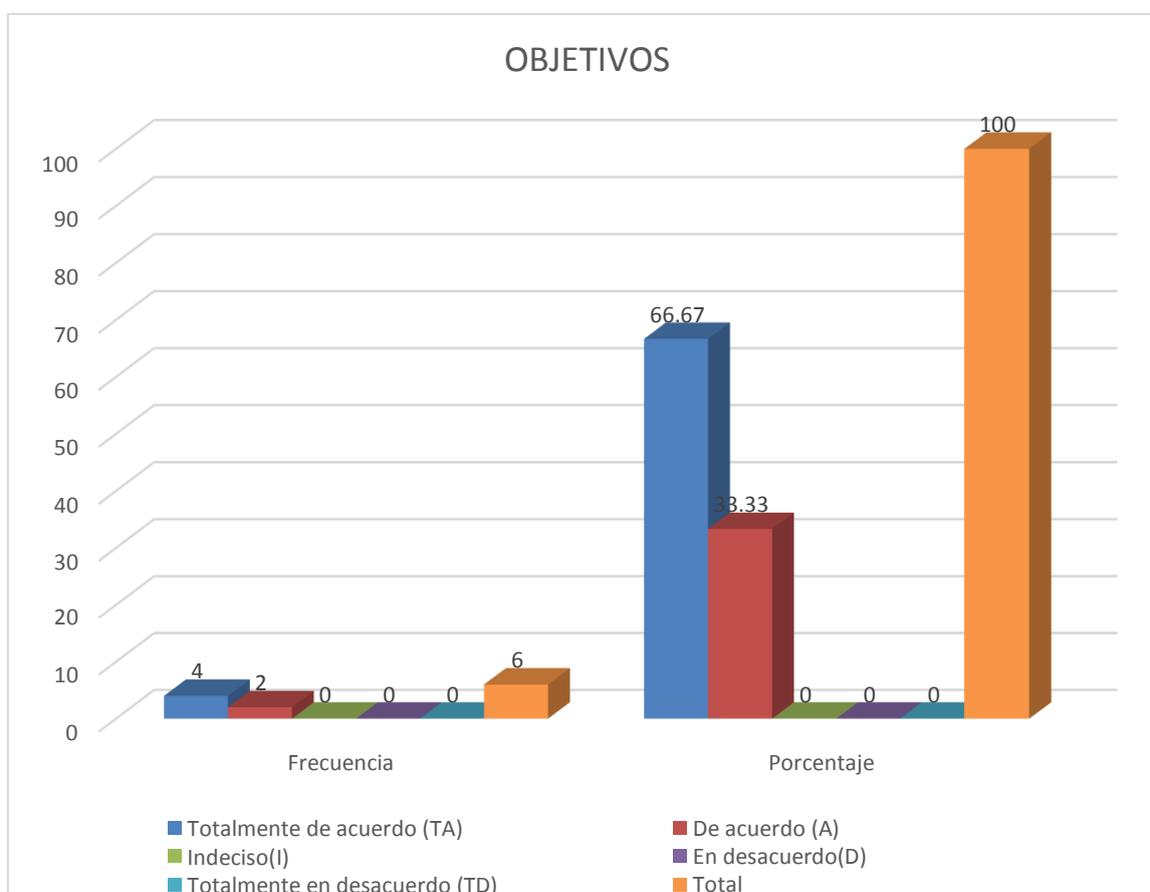
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están Totalmente De acuerdo y el 33.33% estar de Acuerdo respecto a conocer la visión de la empresa.

**Tabla 6: Objetivos.**

¿Considera usted que los objetivos de la empresa Agencia Chiclayo, son coherentes con su misión?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	4	66.67	66.67	66.67
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 4: Objetivos de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.**

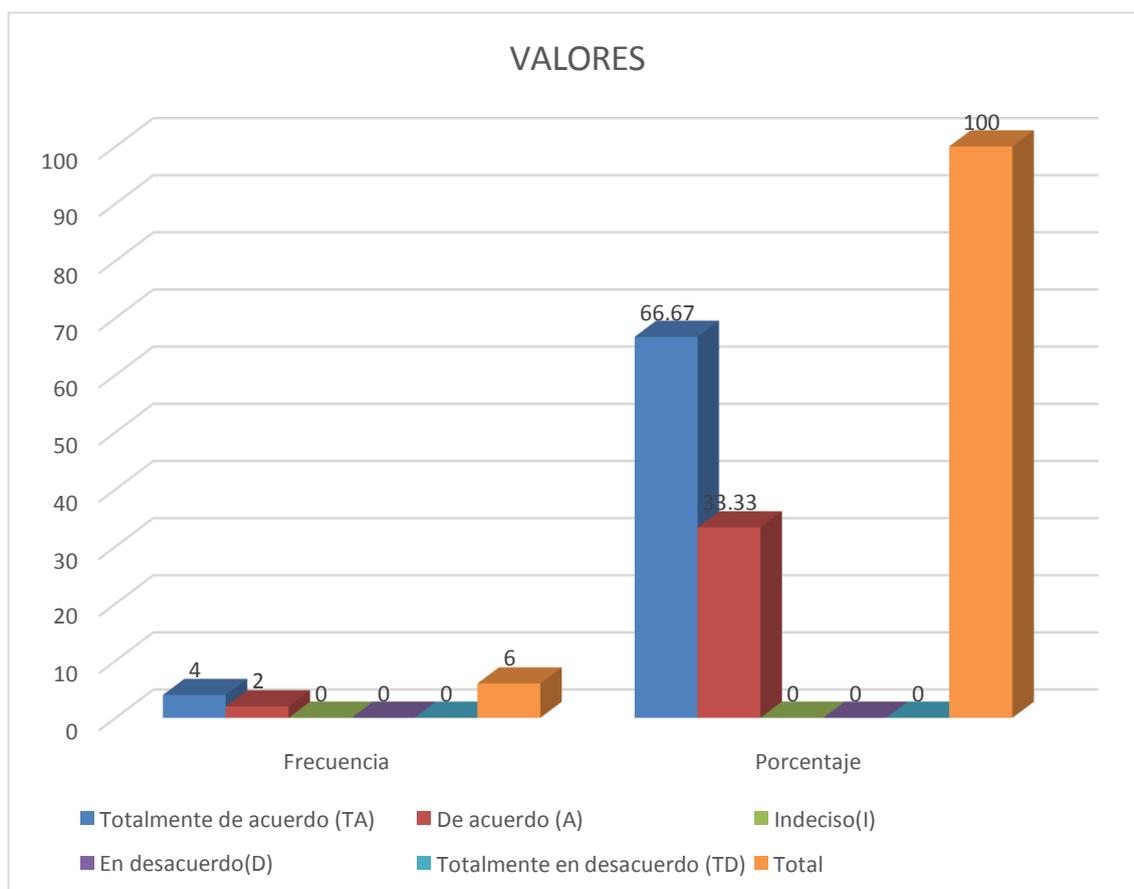
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están Totalmente De acuerdo y el 33.33% estar de Acuerdo respecto a que los Objetivos son coherentes con la misión de la empresa con agencia en Chiclayo, esto hace que la cooperativa tiene establecidas sus metas.

**Tabla 7: Valores.**

¿Considera usted que los valores de la empresa- Agencia Chiclayo, son coherentes con sus objetivos?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	4	66.67	66.67	66.67
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 5: Valores de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.**

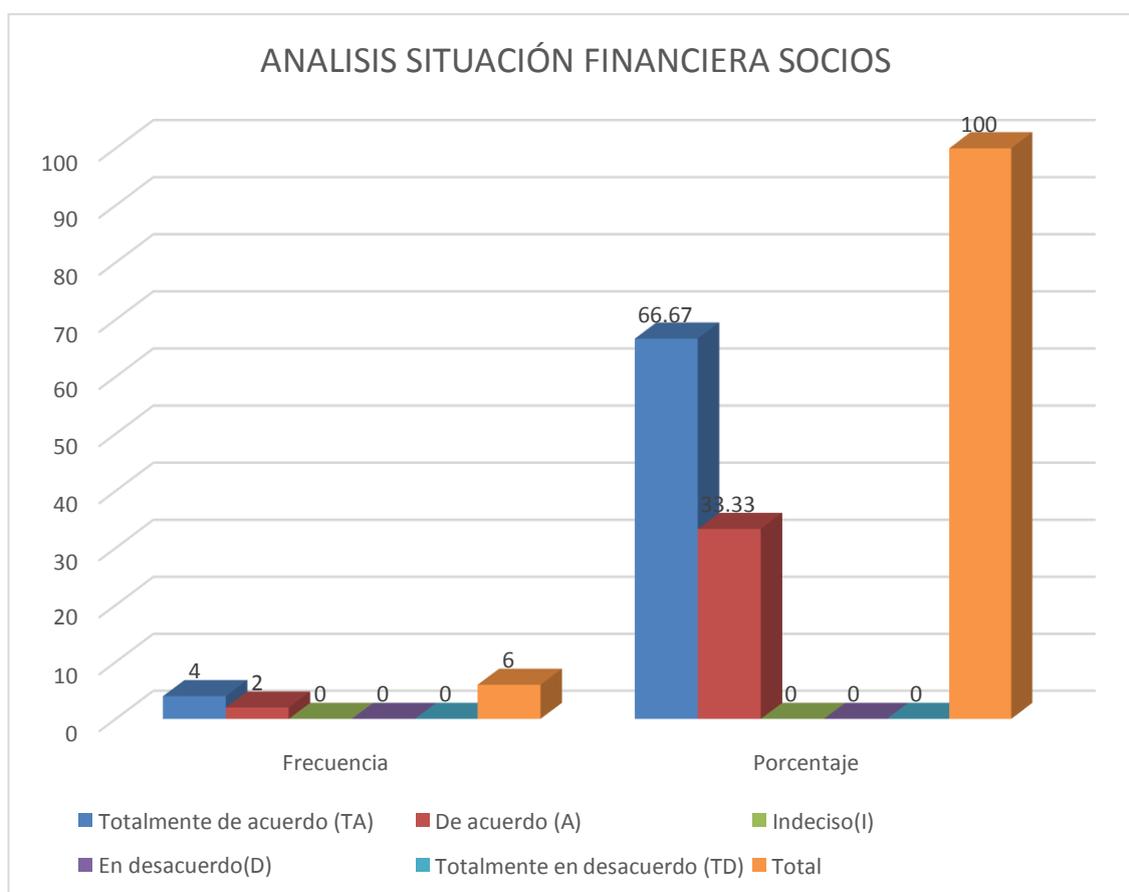
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están Totalmente De acuerdo y el 33.33% estar de Acuerdo respecto a los valores que son coherentes con sus objetivos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo, esto hace que la cooperativa tenga colaboradores comprometidos con la institución.

**Tabla 8: Análisis de situación Financiera.**

¿Cree usted que la empresa – Agencia Chiclayo realiza rigurosos análisis de la Situación Financiera de sus socios?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	4	66.67	66.67	66.67
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 6: Análisis de situación Financiera.**

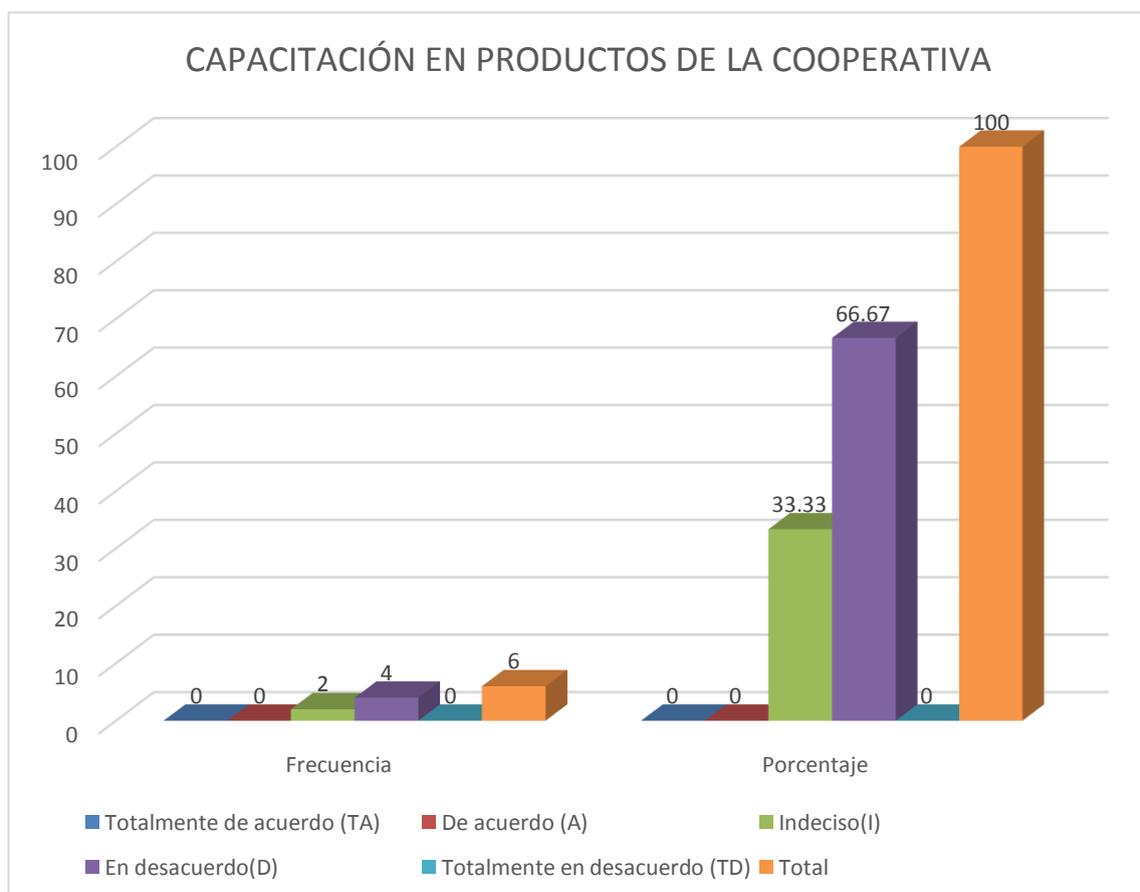
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están Totalmente De acuerdo y el 33.33% estar de Acuerdo respecto a que realizan un riguroso análisis de la situación financiera de los socios de la empresa agencia Chiclayo, esto hace que la cooperativa tenga establecidos sus mecanismos para la evaluación de créditos a sus socios.

