



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estrategias para mejorar la gestión del área de recuperaciones de créditos de la Coopac Santo Cristo de Bagazán, Agencia Bagua Grande, año 2020.

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
Contador Público**

AUTOR

Campos Posito Wilder (ORCID: 0000-0002-5931-6347)

ASESOR:

Mg. Roberto Carlos Oblitas Otero (ORCID: 0000-0002-6541-7005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

FINANZAS

MOYOBAMBA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Quiero dedicarlo mi trabajo a Dios, quien me ha dado la vida y fortaleza para llevar a cabo este proyecto, a mis padres por el apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, salud y fortaleza necesaria para poder lograr cada una de mis metas, a mis padres por el apoyo constante.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Objetivo de la investigación.....	9
1.1.1 Objetivo general.....	9
1.1.2 Objetivo específico.....	9
1.2 Marco teórico.....	10
1.2.1 Antecedentes a nivel internacional.....	10
1.2.2 Antecedentes a nivel nacional.....	12
1.2.3 Teorías.....	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS	15
2.1. Descripción de las actividades.....	15
2.1.1. Periodo en el que se desarrolló el trabajo profesional.....	15
2.1.2. procedimiento de actividad en el trabajo.....	15
2.2. Recolección de información.....	20
2.3. Metodología.....	20
2.3.1. Tipo de investigación.....	20
2.3.2. Diseño de investigación.....	20
2.3.3. Nivel de investigación.....	21
2.3.4. Técnicas de investigación.....	21
2.3.5. Instrumento de investigación.....	22
2.4. Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADO Y DISCUSIÓN	24
3.1.RESULTADOS.....	24
3.2. DISCUSIÓN.....	27
IV. CONCLUSIONES	31
V. APORTES	30

VI. REFERENCIAS.....	31
-----------------------------	-----------

RESUMEN

El desarrollo de esta investigación fue con el objetivo de identificar las estrategias para aumentar la eficiencia de la gestión en el área recuperación de créditos de la cartera morosa de la COOPAC. Santo Cristo de Bagazan Ag- Bagua Grande.

Se pretende entender su posición actual del entorno de la institución en el mercado y a la vez proponer estrategias de cómo mejorar la cobranza de créditos y bajar la mora de la institución financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán” para corto y largo plazo, la información que se obtuvo de datos recolectados directamente de la Institución, para lo cual se revisaron los documentos relacionados con el tema y luego se organizó la mayor cantidad de información necesaria e histórica existente. Se obtuvo información de primera fuente, aplicado un cuestionario a los 14 trabajadores, en vista que, en la Institución, la comunidad laboral debe tener conocimiento de todas las operaciones internas para el desempeño de su trabajo.

Estrategias que se ha determinado son:

Realizar visitas personalizadas, enviar mensajes de textos, realizar notificaciones escritas e iniciar procesos jurídicos a los clientes con créditos vencidos.

En el proceso, también se ha logrado captar de los actores que han participado en la investigación, lo importante que sería la capacitación y entrenamiento constante del personal, en todas operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos y con las estrategias de cobranzas de los créditos vencidos.

Palabras claves: Estrategias, recuperación, cartera vencida, crédito y cobranza, índice de morosidad.

ABSTRACT

The development of this investigation is aimed at determining the strategies for increasing the efficiency of the management in the area of recovery of credits of the credit card of the Coopac, santo cristo de Bagazan ag - Bagua grande.

Pretend to be the current position of the institution of the market in the market and it will propose strategies of how to increase the cobranza of credits and increase the mora of the financial institution cooperative de ahorro and crédito santo cristo de Bagazan, for short and wide the information that is obtained from data collected directly from the institution, for which purpose the relevant documents revised and the organization of the necessary information and historical history is organized by the mayor. In order to obtain the information from the first source, a questionnaire has been applied to the 14 workers, in view of the fact that, at the institution, the working community must have knowledge of all internal operations for the purpose of its work.

As a result of the investigation, the strategies that have been determined are: Make personalized visits, send text messages, make written notifications and initiate legal proceedings to clients with late credits.

In the process, it has also been possible to capture from the actors who have participated in the investigation, how important and constant training of personnel would be, in all operations related to granting loans and with collection strategies, for overdue loans.

Keywords: strategies, recovery overdue portfolio, credit and collection, delinquency rate.

I. INTRODUCCIÓN

Nivel internacional:

Según Moncada y Rodríguez (2018) en su tesis “Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera banca pequeña y mediana empresa (Pyme) en el banco internacional del Perú - Interbank”. El objetivo principal de su investigación fue detectar cuáles son los factores o motivos que hacen que incrementen la mora mes a mes afectando a su agencia y a nivel de todas sus sucursales a nivel nacional. A la luz de los resultados, se tomaron decisiones como: Mejorar los procedimientos y políticas de evaluaciones, capacitaciones a los socios o clientes, los asesores, analistas de créditos y a todas las áreas de la institución.