**Tabla 9: Capacitación.**

¿Piensa usted que en la empresa- Agencia Chiclayo provee de capacitación a los empleados acerca de los productos que ofrece y del servicio al cliente?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	0	0	0	0
De acuerdo (A)	0	0	0	0
Indeciso(I)	2	33.33	33.33	33.33
En desacuerdo(D)	4	66.67	66.67	66.67
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 7: Capacitaciones en Productos de la Cooperativa.**

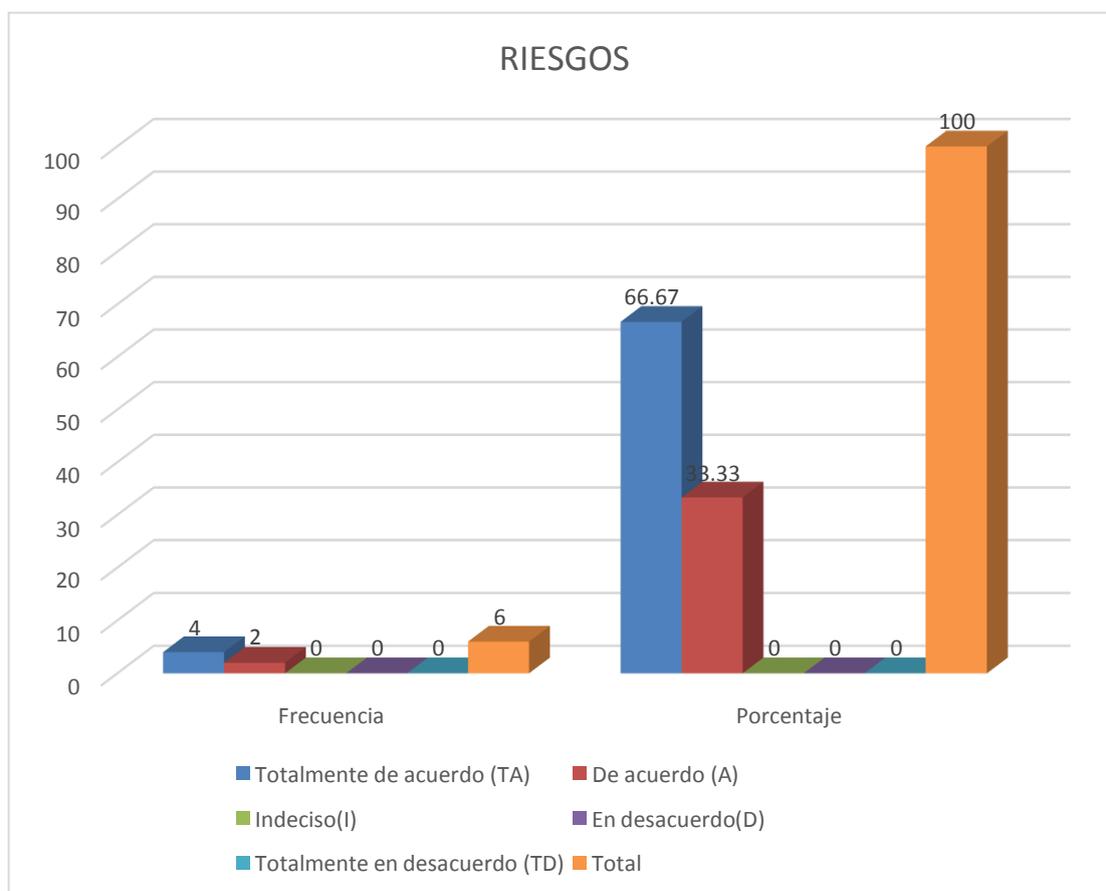
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están en desacuerdo y el 33.33% estar indeciso que la Cooperativa suministra capacitación a todos los empleados acerca de todos los productos que brinda y del servicio al cliente en la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo, esto nos indica que en la cooperativa no cuenta con personal capacitado a brindar todos los productos que ofrece.

**Tabla 10: Riesgos.**

¿Considera usted que en la empresa - Agencia Chiclayo, se han determinado los riesgos alineados a los objetivos generales y estratégicos de la Cooperativa?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	4	66.67	66.67	66.67
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 8: Riesgos en función de los objetivos de la Cooperativa.**

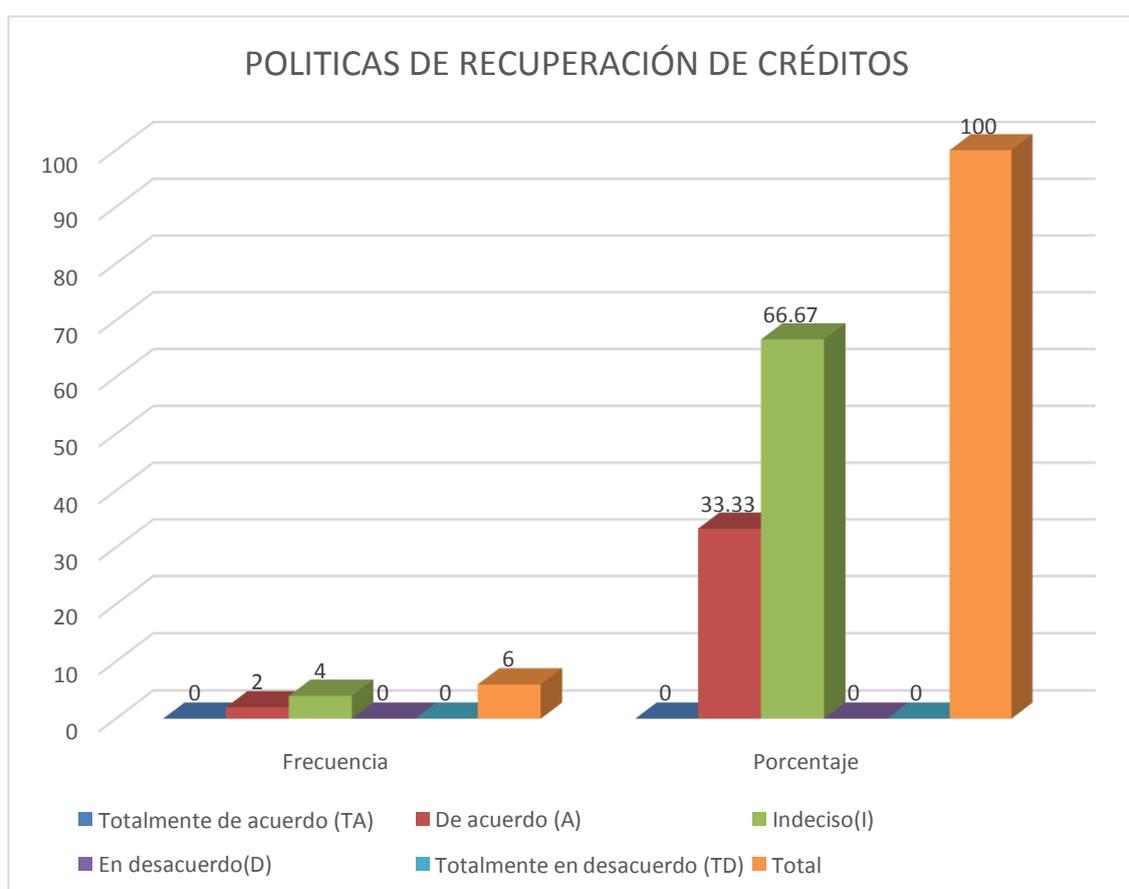
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están Totalmente De acuerdo y el 33.33% estar de Acuerdo que han establecido los riesgos alineados a los objetivos generales y estratégicos de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo, por ello la cooperativa está muy enmarcada en el déficit que pueden tener como conecedoras del rubro financiero.

**Tabla 11: Políticas de Recuperación de Créditos.**

¿Considera usted que en la empresa Agencia Chiclayo, existen políticas para recuperar los créditos que se encuentran en el estado de morosidad?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	0	0	0	0
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	4	66.67	66.67	66.67
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 9: Políticas de Recuperación de Créditos.**

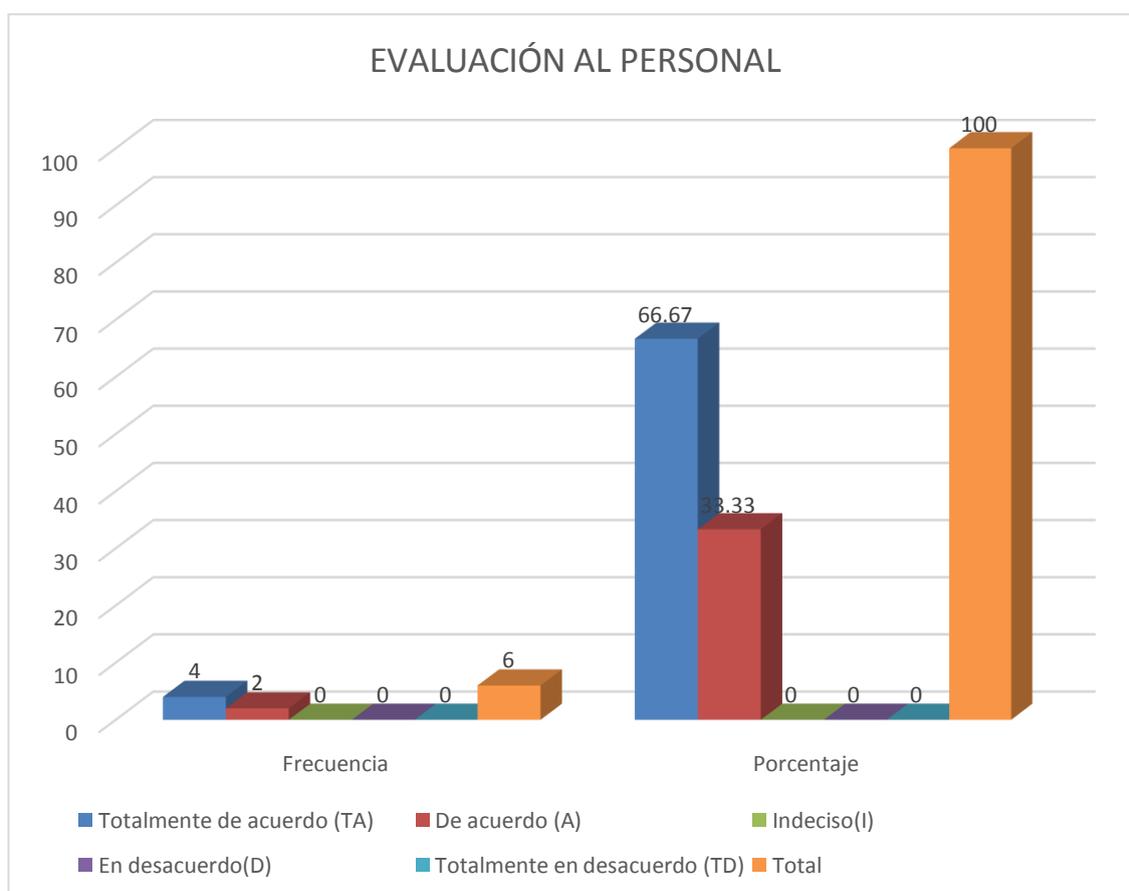
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están indecisos y el 33.33% estar de Acuerdo respecto a que si se disponen de políticas para recuperar los créditos que se encuentran en morosidad con la empresa agencia Chiclayo, donde se concluye que la cooperativa necesita implementar nuevas estrategias para cobranza de sus créditos en morosidad.

**Tabla 12: Evaluación al Personal.**

¿Considera usted que en la empresa agencia Chiclayo han realizado una evaluación al personal mediante indicadores de desempeño?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	4	66.67	66.67	66.67
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 10: Evaluación al Personal.**

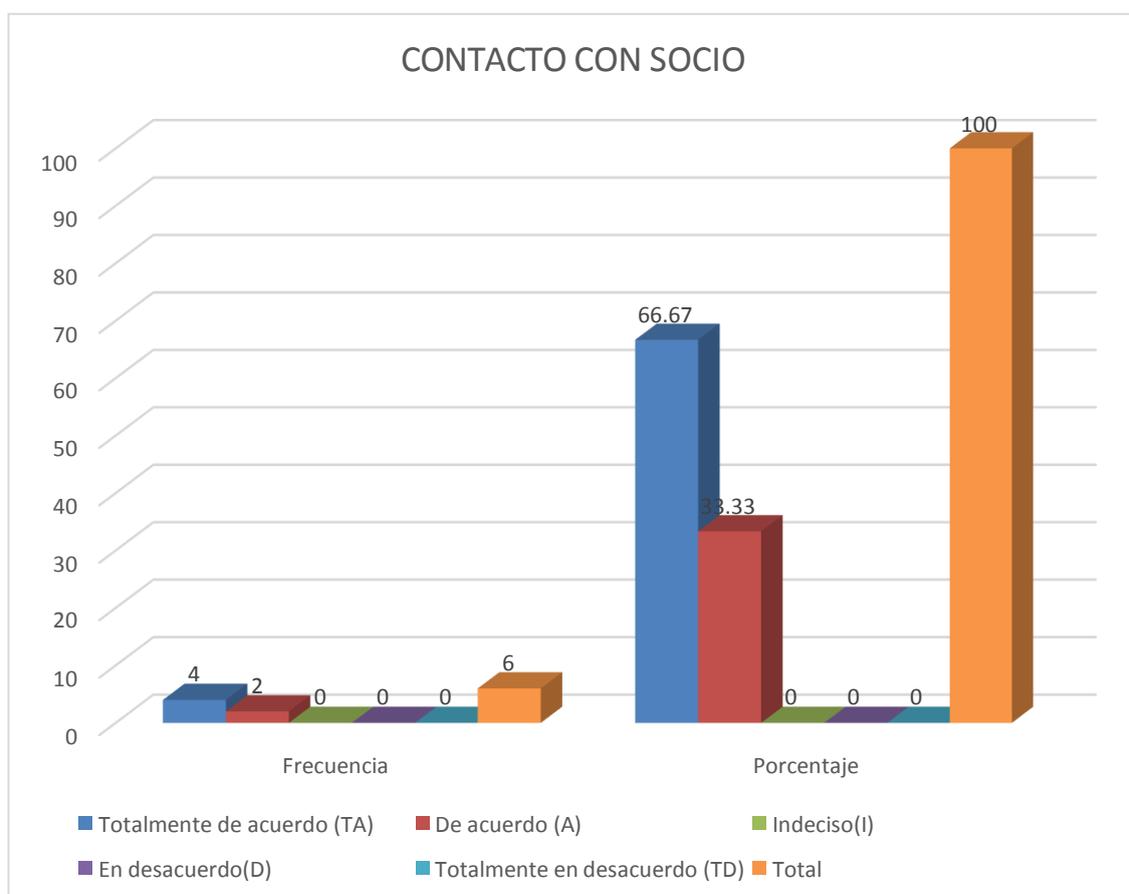
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están Totalmente De acuerdo y el 33.33% estar de Acuerdo respecto si han realizado una evaluación al personal mediante indicadores de desempeño a los colaboradores de la empresa agencia Chiclayo. Esto permite tener colaboradores enfocados en el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.

**Tabla 13: Contacto con socios.**

¿Considera usted que Cooperativa Santo Cristo De Bagazán – Agencia Chiclayo tiene continuo contacto con sus socios?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	4	66.67	66.67	66.67
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 11: Contacto con socios.**

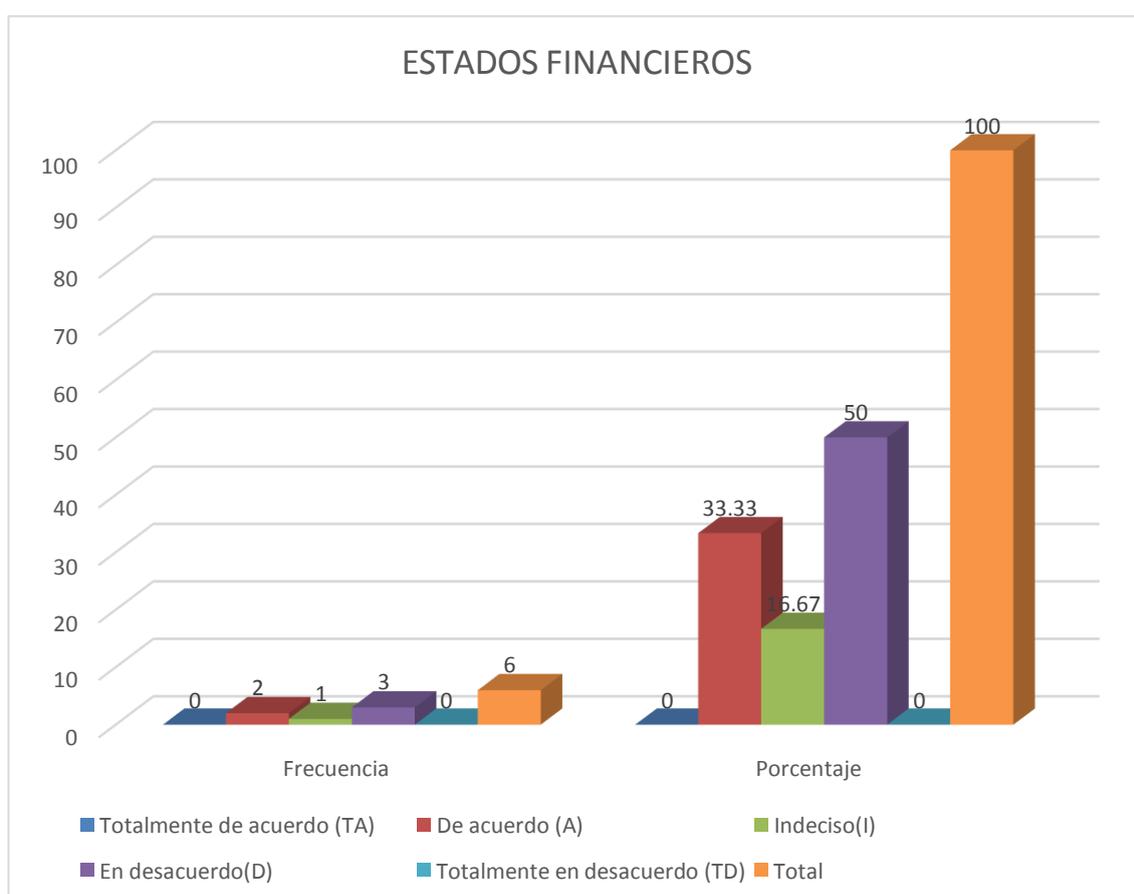
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están Totalmente De acuerdo y el 33.33% estar de Acuerdo respecto a que, si tienen un continuo contacto con los socios de la empresa Bagazán Agencia Chiclayo, por ello tenemos una fortaleza muy importante dentro de nuestra cooperativa.

**Tabla 14: Estados Financieros.**

¿Piensa usted que la empresa agencia Chiclayo, Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	0	0	0	0
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	1	16.67	16.67	16.67
En desacuerdo(D)	3	50	50	50
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



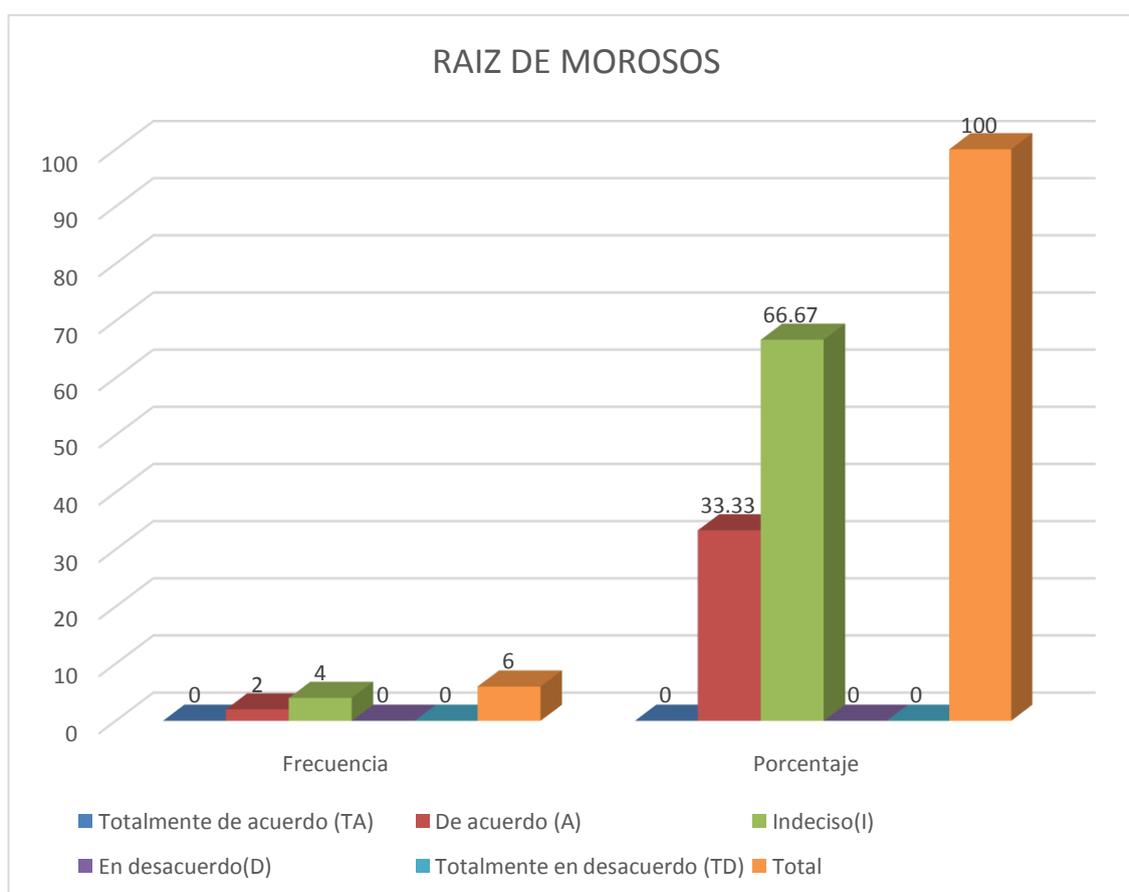
**Figura 12: Estados Financieros.**

**Interpretación:** De los encuestados un 50 % afirman que están en Desacuerdo, seguidamente del 33.3% estar de Acuerdo frente a los estados financieros si son analizados para la toma de decisiones en la empresa, ante estos resultados podemos decir que se deben implementar estrategias para el adecuado análisis de Toma de Decisiones frente a la situación financiera de la cooperativa.

**Tabla 15: Raíz de Morosos**

¿Piensa usted que la empresa agencia Chiclayo conoce la raíz de sus morosos?				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	0	0	0	0
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	4	66.67	66.67	66.67
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



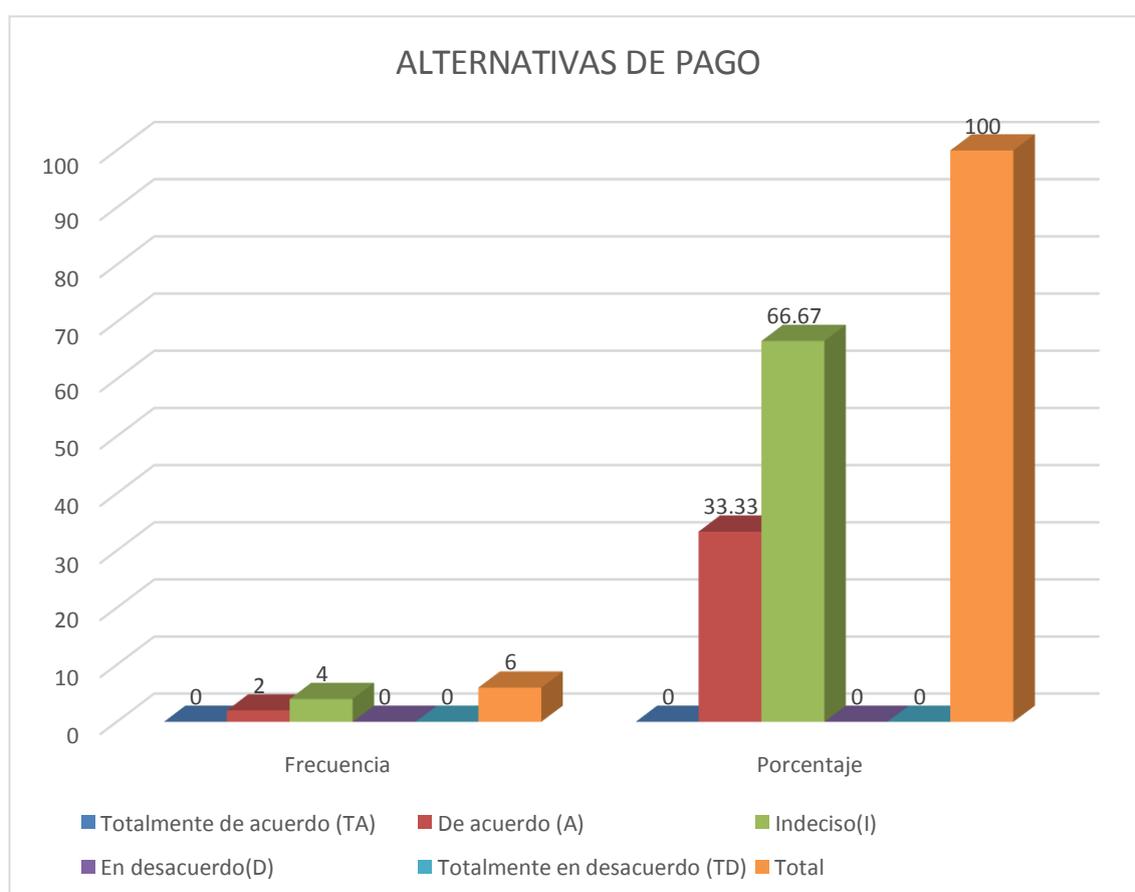
**Figura 13: Raíz de Morosos**

**Interpretación:** De los encuestados un 66.67 % afirman que están en Indeciso, seguidamente del 33.3% estar de Acuerdo frente a conocer cuál es la raíz de los morosos en la empresa, por ello la cooperativa debe implantar un estricto filtro a sus futuros socios en donde se evalué todos estos aspectos para que la cooperativa no tenga perdida o esas utilidades se conciertan en devengados.

**Tabla 16: Alternativas de Pago**

¿Considera usted que la empresa ofrece alternativas de pago a sus socios?				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	0	0	0	0
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	4	66.67	66.67	66.67
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 14: Alternativas de Pago**

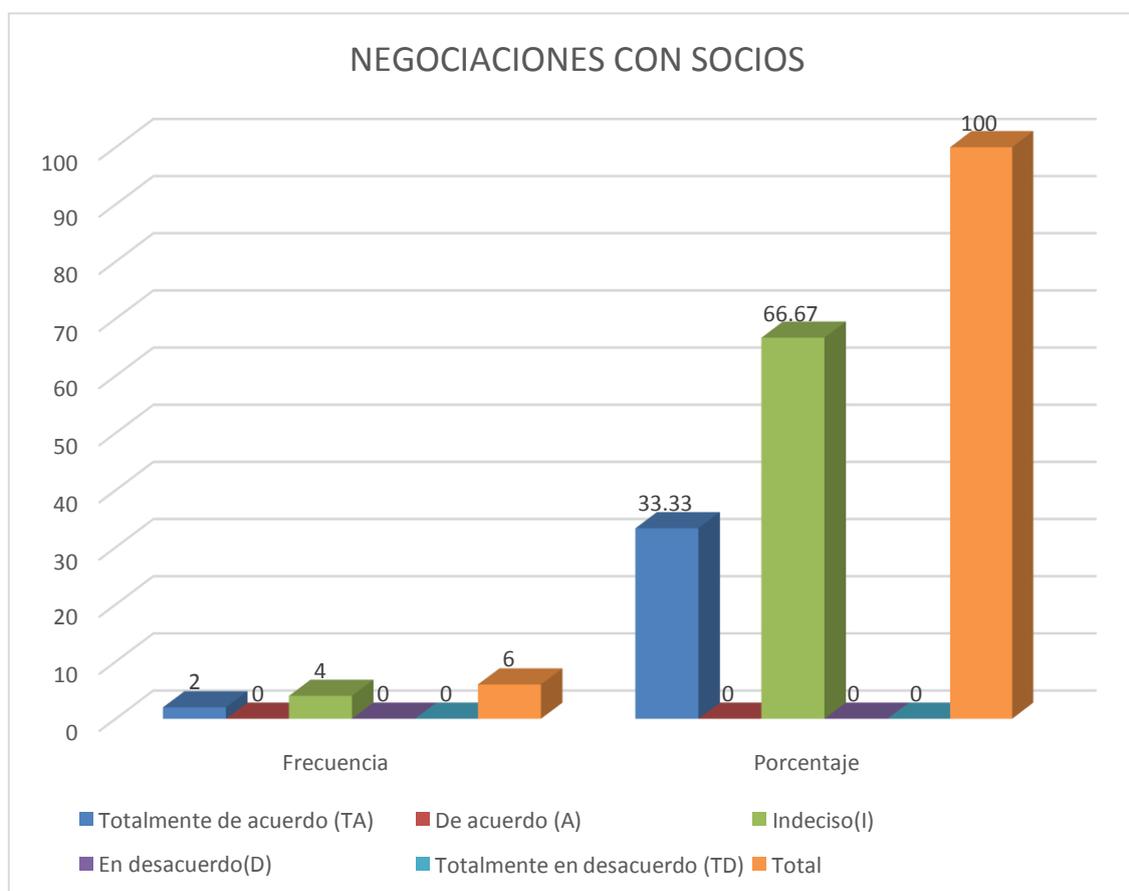
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67 % afirman que están en Indeciso, seguidamente del 33.33% estar de Acuerdo frente a si ofrece alternativas de pago a sus socios en la empresa, ante estos resultados vemos que se deben implantar nuevas alternativas de pago a los socios, para así evitar la morosidad en la cooperativa.

**Tabla 17: Negociación con Socios**

¿Cree usted que la empresa ejecuta negociaciones con sus socios con el fin de disminuir la morosidad?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	2	33.33	33.33	33.33
De acuerdo (A)	0	0	0	0
Indeciso(I)	4	66.67	66.67	66.67
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 15: Negociaciones con Socios**

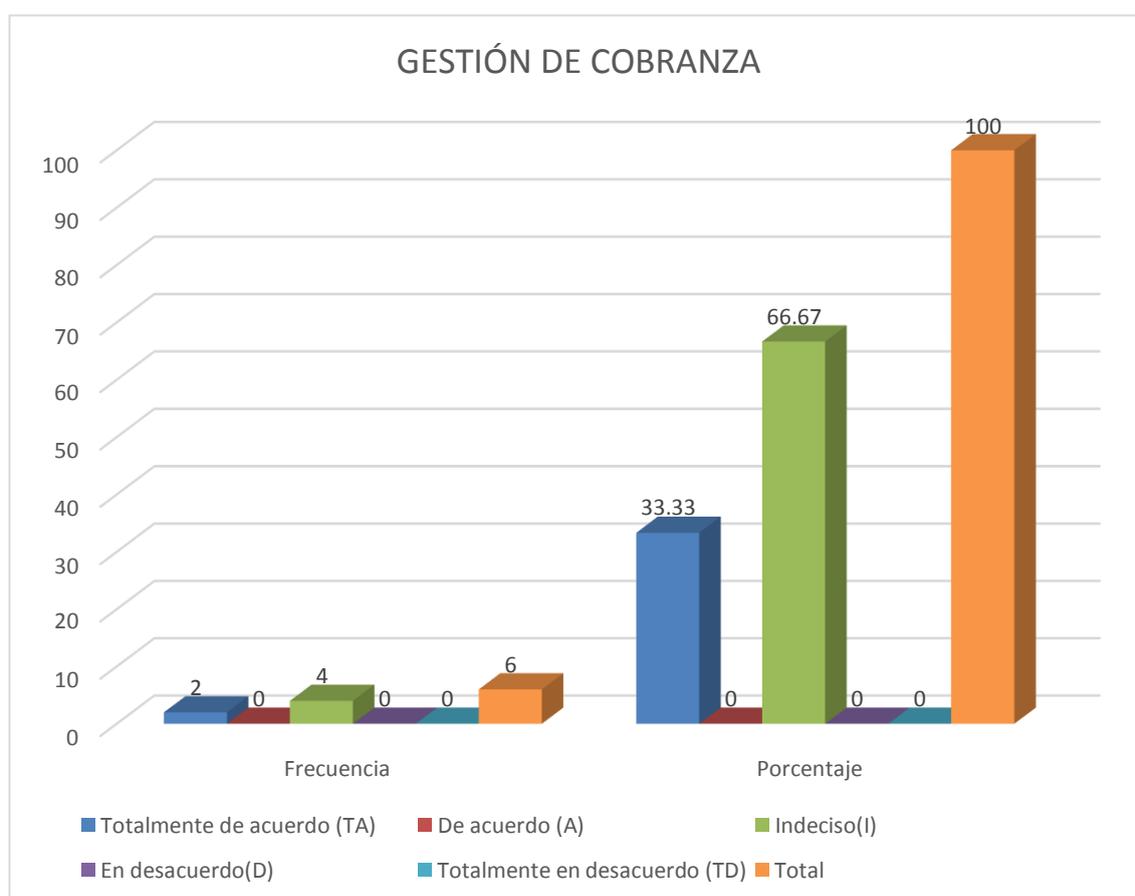
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67 % afirman que están en Indeciso, seguidamente del 33.33% estar Totalmente de Acuerdo, frente a ello la Cooperativa, debe filtrar a sus futuros y posibles socios para que no llegue a la situación de estar negociando con los socios para que sean responsables y puedan cancelar sus créditos.