Para Castillo, A. y Cárdenas, O. (2016) en su tesis: Factores que determinan la morosidad en las cajas municipales de Ahorro y Crédito del Perú. Nos señala cómo los países de latino américa manejan una situación parecida y como hacen para controlar la mora de cada institución financiera. Ejemplo:

En Colombia, país donde las personas tienen acceso y uso a créditos financieros de calidad, tienen como prioridad de carácter política pública, que involucra a varios segmentos de la población, Banco de la Republica, ministerios de hacienda y de educación, oportunidades y el sector privado. La superintendencia financiera (SFC), actualmente está pensando crear un mercado más formal y cada vez más competitivo, transparente dinámico formal. Según referencias y estadísticas probadas a un 100% de la base de datos global de inclusión financiera del Banco Mundial, aproximadamente el 30% de la población, son personas (mayores de 15 años) quienes tienen y administran una cuenta en una institución financiera.

En la actualidad hay una gran parte de la sociedad, por no decir que en un 90 % de la población están manejando cuentas bancarias algunos con créditos y muchas de las veces se encuentran sobre endeudados y con problemas de pagos que principalmente son a las entidades financieras.

Chile, es uno de los países que genera buenos ingresos debido a la buena educación financiera, tienen buen conocimiento de inversión empresarial, es

así que en los últimos años Chile se ha caracterizado de esa manera y de tal forma demuestra su gran alta demanda comercial, cuya economía está denominada por las fuerzas del mercado de servicios financieros, son supervisados por la superintendencia de bancos e instituciones financieras (SBIF) manejados por grandes bancos privados y público.

La entidad financiera Banco Estado, es una institución financiera que lo administra el estado de Chile, quienes otorgan créditos y tienen varios productos para ofrecer al mercado, cada producto tiene una tasa de interés que son las más bajas del mercado chileno a diferencia de otras entidades privadas, estos productos están dirigidos especialmente para las familias chilenas con bajos recursos económicos, para el estado es una forma que el gobiernos los brinda con el fin de minimizar y reducir la pobreza en su país y crear más posibilidades de emprender y crecer como un empresario prospero.

México: Gran parte de mexicanos no tienen acceso a créditos financieros a diferencias de otros países quienes tienen un apoyo financiero que es utilizada como un medio de salir a delante y emprender en un negocio. Esta actuación de las entidades financieras privadas era porque ellos tenían miedo a que otorguen créditos al mercado Mexicano y no los vayan a cancelar debido a las pocas posibilidades de trabajo que había en su país y a la baja remuneración que tenía el pueblo mexicano en las zonas urbanas y rurales.

Actualmente el gobierno ha realizado acciones logrando positivamente la inclusión financiera durante estos últimos años, consta en la creación de nuevas herramientas especializadas como las sociedades financieras de renombre (SOFIPO) y las sociedades cooperativas de ahorro préstamo (SOCAP), hechas para atender las zonas urbana y rurales de bajos recursos.

Nivel nacional:

Para Castillo, A. y Cárdenas, O. (2016) en su tesis ya citada, tiene como objetivo estudiar las principales causas que hacen que el índice de morosidad aumente día a día más. Una vez obtenido los resultados se realizarán mejoras en un nuevo plan de acción aplicable y utilizada por la nueva gestión, se tomará en cuenta para mejorar las decisiones y de esa forma enfocarse en colocar créditos en el mercado y generar mayor rentabilidad a la institución.

Señala que el riesgo siempre va a existir, pero depende de las buenas evaluaciones que haga el analista de crédito para que en el transcurso del tiempo que se otorgó el crédito, el riesgo sea mínimo.

Adicionalmente el sobreendeudamiento es un riesgo primordial que el analista de créditos debe analizar y tener en cuenta.

Los autores ya citados, también aportan con definiciones de micro, pequeña y mediana empresa.

Definición: micro, pequeña y mediana empresa como persona natural o jurídica.

✓ **Micro empresas:**

Son créditos que las entidades financieras otorgan a personas naturales o jurídicas para financiar las actividades agrícolas, comercio y servicio, cuyo requisito para aprobar el crédito, en primer lugar, debemos filtrar al socio y ver su endeudamiento total en el sistema financiero y no debe de superar los s/ 20000.00 (veinte mil con 00/00 soles) en los últimos 6 meses.