**Tabla 18: Gestión de Cobranza**

¿Considera usted que la empresa muestra firmeza en las gestiones de cobranza desempeñadas a sus socios?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	2	33.33	33.33	33.33
De acuerdo (A)	0	0	0	0
Indeciso(I)	4	66.67	66.67	66.67
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 16: Gestión de Cobranza**

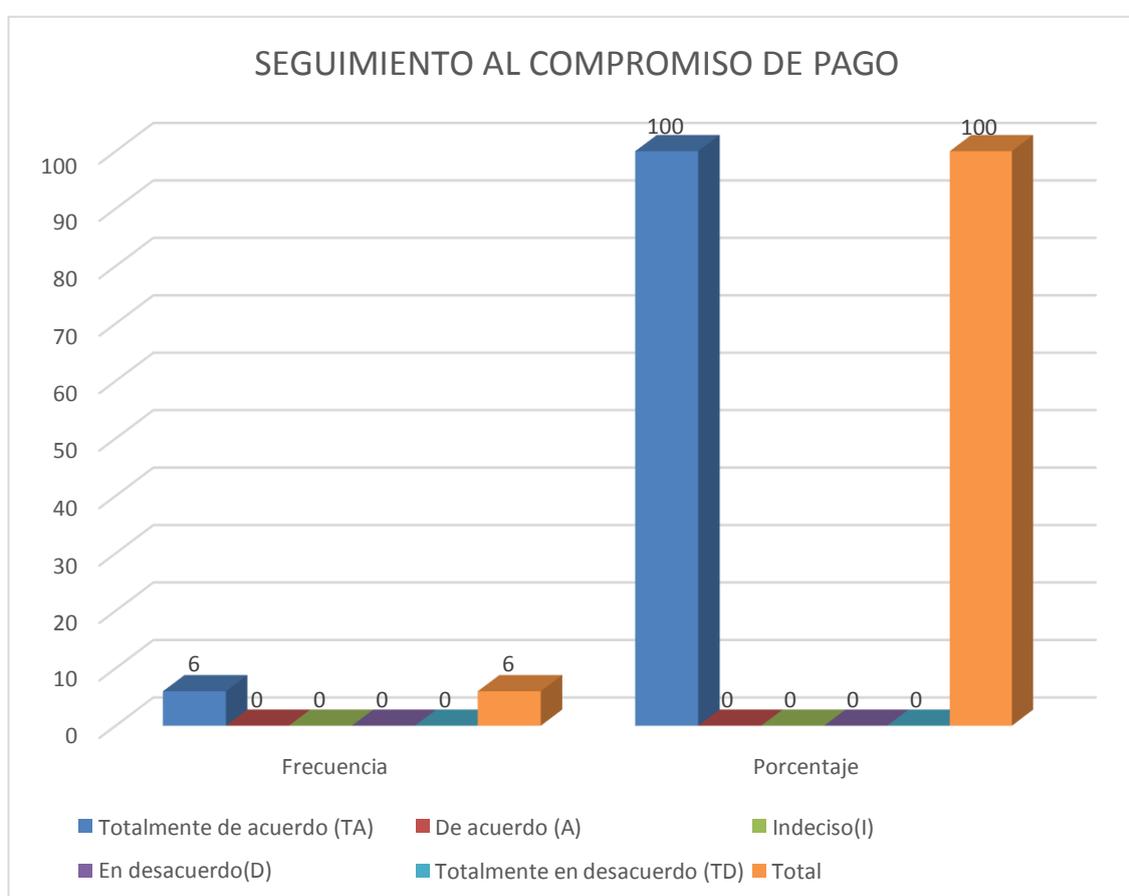
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67 % afirman que están en Indeciso, seguidamente del 33.33% estar Totalmente de Acuerdo, frente a ello la Cooperativa debe poseer gestiones de cobranza para la recuperación del crédito.

**Tabla 19: Seguimiento**

¿Considera usted que la empresa debe de llevar a cabo un rastreo al compromiso de pago de sus socios?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	6	100.00	100.00	100.00
De acuerdo (A)	0	0	0	0
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 17: Seguimiento al Compromiso de Pago**

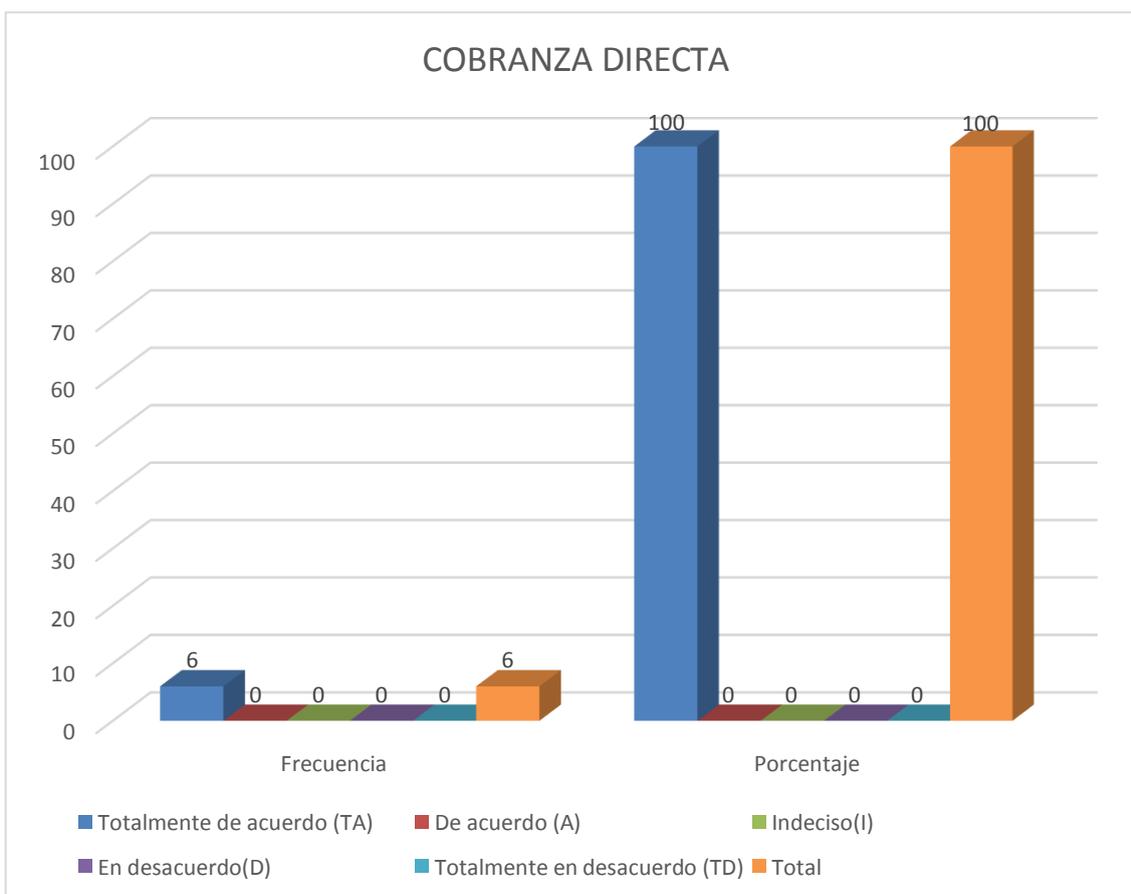
**Interpretación:** De los encuestados un 100.00% afirman que están Totalmente de Acuerdo, frente a ello la cooperativa debe realizar un continuo seguimiento a todos los socios deudores.

**Tabla 20: Cobranza Directa**

¿Considera que la empresa debe realizar cobranzas directas a sus socios?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	6	100.00	100.00	100.00
De acuerdo (A)	0	0	0	0
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 18: Cobranza Directa**

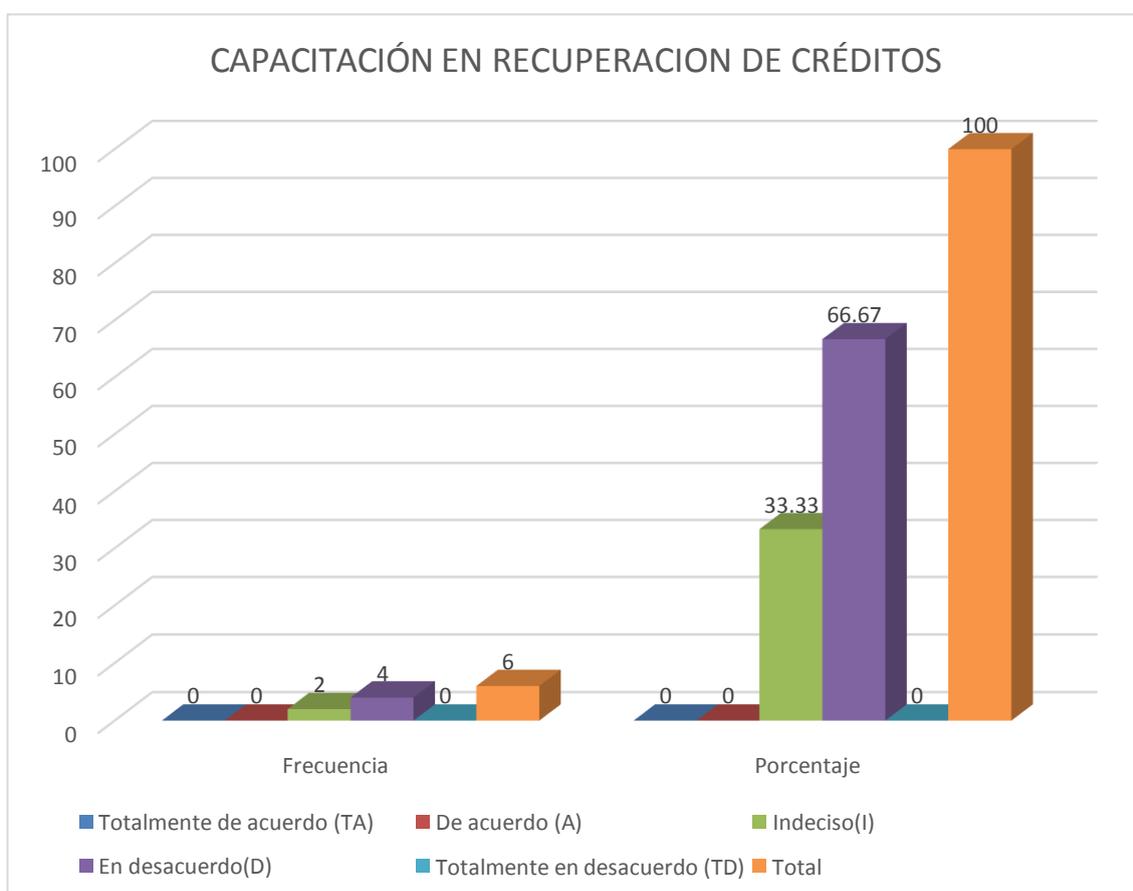
**Interpretación:** De los encuestados un 100.00 % afirman que están Totalmente de Acuerdo que la Cooperativa tenga claros sus cobranzas directas con los socios. Esto permite oprimir el nivel de morosidad en la cooperativa.

**Tabla 21: Capacitación de Recuperación de Crédito**

¿Considera que los analistas de créditos de la empresa poseen las capacitaciones necesarias para las recuperaciones de los créditos?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	0	0	0	0
De acuerdo (A)	0	0	0	0
Indeciso(I)	2	33.33	33.33	33.33
En desacuerdo(D)	4	66.67	66.67	66.67
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



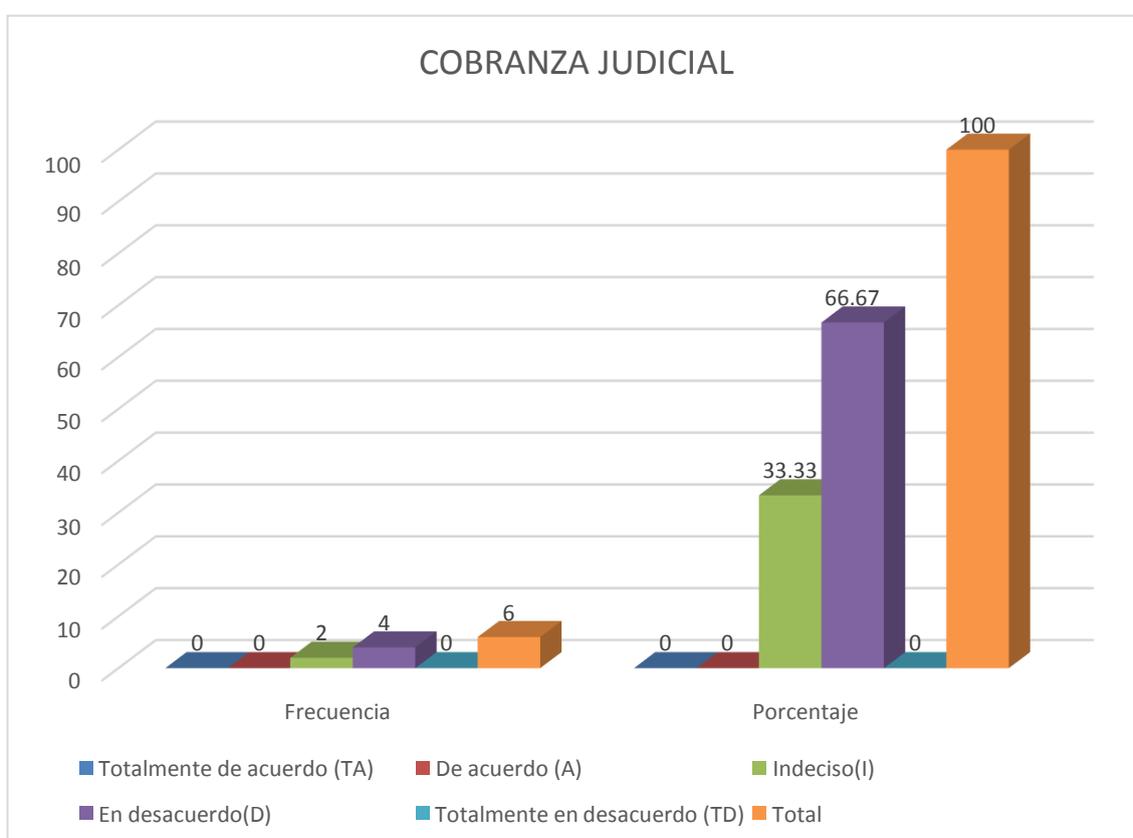
**Figura 19: Capacitación de Recuperación de Crédito**

**Interpretación:** De los encuestados un 66.67 % afirman que están en Desacuerdo y un 33.33% Indecisos, frente a esta situación se debe capacitar a los trabajadores para que sean tácticos al momento de visitar a sus socios y que estas visitas tengan frutos positivos para la cooperativa.

**Tabla 22: Cobranza Judicial**

¿Considera que la cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos en la empresa?				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	0	0	0	0
De acuerdo (A)	0	0	0	0
Indeciso(I)	2	33.33	33.33	33.33
En desacuerdo(D)	4	66.67	66.67	66.67
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 20: Cobranza Judicial**

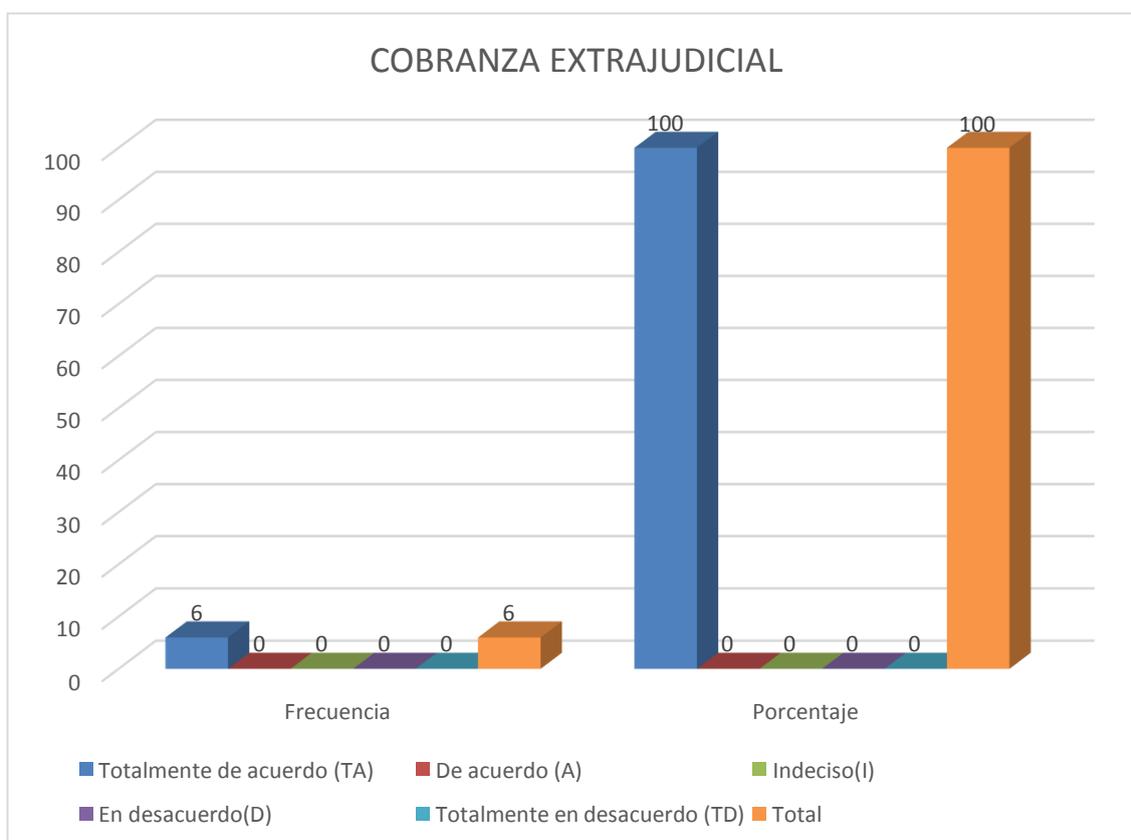
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67% afirman que están en desacuerdo y el 33.33 % están indecisos que se realicen cobranza judicial para aquellos socios que no optan por otras alternativas que les dio la cooperativa, frente a esto se debe implementar alguna política más rigurosa para aquellos socios desobligados de sus responsabilidades crediticias.

**Tabla 23: Cobranza Extrajudicial**

¿Considera usted que en la empresa es conveniente realizar una cobranza extrajudicial para recuperar de los créditos?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	6	100	100	100
De acuerdo (A)	0	0	0	0
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 21: Cobranza Extrajudicial**

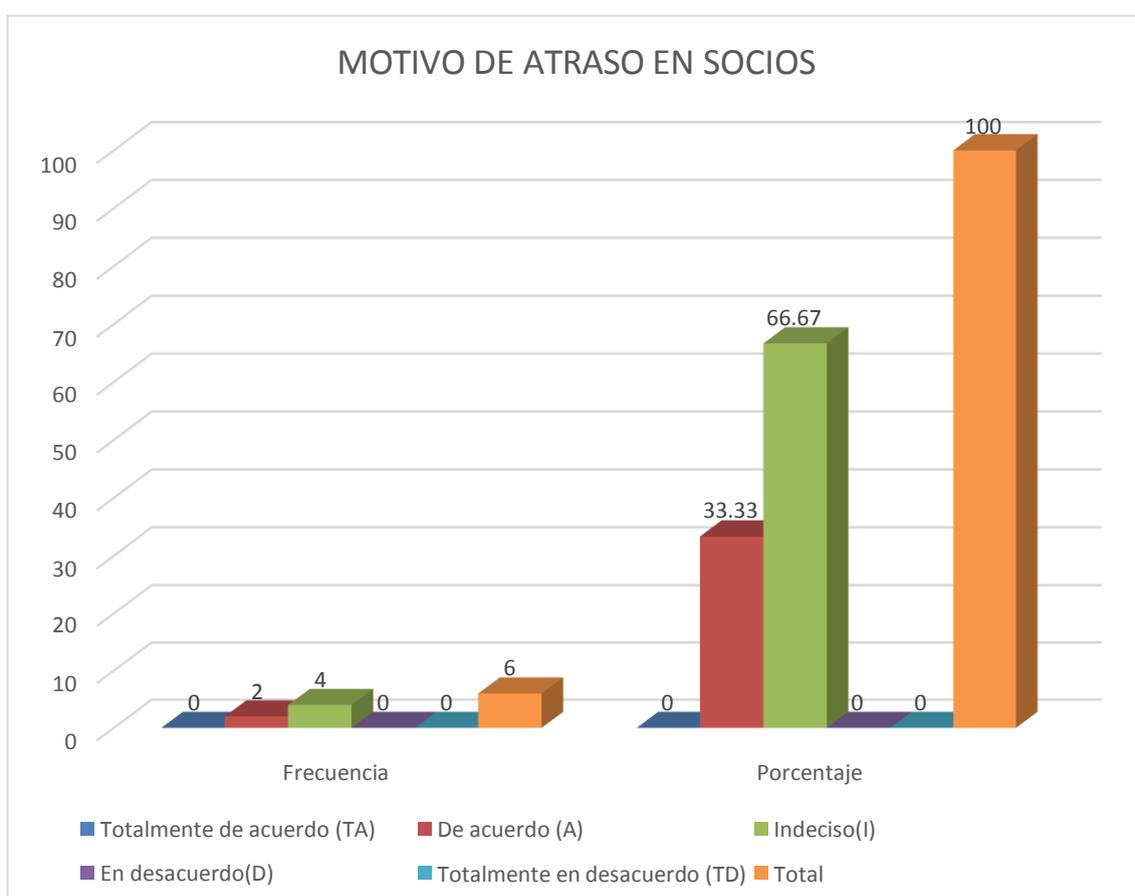
**Interpretación:** De los encuestados un 100.00% afirman que están Total de acuerdo que se realice cobranza extrajudicial para aquellos socios que son desobligados frente a sus créditos en la cooperativa. Esto permitirá a la cooperativa la recuperación más rápida del crédito sin la necesidad de realizar los gastos y generar la demora que ocasiona una cobranza judicial.

**Tabla 24: Motivo de Atrasos**

¿Cree usted que, en la empresa el motivo del atraso de sus socios se debe a la disminución de sus ingresos?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	0	0	0	0
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	4	66.67	66.67	66.67
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 22: Motivo de Atrasos en Socios**

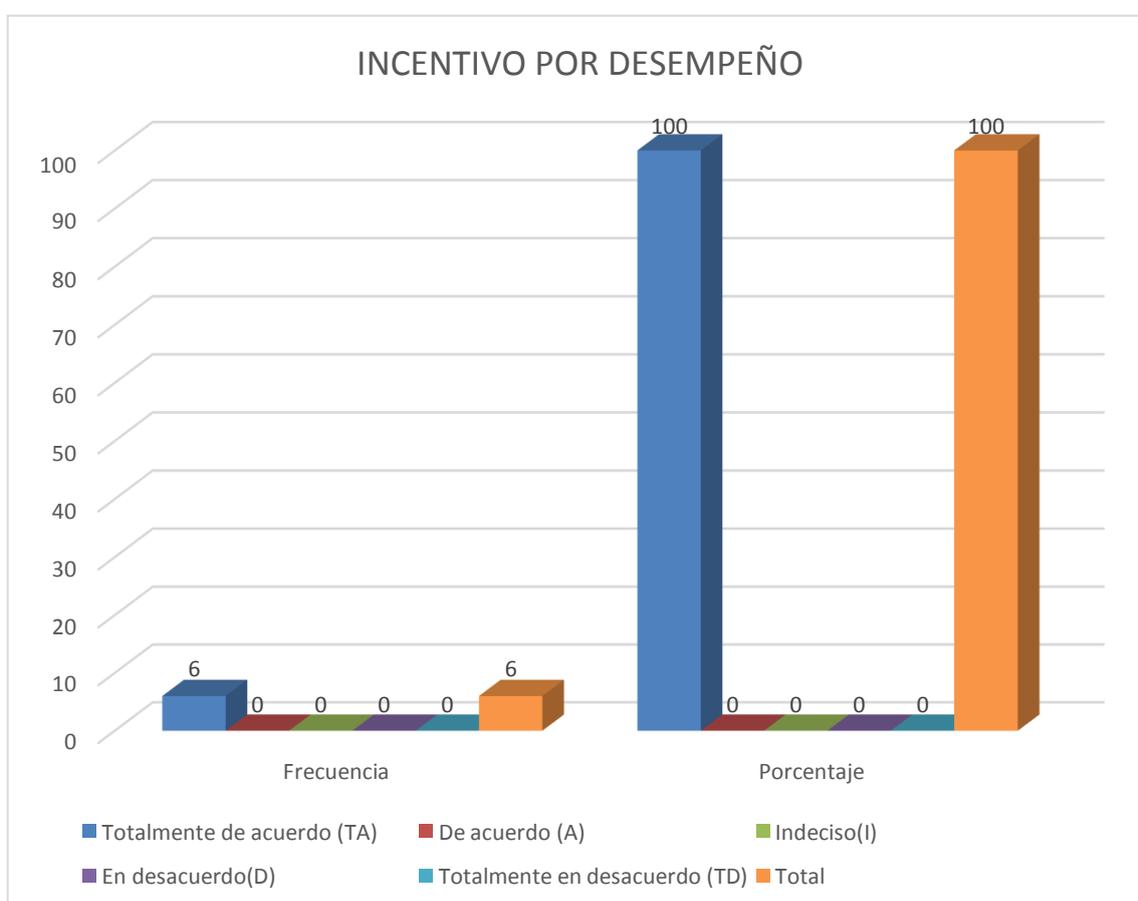
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67 % manifiestan estar Indecisos, mientras que un 33.33% estar de acuerdo, esto demuestra que realizar un seguimiento post crédito a los socios es necesario para saber la realidad en la que se encuentra cada uno de ellos y así brindarles el apoyo correspondiente para que puedan cumplir con la cooperativa.

**Tabla 25: Incentivo por Desempeño**

¿Considera usted que en la empresa se vigila la calidad de los procedimientos que incentivan el desempeño de los trabajadores?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	6	100.00	100.00	100.00
De acuerdo (A)	0	0	0	0
Indeciso(I)	0	0	0	0
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 23: Incentivo por Desempeño**

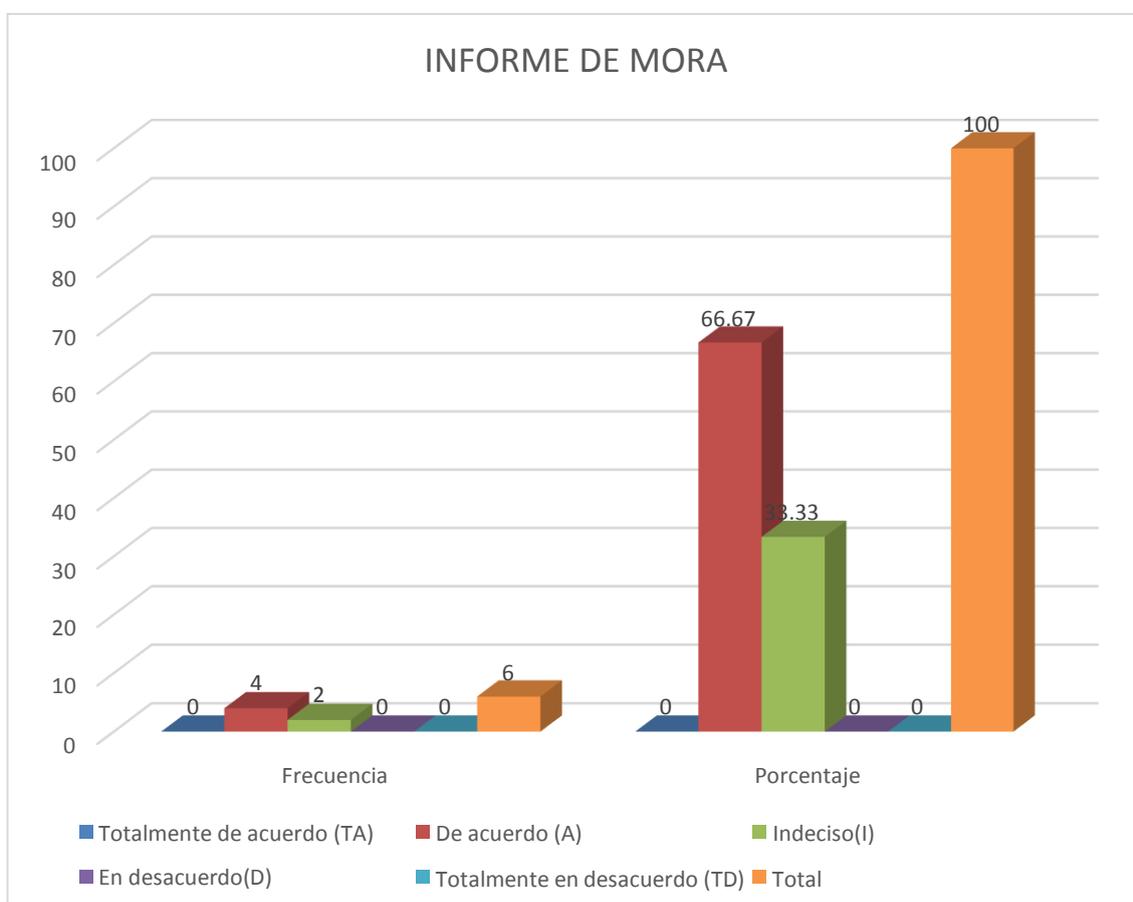
**Interpretación:** De los encuestados un 100% manifiestan estar Totalmente de acuerdo frente a que si controla la calidad de los procedimientos que incentivan el desempeño de los trabajadores, es por ello que los trabajadores se esmeran para alcanzar sus objetivos dados por la cooperativa.

**Tabla 26: Informe de Mora**

¿Cree usted que en la empresa, el área de recuperaciones comunica acerca de los niveles frecuentes de morosidad?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	0	0	0	0
De acuerdo (A)	4	66.67	66.67	66.67
Indeciso(I)	2	33.33	33.33	33.33
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo



**Figura 24: Informe de Mora**

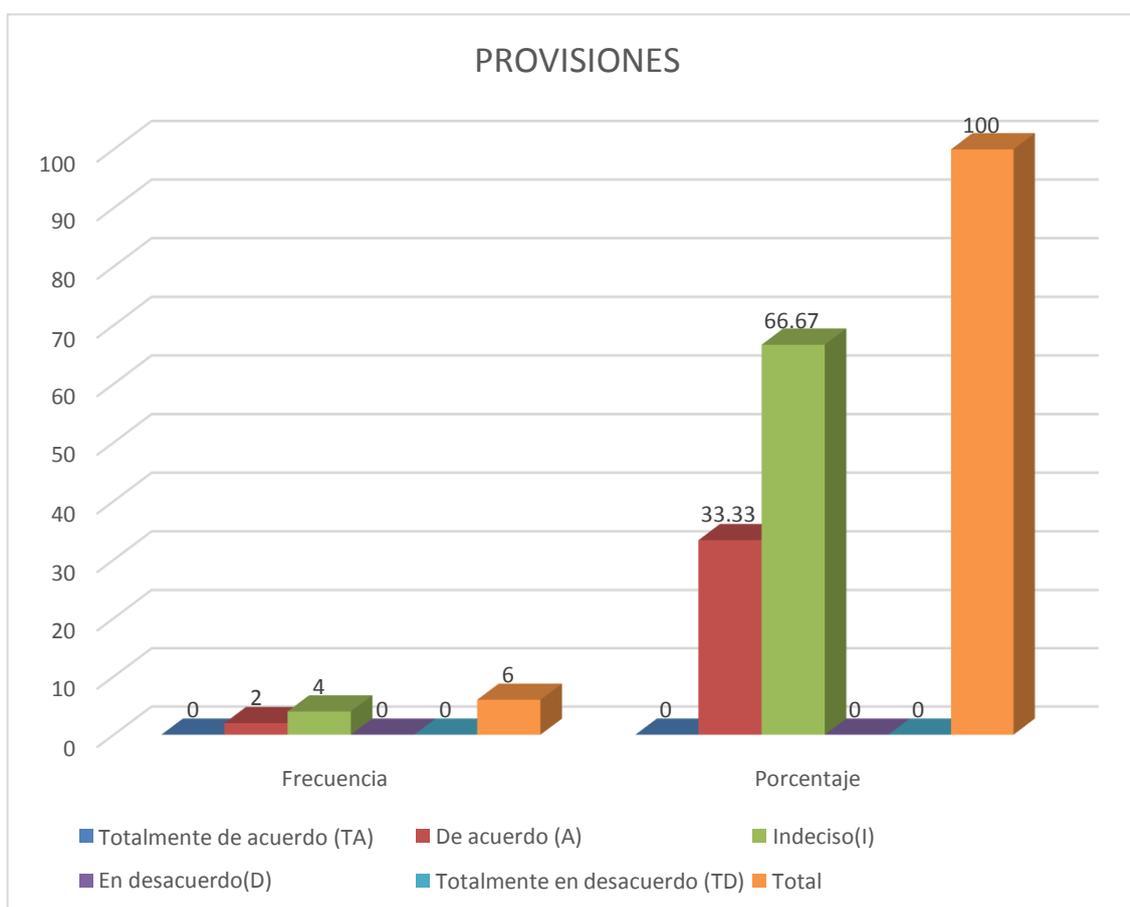
**Interpretación:** De los encuestados un 66.67 % De acuerdo, mientras que un 33.33% estar Indecisos, esto refleja que, si están pendientes del nivel de morosidad que pueda existir en la cooperativa, frente a ellos se deben formular políticas de cobranza basándose estos informes.

**Tabla 27: Provisiones**

¿Cree usted que en la empresa, desarrollan los abastos de Cuentas de cobranza dudosa, en relación al estado de morosidad?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	0	0	0	0
De acuerdo (A)	2	33.33	33.33	33.33
Indeciso(I)	4	66.67	66.67	66.67
En desacuerdo(D)	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Santo Cristo De Bagazán Agencia Chiclayo.



**Figura 25: Provisiones**

**Interpretación:** De los encuestados un 66.67 % Indeciso, mientras que un 33.33% estar de Acuerdo, en la Cooperativa Cristo De Bagazán – Agencia Chiclayo, frente a ellos si se desarrollan los abastos de Cuentas de cobranza dudosa, en relación al estado de morosidad de los socios.

#### IV. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados afirmo la hipótesis de la existencia de relación entre la Gestión de cartera crediticia y la mora en la cooperativa.

Cada uno de los resultados tienen relación con lo que sostiene Castañeda y Tamayo donde señala que es importante el diseño de un plan para los casos de morosidad, este debe otorgar facilidades en el pago de las deudas y mediante un convenio y/o acuerdo extrajudicial congelar los intereses para quienes tengan más de 120 días de retraso y en los préstamos donde se demuestre a través de un reiterado análisis los problemas de capacidad de desembolso (2013). El autor expresa que deben existir infinitas tácticas que ayuden a disminuir la morosidad de modo que se genere un beneficio para la Organización como para el socio.

Con respecto los objetivos encontramos que:

Para el objetivo específico 1; los resultados obtenidos de la variable independiente (Gestión de Cartera crediticia), específicamente, nos muestra que un 66.77 % del equipo de trabajo de la Cooperativa Cristo de Bagazán, manifiestan que están totalmente de acuerdo con la Misión, Visión, Objetivos, Valores entre otros aspectos y que existe una buena gestión de cobranza hacia los socios, lo que sin duda es positivo y demuestra que los colaboradores de la Cooperativa se encuentran comprometidos con el respeto de los objetivos que se establecieron en la institución.

También un 100% de los encuestados considera que la cooperativa debe utilizar otros mecanismos de cobranza extrajudicial para sus socios morosos ya que un 66.67% de los encuestados considera que ingresar a un proceso judicial no es de beneficio para la institución, esto es corroborado con el análisis realizado a la cartera judicial, ya que esto demanda tiempo y ocasiona que la cooperativa incremente su morosidad por un largo periodo de tiempo haciéndole perder rentabilidad por las provisiones que esta le genera. La empresa tiene como finalidad asesorar y apoyar el en el desarrollo del microempresario, aquella persona que su ingreso no superan los S/ 20.000.00 e ir creciendo con ellos incentivando cultura de pago. Además, este tipo de crédito es el que mayor rentabilidad le genera a la cooperativa al tener la tasa de interés más alta en el tarifario.

Para el objetivo específico 2; realizando el estudio a la cartera crediticia de la cooperativa al 31 de diciembre del año 2017, se pudo apreciar que el 14.02% correspondían a créditos

mediana empresa, el 38,58% a créditos pequeña empresa, 27.97% a microempresa y el 19.43% a créditos consumo.

Se realizó una comparación con respecto al año 2016 y nos percatamos de que la cooperativa en el año 2017 tuvo un crecimiento en medianas y pequeñas empresas pero en microcréditos y consumo prácticamente ha mantenido el volumen de cartera. Este incremento no solo fue en volumen de cartera total sino también en créditos vencidos y judiciales. Esto refleja que la cooperativa se está alejando de su nicho de mercado ingresando a un mercado desconocido, para lo cual no se encuentra preparado y su personal no está capacitado.

Del total de la cartera morosa de la cooperativa se encuentran en cartera judicial el 5.024%, existen procesos que llevan más de 2 años y aún no se alcanza la recuperación del crédito. En cartera vencida es el 3.662% de la cartera total.

Analizando la cartera judicial de la cooperativa nos percatamos que el 71.27% está representada por créditos pequeña empresa, el 12.94% micro créditos y el 15.79% por créditos consumo. De la cartera vencida el 70.8% son créditos pequeña empresa, un 24.82% está representada por micro créditos y un 4.28% por créditos consumo.

Verificando los expedientes de algunos socios que se encuentran con créditos vencidos o judicializados, notamos algo peculiar ya que el 90% de estos se encontraban cubiertos con alguna garantía (hipoteca). El otro 10% no tenía garantías. Lo que nos indica que los analistas se están enfocando en las garantías que deja el socio más no en la capacidad de pago que este demuestra. Esto guarda relación con lo que menciona Pereda B donde nos señala que los procesos de evaluación de la organización en el 2015 son fases de impulso, análisis, conformidad, abono, vigilancia, seguimiento y finalmente la recuperación, sin embargo se pudo observar que la fase del análisis no se lleva de manera correcta (2016)".

De la totalidad de expedientes verificados un 50% tenía problemas de pago por que sus ingresos disminuyeron ya sea por pérdida de trabajo, baja en el negocio, sobreendeudamiento, etc. Un 30 % por que sufrió algún accidente, por enfermedad o la pérdida de algún familiar y el otro 20% no tenía justificación de los atrasos por lo cual se asume no poseen voluntad de pago. En los expedientes se pudo notar la falta de seguimiento a los créditos desembolsados y la pérdida de contacto con algunos socios.

## V. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos la Gestión de cartera crediticia de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo, son ineficaces debido a que el 66.67% de las personas encuestadas declaran que en su totalidad están de acuerdo que la cooperativa ponga mayor énfasis a sus cobranzas a los socios que se encuentran en estado de moroso.

En la Cooperativa la concentración de mora está en los créditos otorgados a pequeñas empresas. Donde del total de cartera vencida y judicial representa el 70%.

La Cooperativa no está realizando una buena gestión de cartera ya que está no se encuentra diversificada y los analistas se está centrando en otorgar créditos por garantía mas no por capacidad de pago, esto ocasiona que los socios se sobren endeuden al no tener una buena evaluación en el crédito, por lo tanto, no pueden cumplir con las responsabilidades aceptadas, generando así morosidad en la cooperativa.

Luego del análisis realizado, he determinado que existe un alto grado de correspondencia entre la Gestión de cartera crediticia y la morosidad en la empresa. Esto se debe principalmente a que los analistas no están cumpliendo con su totalidad con las políticas crediticias implantadas en la cooperativa sobre la evaluación al socio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Realizar la implementación de las estrategias de cobranza para poder alcanzar reducir el nivel de morosidad en la Cooperativa, las estrategias deben estar establecidas en un análisis de los estados financieros que darán la oportunidad de toma de decisiones que regeneren la Gestión de cartera crediticia de la empresa, la cual generará la deducción de la morosidad y mayor ganancia.

Capacitar a los trabajadores de la empresa, sobre procedimientos y manuales para el otorgamiento de créditos.

Implementar capacitaciones en los colaboradores de la Cooperativa en temas de Gestión de Cartera y como la diversificación de cartera sirve para minimizar riesgos y generar la mayor rentabilidad posible.

Realizar supervisiones pre y post crédito para verificar la capacidad de pago del socio y si el dinero se ha invertido adecuadamente y para tener un contacto continuo con el asociado.

Seguir con los mecanismos de cobranza e implementar nuevas estrategias de cobro utilizando la tecnología disponible, brindándoles las facilidades del caso al asociado y el apoyo necesario para evitar llegar al ámbito judicial, ya que esto beneficiaría a la empresa con agencia en Chiclayo en el desarrollo sostenible, con carteras de calidad y socios con adecuada cultura de pago.

## REFERENCIAS

- AGENCIA PERUANA DE NOTICIAS. (19 de Febrero de 2016).  
*<https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/peru-creditos-bancarios-alcanzaron-crecimiento-de-9-en-enero-del-2016>*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/peru-creditos-bancarios-alcanzaron-crecimiento-de-9-en-enero-del-2016>:  
<http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/peru-creditos-bancarios-alcanzaron-crecimiento-de-9-en-enero-del-2016>
- Andrade Vera, E. J. (2013).  
*<http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>*. Obtenido de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>: <https://www.google.com/>
- BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ. (Mayo de 2016).  
*<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2016.pdf>*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2016.pdf>: <https://www.google.com/>
- Castañeda Muñoz , E. E., & Tamayo Bocanegra , J. J. (Noviembre de 2013). Nivel de Morosidad: Determinantes Macroeconómicos y pruebas de estrés para el Sistema Financiero Dominicano. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el Noviembre de 2016, de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA\\_EL\\_VIS\\_MORODIDAD\\_IMPACTO\\_CUMPLIMIENTO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_EL_VIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf)
- Chamba Uchuar, G. N., & Condoy Yaguana, C. M. (2011). Análisis a la Cartera de Crédito Vencida y su Relación con La Central de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. Período Enero 2009 A Diciembre 2010 Propuesta Alternativa. Universidad Nacional de Loja, Ecuador. Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1446/1/CORRECCION%20DE%20TESIS%20FINAL.pdf>
- Chango Caiza, C. d. (2015).  
*<http://186.3.45.37/bitstream/123456789/971/1/TUAICAF030-2015.pdf>*. Obtenido de <http://186.3.45.37/bitstream/123456789/971/1/TUAICAF030-2015.pdf>: <https://www.google.com/>
- Cipriano Urtecho, K. E. (2016). "La auditoría financiera y su impacto en la recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito - región Lambayeque 2013". Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, de

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4667/1/Cipriano\\_uk.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4667/1/Cipriano_uk.pdf)

Colombia, L. S. (2017). *Actualidad del Sistema Financiero Colombiano*. Colombia.

*Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán*. (2018). Obtenido de Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán: <https://www.coopscb.com.pe/?q=Nosotros>

Cortéz R. (2011). *Administración de Cartera*. Bogotá Colombia: Ecoe.

Educación Financiera en la Red. (17 de Noviembre de 2016).  
[http://www.edufinet.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1727&Itemid=178](http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178). Obtenido de  
[http://www.edufinet.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1727&Itemid=178](http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178): <http://www.google.com>

Equilibrium Clasificadora de Riesgo, S. (10 de Abril de 2018). *Caja Municipal de Ahorro y Credito de Trujillo*. Obtenido de <http://www.equilibrium.com.pe/CmacTruji.pdf>: <https://www.google.com/>

ESAN. (22 de Marzo de 2017). <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>: <https://www.google.com/>

FENACREP. (2007). Obtenido de FENACREP: [http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/recomendacion\\_193/documentos/FENACREP.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/recomendacion_193/documentos/FENACREP.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Lizarraga Peralta Nelson David, N. D. (2013). *Gestión de Riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la región La Libertad*. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2363/lizarraga\\_nelson.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2363/lizarraga_nelson.pdf?sequence=1&isAllowed=y): <https://www.google.com/>

Medina Paima , O. M., Palacios Carrasco , F., Pintado Velasco, Elqui Leider, Vela , M. L., & Uriol, C. J. (2012). <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf?noCache=13548839195581>. Retrieved Noviembre 15,

2016, from <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf?noCache=13548839195581>: <https://www.google.com/>

Mullo Mora, R. (Abril de 2014). *MANUAL DE CRÉDITOS GENÉRICO PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO*.

Noreña, A. L., Rojas, J. G., Alcaraz, N., & Rebolledo, D. (diciembre de 2012). *jbposgrado*. Obtenido de *jbposgrado*:  
<http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>

Pareda Rojas, B. C. (2016).  
[http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/369/pereda\\_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/369/pereda_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Obtenido de  
[http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/369/pereda\\_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/369/pereda_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y): <https://www.google.com/>

Parrales Ramos, C. A. (2013, Julio). Análisis en el índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza. Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil, Ecuador. Retrieved from  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

Pereda Rojas, C. B. (2016).  
[http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/369/pereda\\_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/369/pereda_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Obtenido de  
[http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/369/pereda\\_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/369/pereda_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y): <https://www.google.com/>

Ramos Chagoya, E. (01 de Julio de 2008). *Gestiopolis*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, de Metodos y tecnicas de investigación:  
<http://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS. (2008). *Resolución S.B.S. 11356-2008*. Lima. Recuperado el Noviembre de 2016, de  
<http://www.sbs.gob.pe/>

Supo, J. (2015). *Seminarios de Investigación*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2016, de <http://seminariosdeinvestigacion.com/la-recoleccion-de-datos/>

Wikipedia. (27 de Enero de 2016). <https://es.wikipedia.org/wiki/Moroso>. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Moroso>:  
<https://www.google.com/>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario dirigido a los Trabajadores de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán de la Agencia Chiclayo 2018: Analistas De Créditos Y Recuperadores.

El instrumento mostrado tiene como objetivo obtener datos que aporten a la investigación designada “Gestión de cartera crediticia y su relación con la morosidad en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2018”.

**I. Instrucciones:** Se presentan un conjunto de preguntas en las que deberá expresar su respuesta marcando con una “X”, en cada casilla indicando su respuesta: Totalmente en desacuerdo (TD), En Desacuerdo (D), Indiferente (I), De acuerdo (D), Totalmente de acuerdo (TA).

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA
	1	2	3	4	5
<b>I. FILOSOFÍA DE LA COOPERATIVA</b>					
1. ¿Conoce Usted la misión de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán – Agencia Chiclayo?					
2. ¿Conoce usted la visión de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán – Agencia Chiclayo?					
3. ¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán – Agencia Chiclayo son coherentes con su misión?					
4. ¿Cree usted que los valores de la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán – Agencia Chiclayo son coherentes con sus objetivos?					
<b>II. GESTIÓN DE CARTERA CREDITICIA - MOROSIDAD</b>					
1. ¿Cree usted que la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán – Agencia Chiclayo realiza rigurosos análisis de la Situación Financiera de sus socios?					
2. ¿Piensa usted que la empresa – Agencia Chiclayo provee de capacitación a los empleados acerca de los productos que ofrece y del servicio al cliente?					
3. ¿Considera usted que en la empresa - Agencia Chiclayo, se han determinado los riesgos alineados a los objetivos generales y estratégicos de la Cooperativa?					
4. ¿Considera usted que en la empresa Agencia Chiclayo, existen políticas para recuperar los créditos que se encuentran en el estado de morosidad?					

<b>5.</b> ¿Considera usted que la empresa agencia Chiclayo han realizado una evaluación al personal mediante indicadores de desempeño?					
<b>6.</b> ¿Considera usted que la empresa– Agencia Chiclayo tiene continuo contacto con sus socios?					
<b>7.</b> ¿Piensa usted que la empresa agencia Chiclayo, Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones?					
<b>8.</b> ¿Piensa usted que la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán – Agencia Chiclayo conoce la raíz de sus morosos?					
<b>9.</b> ¿Considera usted que la empresa debe de llevar a cabo un rastreo al compromiso de pago de sus socios?					
<b>10.</b> ¿Cree usted que la empresa ejecuta negociaciones con sus socios con el fin de disminuir la morosidad?					
<b>11.</b> ¿Considera usted que la empresa muestra firmeza en las gestiones de cobranza desempeñadas a sus socios?					
<b>12.</b> ¿Considera que la Cooperativa Santo Cristo De Bagazán – Agencia Chiclayo debe realizar seguimiento al compromiso de pago de sus socios?					
<b>13.</b> ¿Considera que la empresa debe realizar cobranzas directas a sus socios?					
<b>14.</b> ¿Considera que los analistas de créditos de la empresa poseen las capacitaciones necesarias para las recuperaciones de los créditos?					
<b>15.</b> ¿Considera que la cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos en la empresa?					
<b>16.</b> ¿Considera usted que en la empresa es conveniente realizar una cobranza extrajudicial para recuperar de los créditos?					
<b>17.</b> ¿Cree usted que, en la empresa el motivo del atraso de sus socios se debe a la disminución de sus ingresos?					
<b>18.</b> ¿Considera usted que en la empresa se vigila la calidad de los procedimientos que incentivan el desempeño de los trabajadores?					
<b>19.</b> ¿Cree usted que en la empresa, el área de recuperaciones comunica acerca de los niveles frecuentes de morosidad?					
<b>20.</b> ¿Cree usted que en la empresa, desarrollan los abastos de Cuentas de cobranza dudosa, en relación al estado de morosidad?					

## Anexo 2. Juicio de Experto.

Chiclayo, 17 de Mayo del 2018.

Por la presente el CPC Jeanne Lilibeth Prieto Marín

Emite el presente documento denominado.

### CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

Con la finalidad de refrendar la aplicabilidad del instrumento de trabajo de investigación, desarrollado por el alumno (a): Grández Noriega Germán de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.

Quien se encuentra realizando la investigación titulada: "GESTIÓN DE CARTERA CREDITICIA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA COÓPERATIVA SANTO CRISTO DE BAGAZÁN AGENCIA CHICLAYO 2017"

Para el desarrollo de dicha investigación se ha diseñado un instrumento partiendo de la Operacionalización de las variables, orientado a la recolección de datos; dicho instrumento se ajusta al análisis operacional de las variables que intervienen en el estudio.

Se extiende el presente documento para los fines que crea conveniente.



CPC Jeanne L. Prieto Marín  
CGPLL. N° 92-9927

Chiclayo, 17 de Mayo del 2018.

Por la presente el CPC Miguel Fernandini Aranda Blas  
Emite el presente documento denominado.

### **CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Con la finalidad de refrendar la aplicabilidad del instrumento de trabajo de investigación, desarrollado por el alumno (a): Germán Grández Noriega de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.

Quien se encuentra realizando la investigación titulada: "GESTIÓN DE CARTERA CREDITICIA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA SANTO CRISTO DE BAGAZÁN AGENCIA CHICLAYO 2017".

Para el desarrollo de dicha investigación se ha diseñado un instrumento partiendo de la operacionalización de las variables, orientado a la recolección de datos; dicho instrumento se ajusta al análisis operacional de las variables que intervienen en el estudio.

Se extiende el presente documento para los fines que crea conveniente



-----  
*CPC. Miguel F. Aranda Blas*  
N° MAT. 02 - 4877

### Anexo 3. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
<b>Título:</b> "Gestión de cartera crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa santo cristo de Bagazán agencia Chiclayo 2017" <b>Autora:</b> Germán Grández Noriega									
Línea de Investigación									
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
¿De qué manera la gestión de cartera crediticia se relaciona con la morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2018?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo General</b> Determinar la relación de la gestión de cartera crediticia y morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2017.</li> <li>• <b>Objetivos específicos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagnosticar el estado actual de la gestión de cartera crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2017.</li> <li>b) Analizar el estado actual de la morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2017.</li> <li>c) Identificar los factores influyentes entre la gestión de cartera crediticia y la morosidad de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2018.</li> <li>d) Determinar el grado de relación entre la gestión de cartera crediticia y la morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo 2017.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Ho:</b> La Gestión de cartera crediticia no se relaciona con la morosidad en Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo 2018.</p> <p><b>H1:</b> La Gestión de cartera crediticia se relaciona con la morosidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Agencia Chiclayo 2018.</p>	<b>Variable Independiente: Gestión de Cartera Crediticia</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Definición Operacional</th> <th>Indicadores</th> <th>Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La morosidad de la Cooperativa se mide a través de la cantidad de cartera crediticia otorgada y la capacidad de recuperación o créditos que no fueron pagados.</td> <td>           Promoción de crédito           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de clientes.</li> <li>• Captación en campo</li> </ul>           Concesión de Crédito de Consumo.            Concesión De Microcrédito y Pyme.           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la voluntad de pago</li> <li>• Análisis de la capacidad de pago.</li> </ul>           Recuperación.           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de carácter preventivo</li> <li>• Gestión de carácter Correctivo</li> </ul> </td> <td> <b>Escala de Likert</b>            1.Totalmente en desacuerdo            2.En Desacuerdo            3.Indiferente            4.De acuerdo Totalmente de acuerdo         </td> </tr> </tbody> </table>	Definición Operacional	Indicadores	Instrumentos	La morosidad de la Cooperativa se mide a través de la cantidad de cartera crediticia otorgada y la capacidad de recuperación o créditos que no fueron pagados.	Promoción de crédito <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de clientes.</li> <li>• Captación en campo</li> </ul> Concesión de Crédito de Consumo. Concesión De Microcrédito y Pyme. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la voluntad de pago</li> <li>• Análisis de la capacidad de pago.</li> </ul> Recuperación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de carácter preventivo</li> <li>• Gestión de carácter Correctivo</li> </ul>	<b>Escala de Likert</b> 1.Totalmente en desacuerdo 2.En Desacuerdo 3.Indiferente 4.De acuerdo Totalmente de acuerdo
			Definición Operacional	Indicadores	Instrumentos				
			La morosidad de la Cooperativa se mide a través de la cantidad de cartera crediticia otorgada y la capacidad de recuperación o créditos que no fueron pagados.	Promoción de crédito <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de clientes.</li> <li>• Captación en campo</li> </ul> Concesión de Crédito de Consumo. Concesión De Microcrédito y Pyme. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la voluntad de pago</li> <li>• Análisis de la capacidad de pago.</li> </ul> Recuperación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de carácter preventivo</li> <li>• Gestión de carácter Correctivo</li> </ul>	<b>Escala de Likert</b> 1.Totalmente en desacuerdo 2.En Desacuerdo 3.Indiferente 4.De acuerdo Totalmente de acuerdo				
			<b>Variable Dependiente: Morosidad</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Definición Conceptual</th> <th>Indicadores</th> <th>Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Se evaluó esta variable mediante análisis documental.</td> <td>           Tasa de Morosidad           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos impagados</li> <li>• Total de créditos</li> </ul> </td> <td> <b>Escala de Likert</b>            5.Totalmente en desacuerdo            6.En Desacuerdo            7.Indiferente            8.De acuerdo Totalmente de acuerdo         </td> </tr> </tbody> </table>	Definición Conceptual	Indicadores	Instrumentos	Se evaluó esta variable mediante análisis documental.	Tasa de Morosidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos impagados</li> <li>• Total de créditos</li> </ul>	<b>Escala de Likert</b> 5.Totalmente en desacuerdo 6.En Desacuerdo 7.Indiferente 8.De acuerdo Totalmente de acuerdo
Definición Conceptual	Indicadores	Instrumentos							
Se evaluó esta variable mediante análisis documental.	Tasa de Morosidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos impagados</li> <li>• Total de créditos</li> </ul>	<b>Escala de Likert</b> 5.Totalmente en desacuerdo 6.En Desacuerdo 7.Indiferente 8.De acuerdo Totalmente de acuerdo							

## **Anexo 4: Manual de Organización y Funciones a Nivel Ejecutivo/Operativo Cooperativa Santo Cristo De Bagazán.**

### **Área De Créditos y Cobranzas.**

#### **Funciones general es del área.**

Planear, organizar y dirigir el funcionamiento del Área de Créditos.

- Ejecutarla Política crediticia aprobada a nivel del Consejo de Administración acorde con las reglas y procedimientos establecidos para las distintas modalidades de préstamos.
- Procesar, analizar, revisar y visarlas solicitudes de Crédito acorde con el Reglamento vigente y las pautas aptas por el Consejo de Administración y recomendaciones del Comité de Crédito.
- Proponer modificaciones a la Política de Créditos, a fin de que los préstamos a otorgarse aseguren una normal recuperación en función a la cabida de endeudamiento de los socios partícipes.
- Realizar el rastreo de los Créditos hasta alcanzar que estos sean pagados en su totalidad coordinando con el Área de Operaciones en el control de la morosidad para establecer la ejecución administrativa y/o judicial de las cuotas impagas.
- Llevarla estadística general del movimiento de solicitudes de préstamos en todas sus modalidades, por sectores y por tipos según directivas dadas por la Gerencia General.
- Dirigir, organizar y ejecutar la política y el sistema de cobranzas administrativas hasta los 60días, para reducir al máximo la morosidad, coordinando con el Área de recuperaciones y Asesoría Legal Externa los acuerdos de cobranza judicial. Elaborar y gestionar la planilla de Cobranza de los créditos por convenio institucional.

#### **1. Analista de Créditos**

##### **Misión, Dependencia y Responsabilidad**

Área que tiene como función ofrecer apoyo especial para el registro, análisis, procesamiento, informe y misión de listados de las Solicitudes de Créditos de los Socios, así como la organización y archivo del área. Las Cobranzas administrativas son asumidas por él y en esta función depende y coordina con el Jefe del Área de Créditos y Cobranzas de quien recibe directivas e instrucciones y a quién alcanza los informes de las

actividades que realiza en su labor.

### **Objetivo del Puesto**

El trabajo de Analista de Crédito es principalmente de campo. Es necesario visitar a socios en zonas comerciales como mercados que generalmente están alejados. El trabajo de oficina del trabajador es mínimo ya que se desempeña generalmente en el campo. Así mismo el perfil requerido debe contener una personalidad carismática que ayude a la venta de créditos, debe ser analítico para poder evaluar la capacidad de pago y también debe ser intuitivo.

### **Línea de Dependencia y Supervisión:**

**Dependencia:** Del Jefe del Área de Créditos y/o Administrador de Agencias.

**Supervisión:** ninguna.

### **Línea de Coordinación y Comunicación:**

**Interna:** Directa con la Jefatura de créditos, otras jefaturas y Administradores de Agencias, por encargo del jefe.

**Externa:** con dirigentes, socios, clientes y público en general dentro de desarrollo de la Cooperativa.

### **Perfil Profesional o de Experiencia:**

Bachiller Administración, Economía, Contabilidad, o similares, o tener experiencia en cargos desarrollado en organismos Microfinancieras, de preferencia en el área de créditos. La Gerencia podrá promover internamente a trabajadores técnicos como analistas de créditos, considerando la necesidad de la Cooperativa y las habilidades que se requieren para desempeñar este cargo.

Habilidades en el análisis socio-económico y financiero permitiendo una eficaz comprensión de las actividades productivas, comerciales, iniciativas privadas y otras que se desarrollan en la Región.

Conocimientos de banca y finanzas, productos financieros y legislación bancaria.

Conocimientos de computación a nivel de usuario.

### **Aptitudes personales.**

Moral

Comunicativo, personalidad vendedora, habilidad para crear buenas relaciones en su ámbito laboral.

Conciso y respetuoso en la manera de expresarse.

Criterio propio.

Auto motivado, proactivo.

Razonamiento matemático.

Honestidad.

Sin antecedentes penales ni judiciales.

Desempeñarse laboralmente en condiciones de alta presión.

Persona dinámica, creativa y de mentalidad analítica.

Perseverante y decidido en la consecución de los objetivos

Organizado y metódico.

Persona con predisposición para realizar trabajo de campo con visita a domicilio (particular y comercial) de los socios.

Capacidad de negociación.

Manejo de motos lineales

**Deseable:** vivienda en zonas aledañas a la empresa.

Referir con excelentes referencias laborales.

**Muy deseable:** Que haya desempeñado el cargo descrito en alguna empresa de la misma índole.

### **Funciones Específicas del Analista de Créditos**

Realizar un programa de trabajo diario y organizar con el Jefe de Crédito/Administrador de las diferentes agencias las actividades respecto a temas de promociones, visita tanto de análisis como de reclamos a aquellos con mora, etc.

Llenar la hoja de promoción del diario.

Llenar los formatos y formularios de los socios.

Promocionar los productos de la empresa.

Orientar y ayudar al socio con la documentación necesaria para solicitar los créditos requeridos.

Responder rápida y eficientemente a las solicitudes requeridas por el socio o el potencial socio.

Gestionar las metas presupuestarias y el cumplimiento de estas.

Visitar, calificar y evaluar a los socios, ya sea persona natural o jurídica, para descubrir los riesgos y determinar la capacidad de pago.

Reportar a aquellos socios que presentan deudas vencidas, o que estén en la Central de Riesgos Interna tanto de la empresa como de aquellas externas.

Elaboración de los expedientes con la información del socio así como todos los documentos requeridos, el cual se al Comité de Créditos.

Ejecutar la política crediticia de la empresa.

Estar actualizado sobre el mercado financiero local y nacional.

Programar y realizar la visita a campo para evaluar nuevas necesidades y minimizar el riesgo de mora.

Atender y brindar el apoyo necesario al socio, con el fin de que se fidelice a la empresa.

Expresar al socio la resolución del Comité de Aprobación de Créditos, guiándolos hacia los siguientes pasos para el desembolso.

Resolver las dudas, quejas o reclamos en coordinación con los jefes inmediatos.

Analizar e interpretar los estados financieros y sus proyecciones.

Presentar al Jefe de Crédito o Administrador de Agencia los requerimientos del socio, ya sea como ampliación, reprogramación, reestructuración y refinanciación, para su evaluación.

Ingresar correctamente los datos en el sistema informático según la resolución del Comité de Créditos.

Notificar a los socios los motivos por los cuales los créditos fueron denegados sea el caso, así como cambios en los plazos o el monto de los créditos.

Formar parte del Comité de Mora, para contar su experiencia con este tipo de socios, así como detectar problemas y proponer sus mejoras, con la finalidad de cumplir con los pagos o iniciar acciones prejudiciales o judiciales.

Contemplar y registrar los acuerdos de recuperación prejudicial o extrajudicial y realizar el seguimiento correspondiente.

Elaborar un expediente de manera responsable, de calidad, confiable y verídico, haciéndose cargo de este ante el Comité de Créditos establecido.

Elegir, valorar y comprobar las garantías mostradas para el préstamo (ubicación, área, construcciones, valorización, propietarios u otros) según la normativa vigente.

Llenar la hoja del seguimiento del socio con mora, según el proceso de reclamo señalado en el Manual de Crédito.

Efectuar el rastreo, vigilancia y recobro de los créditos vencidos.

Ofrecer ayuda al Departamento de Recuperaciones, en el rastreo de aquellos préstamos en etapa pre-judicial y judicial.

Conservar persistentemente una cartera filtrada.

Cumplir con el número de créditos establecidos, así como los niveles de mora.

Efectuar la normativa y su cumplimiento del Manual de Prevención de Lavado de Activo y Financiación del Terrorismo

Elaborar reportes cuando estos sean solicitados por los Órganos de Control.

Salvaguardar el material de trabajo, vehículos y equipos otorgados para un correcto desempeño laboral.

Si se reasigna la cartera, el analista de Crédito, está en el deber de visitar a o los socios que se le asignen para determinar su situación actual: giro de negocio y residencia, evaluación y verificación de la información.

Ayudar a los nuevos colaboradores que estén en una fase de entrenamiento.

Estar al tanto del sistema de incentivos variable con que se realizará la remuneración de este.

Evaluar su gestión

Efectuar con otras funciones que sean asignadas por su jefe inmediato o documentos normativos internos.

## **2. Área de Recuperaciones**

### **Gestor de Recuperaciones**

#### **Responsabilidad del Gestor de Recuperaciones**

Ejecutar los trabajos de notificar y apoyar al Jefe de Recuperaciones en las funciones de registro e inspección de la mora del crédito, acogiendo por su propia iniciativa las cobranzas administrativas a través de llamadas, visitas, informes, vigilando el recuperar totalmente los créditos deudores.

A su vez, canalizar ante el Jefe de Recuperaciones el procedimiento de cuestiones especiales de renovación o refinanciación para la conformidad del ente adecuado. Señaladas funciones las completará manejando el archivo y control de documentos de cobranza, anexando duplicado en los expedientes de crédito.

#### **Línea de Dependencia y Supervisión:**

**Dependencia:** Jefe de Recuperaciones/administradores de agencias.

**Supervisión:** Ninguna

#### **Línea de Coordinación y Comunicación:**

**Interna:** directamente con el Jefe de Recuperaciones, y en forma secundaria con la Jefatura de Créditos y Administradores de Agencias.

**Externa:** con socios morosos.

#### **Perfil Profesional o de Experiencia:**

Derecho, administración, contabilidad, economía o carreras afines.

Destrezas en computación, office y Windows.

Destrezas en temas legales concernidos a la cobranza y recuperación.

**Aptitudes Personales:**

Capacidad de análisis, transacción en asuntos de cobro difícil.

Preparada y adiestrada forma de hablar.

Compromiso y confiabilidad.

Evidenciada capacidad moral.

Trabajo bajo alta presión.

Organizada y ordenada.

Insondable noción de la región y/o áreas geográficas a ser atendidas.

Conducción de unidades móviles (motocicletas).

**Funciones del Gestor de Recuperaciones.**

Verifica y controla el estado de morosidad de los créditos.

Emitir oportunamente las cartas de notificación y remitirlas al domicilio de los socios y sus garantes.

Realizar entrevistas o contactos personales y llamadas telefónicas a los socios morosos y garantes para lograr la oportuna amortización o cancelación de los créditos.

Emitir las notificaciones a los socios que se encuentran en morosidad, siguiendo todo el procedimiento establecido en el Reglamento aprobado para tal fin, y mantener el control de estos en una ficha de control y seguimiento de cobranza.

Enviar cartas recordatorias, de avisos prejudiciales a los socios y avales de las cuentas que se hallen en contexto de morosidad.

Efectuar el seguimiento y gestión de los casos de préstamos en situación de morosidad y recomendar cuando el caso lo amerite, que se realice la cobranza prejudicial.

Elaborar informes sobre créditos morosos y otra documentación solicitada para la valoración y categorización de créditos.

Efectuar la verificación domiciliaria de socios y avales.

Cumplir puntual y oportunamente con la entrega de las cartas, notificaciones de cobranzas, citaciones y otros que se le asigne, dando cuenta de los resultados obtenidos en forma diaria.

Llevar un control estricto y con cargo en la recepción y entrega; de todas las comunicaciones, así como de las notificaciones a los Socios.

Velar por la buena conservación de todos los documentos que se le entregue para la comisión respectiva.

Brindar el apoyo logístico necesario que requieren la Jefatura del Área para el mejor

cumplimiento de su labor.

Dar el apoyo administrativo necesario en las áreas de Operaciones y según recarga de trabajo de otras áreas con autorización de su Jefe inmediato superior.

Realizar visitas domiciliarias a los socios que tienen cuentas morosas para regularizar sus pagos levantando un acta compromiso de transacción.

En caso de los recuperadores de crédito de las agencias, todas las diligencias las deberá coordinar con el administrador correspondiente.

Cumplir con otras tareas asignadas por su jefe.

## **Anexo 5: Política General de Créditos y Reglamentación Específica.**

### **Título V. Administración Y Control De Cartera De Créditos. Registro y administración de la cartera de deudores.**

La Jefatura de Créditos corresponderá actualizar los registros con los antecedentes del crédito otorgado y sobre el comportamiento de los pagos. A su vez, de manera permanente, clasificará la cartera de colocaciones, según la normativa fijada por el Consejo de Administración en concordancia con el presente Reglamento y Normas Vigentes.

#### **Administración de Créditos.**

Responsabilidad por el seguimiento de la cartera. Cada Analista de Créditos deberá dar seguimiento directo de su cartera, conservando continuo contacto con sus socios-resguardando los intereses de la empresa.

Los ejecutivos que participaron en la aprobación de los casos, son responsables del seguimiento de los deudores que incurran en morosidad, en este sentido, deberán coordinar acciones con el analista de crédito que propuso el caso con la finalidad de lograr la recuperación adecuada del mismo.

Responsabilidad por la rescate de la cartera. Es responsabilidad mantenerse pertinaz y firme en sus trámites de cobranza, incluso en situaciones donde se inició la cobranza judicial, presenciando a las instancias convenientes, con conocimiento del socio.

Los ejecutivos de crédito y los administradores, se encargan del control oportuno de la morosidad a través del comité responsable, en atención a los indicadores de mora establecidos por el Consejo de Administración.

Los asesores legales y/o recuperadores de créditos se encargarán de las acciones de cobranza de los créditos que administran y de acuerdo a lo establecido por la reglamentación correspondiente.

### **Cartera de créditos vencida.**

La Cooperativa consignará un crédito como caducado a aquellas cuentas que no se han pagado después de vencer de fecha, según lo normado para entidades financieras.

### **Mejora de la Cartera de Créditos.**

Considerando a las unidades usadas que ayudan a recuperar los créditos a la real capacidad de pago del moroso, reformando el crédito actual o negociando el pago de la deuda total, realizando rebajas totales o parciales de los intereses compensatorios o moratorios o accediendo entrega en desembolso de bienes. Aplicado para créditos vencidos y/o con cuantía diferente a la estándar que muestren un **escenario financiero crítico**, demostrando que es altamente inalcanzable el pago de la deuda total (Capital más Intereses) según lo acordado. Considerando solamente contextos ajenos a la voluntad de reembolso del moroso, en concordancia con el Reglamento de Recuperaciones.

### **Refinanciamientos de créditos.**

La Cooperativa realizará operaciones de refinanciamiento o novación a sus modalidades de crédito por problemas con los pagos del socio prestatario, ocasionándose cambios en los vencimientos y/o precios primariamente tratados en el contrato de crédito. No se incluye operación refinanciada a los créditos o financiamientos concedidos inicialmente sobre la particularidad o tipologías de líneas de créditos revolvente (ampliaciones) apropiadamente ratificadas por el Comité de Créditos. Todo crédito a refinanciar debe ser sujeto de evaluación del Área de Riesgos.

### **Créditos en Cobranza Judicial.**

Se considera un crédito idóneo para cobranza judicial a aquel que a su término haya acabado todas las acciones pertinentes para su cobro y recuperación, por lo que se registra como crédito en Cobranza Judicial desde la fecha de iniciada la demanda judicial. Por medio de la normativa respectiva se establecerán los lineamientos y medidas requeridas para realizar las cobranzas judiciales.

### **Castigo de Créditos Incobrables.**

El Consejo de Administración provendrá al castigo de un crédito clasificado como crédito pérdida íntegramente provisionado, de existir evidencia de su irrecuperabilidad o si los montos no justifican el inicio de acciones judiciales o arbitrales. Los lineamientos y medidas requeridas para el castigo de las cuentas perdidas se encuentran definidos en el reglamento, proceso que constará en las actas concernientes del Consejo de Administración.

### **Adjudicación de bienes en pago de deudas.**

Los bienes muebles e inmuebles que la empresa se adjudique en cancelación de la deuda total o parcial, convendrán ser tratados según la normativa de la Superintendencia de Banca y Seguros.

## **Título VI. Procedimientos de Recupero de Créditos.**

### **Mecanismos de Negociación en la recuperación de créditos.**

Como resultado de la recuperación de créditos puede instituir en:

El Compromiso de Pago, un documento personal que consiente al deudor suscribir a un nuevo cronograma y sucumbir el proceso cobranza administrativa.

La Transacción Extrajudicial, es un contrato que contiene los términos de negociación respecto al monto y plazo para cancelar la obligación, la misma que dará lugar al cese del impulso del proceso judicial.

La Transacción Judicial, se celebra con el Juez competente.

La Dación en Pago, es el acto de transferencia de propiedad a favor de la Cooperativa, en donde el deudor otorga un bien inmueble, representando esta transmisión el pago parcial o anulación del crédito.

Conciliación, es el pacto que se efectúa en un proceso judicial o en el centro de conciliación extrajudicial para la negociación del recupero del crédito.

### **Bienes Adjudicados.**

Bienes adjudicados son aquellos bienes muebles o inmuebles que transitan a ser posesión de la empresa mediante ejecución de garantías o medida cautelar, como consecuencia de un proceso judicial por recuperación de crédito. Estos bienes estarán gestionados por el área de Recuperaciones de la Cooperativa, los que proponen a la comisión respectiva la venta de los mismos.

### **Castigo de cuentas incobrables.**

Es aplicable lo dispuesto por las normas externas e internas vigentes, considerando los subsiguientes aspectos principales:

El personal de créditos o recuperación notifique de la dificultad de recuperación.

Emisión del informe de irrecuperabilidad o de la dificultad de consumir labores judiciales por parte del personal de recuperación y/o Adm. de Agencia. Este informe contendrá: contexto legal del moroso, realidad legal de las garantías, acciones efectuadas para la salvación del crédito, consecuencia de las negociaciones con el celebrado y sus avales, factores de irrecuperabilidad y observaciones anexos sobre la capacidad y voluntad de

pago del moroso.

Para poder realizar el castigo, el crédito debe asumir una demora semejante o mayor a 180 días.

Encontrarse completamente provisionada y los morosos sea considerado en la condición pérdida.

Se deberá mantener la información que certifica el cumplimiento de los requerimientos obligatorios para la sanción de un préstamo para las auditorías que realice el área de Auditoría.

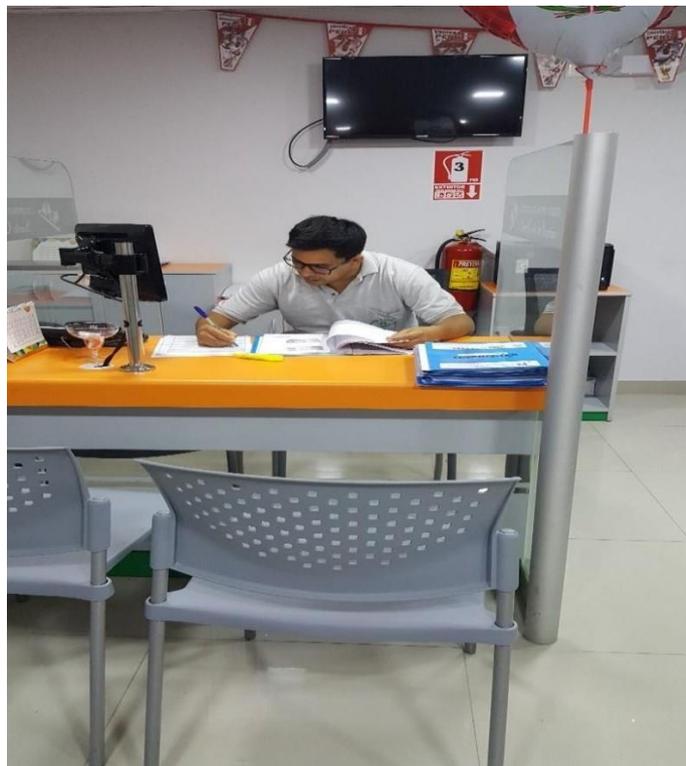
Los créditos liquidados contra provisiones estarán estrictamente controlados y seguidos a cargo de la unidad de recuperaciones, con la finalidad de realizar las gestiones pertinentes para su recuperación.

El precio a castigar contiene el saldo de capital, intereses compensatorios y moratorios, comisiones, gastos y otros conceptos provenientes de la relación obligacional, registrándose en cuentas de orden únicamente el capital castigado.

Procede el castigo de créditos en cobranza judicial, que cuenten con el sustento técnico del área de recuperaciones, riesgos y asesoría legal.

Este castigo deberá ser aprobado por el Consejo de Administración.

## Evidencias



## RESUMEN DE CARTERA POR AGENCIAS AL : 31/12/2016

DESCRIPCION	Número Socios	Total Cartera		Creditos Vigentes		Creditos Refinanciados		Creditos Vencidos		Creditos Judiciales		% Morosidad	
		Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto		
<b>08 AGENCIA CHICLAYO</b>		<b>1,571</b>	<b>12,407,974.53</b>	<b>1,460</b>	<b>11,416,119.94</b>	<b>27</b>	<b>316,150.84</b>	<b>49</b>	<b>168,006.32</b>	<b>35</b>	<b>507,697.43</b>	<b>5.446</b>	<b>5.446</b>
03 MEDIANAS EMPRESAS	6	6	1,526,328.21	6	1,526,328.21	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.000	0.000
04 PEQUEÑAS EMPRESAS	165	197	4,681,339.62	166	3,972,271.01	8	229,757.36	5	59,909.59	18	419,401.66	10.239	3.863
05 MICROEMPRESAS	887	993	3,602,974.96	923	3,388,584.85	17	69,424.90	39	99,029.32	14	45,935.89	4.023	1.168
07 NO-REVOLVENTE	353	375	2,597,331.74	365	2,528,935.87	2	16,968.58	5	9,067.41	3	42,359.88	1.980	0.414
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1,392</b>	<b>1,571</b>	<b>12,407,974.53</b>	<b>1,460</b>	<b>11,416,119.94</b>	<b>27</b>	<b>316,150.84</b>	<b>49</b>	<b>168,006.32</b>	<b>35</b>	<b>507,697.43</b>	<b>5.446</b>	

**MORA > 1 DIA :** 917,540.68 7.395% **CARTERA VENCIDA :** 675,703.75 5.446% **CARTERA EN RIESGO :** 1,033,782.84 8.332% **CARTERA EN ALTO RIESGO :** 991,854.59 7.994%

CAC SANTO CRISTO DE BAGAZAN

Emisión: 11/08/2018

AGENCIA CHICLAYO

Página: 1

## RESUMEN DE CARTERA POR AGENCIAS AL : 31/12/2017

DESCRIPCION	Número Socios	Total Cartera		Creditos Vigentes		Creditos Refinanciados		Creditos Vencidos		Creditos Judiciales		% Morosidad	
		Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto		
<b>08 AGENCIA CHICLAYO</b>		<b>1,578</b>	<b>13,207,912.51</b>	<b>1,444</b>	<b>11,442,357.83</b>	<b>19</b>	<b>618,289.38</b>	<b>67</b>	<b>483,737.42</b>	<b>48</b>	<b>663,527.88</b>	<b>8.686</b>	<b>8.686</b>
03 MEDIANAS EMPRESAS	6	8	1,851,316.84	7	1,461,316.84	1	390,000.00	0	0.00	0	0.00	0.000	0.000
04 PEQUEÑAS EMPRESAS	161	197	5,095,277.51	158	4,175,358.04	4	104,535.07	13	342,478.23	22	472,906.17	16.003	6.173
05 MICROEMPRESAS	833	963	3,694,858.42	892	3,460,274.85	10	28,651.32	43	120,070.96	18	85,861.29	5.573	1.559
07 NO-REVOLVENTE	378	410	2,566,459.74	387	2,345,408.10	4	95,102.99	11	21,188.23	8	104,760.42	4.907	0.954
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1,353</b>	<b>1,578</b>	<b>13,207,912.51</b>	<b>1,444</b>	<b>11,442,357.83</b>	<b>19</b>	<b>618,289.38</b>	<b>67</b>	<b>483,737.42</b>	<b>48</b>	<b>663,527.88</b>	<b>8.686</b>	<b>8.686</b>

**MORA > 1 DIA :** 1,162,752.17 8.803% **CARTERA VENCIDA :** 1,147,265.30 8.686% **CARTERA EN RIESGO :** 1,484,058.28 1.236% **CARTERA EN ALTO RIESGO :** 1,765,554.6813 367%

\\192.168.95.27\ps\_01\Bases\Bases\SUMMO\_CARTERA\_AGENC...