✓ **Pequeñas empresas:**

Son créditos que las entidades financieras otorgan a personas naturales o jurídicas para financiar las actividades agrícolas, comercio y servicio, cuyo requisito para aprobar el crédito, primeramente, debemos filtrar al socio y ver su nivel de endeudamiento total en el sistema financiero supera los s/ 20000.00 (veinte mil con 00/00 soles) pero no mayor a s/ 300000.00 (trescientos mil con 00/00 soles) en los últimos 6 meses.

✓ **Medianas empresas:**

Son créditos otorgados por entidades financieras para financiar a personas jurídicas o naturales cuya deuda total en el sistema financiero sea mayor a s/ 300000.00 (trescientos mil con 00/00 soles) en los últimos 6 meses.

Nivel local

En un mercado como el que tenemos actualmente y por la difícil situación en la que nos encontramos debido a la COVID – 19, debemos ser bien estrictos en la forma de realizar una evaluación al socio y a su negocio para el otorgamiento

de un crédito, contar con información referenciada respecto al negocio para determinar el riesgo del crédito y tomar acciones necesarias y eficientes para minimizar el riesgo de que un crédito caiga, de tal de manera mantener y mejorar el índice de morosidad.

Las instituciones financieras están pasando por una difícil situación como se menciona en el párrafo anterior debido la COVID – 19, hoy en día se otorgan créditos sabiendo lo que pueda pasar más adelante pese a una buena evaluación, si cae el crédito no es porque el socio no pueda pagar o no tenga buena cultura de pago, sino por muchos factores que se pueda presentar más adelante en la salud del socio y la de su familia.

Actualmente la pandemia covid -19 está afectando al mundo entero y principalmente a las entidades financieras, consecuencias - incrementando el índice de morosidad, creando problemas administrativos socioeconómicos, que afecto económicamente a todas las empresas en general, motivo para que muchas empresas de diferentes rubros se vieron obligadas a cerrar y declararse en quiebra.

Por ejemplo, la institución financiera COOPAC. Santo Cristo de Bagazan Ag-Bagua Grande, el día de hoy se ha visto afectado económicamente por la pérdida de socios que ha renunciado por diferentes motivos, especialmente por el temor a que entidades como la COOPAC Santo Cristo de Bagazan declaren en quiebra, y al mismo tiempo los créditos otorgados hace meses atrás han entrado en mora, debido a que muchos de los socios han perdido su empleo como también algunos comerciantes han cerrado sus negocio, incrementado el índice de morosidad de la agencia Bagua Grande, pese a las reprogramaciones facultadas por la SBS.

Si bien es cierto hoy en día esta difícil situación que estamos atravesando el mundo entero, ha traído muchas consecuencias especialmente en las entidades financieras tales como: Cajas, Bancos y Cooperativas como es nuestra institución. Teniendo como resultado el aumento de mora.

Una de las ventajas de las entidades financieras es la reprogramación de créditos para aquellos clientes o socios que están teniendo problemas de pago debido a la COVID – 19. Para ello la Entidad, a través de las jefaturas de

diferentes áreas se reunía con el comité de gerencia para tomar cartas en el asunto con un solo objetivo de lograr a que más créditos no entren en mora.

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, Ag - Bagua Grande.

RUC: 20104038639

Dirección: Av. Chachapoyas # 2288. Bagua Grande

DESCRIPCIÓN:

Actualmente estoy laborando en la (COOPAC SCB) - Ag. Bagua Grande.

Tengo más de dos años laborando en esta institución en el área de recuperaciones cuya función es recuperar créditos que están en mora mayores a 120 días, de tal manera que se pueda bajar la mora de la agencia Bagua Grande, en las tres carteras: cartera vencida, cartera judicial, cartera castigada. El seguimiento y operatividad se realiza, en campo 80% y en oficina 20%.

Trabajo en campo: Se realiza seguimiento del crédito con visitas personalizadas, con notificaciones impresas dirigido a los socios cuyos créditos han entrado en 120 días de mora a más. De la visita se realiza un análisis y un informe explicando lo percibido y lo descrito por el socio en mora; cuáles fueron los motivos de tener problemas de pago, no pagar puntual su crédito o la cuota que tiene en su cronograma de pagos y lo más importante es la posibilidad de llegar a una solución, brindándole las facilidades adecuadas como la exoneración del interés moratorio, del interés compensatorio, del seguro de desgravamen, de costos operativos, pagando solo el capital y muchas veces se realiza el descuento de una parte del capital.

Trabajo en oficina: Se realiza el seguimiento a través de llamadas telefónicas, revisando los expedientes y constatando en qué condiciones el analista de créditos otorgó el crédito.

Se realiza el análisis y se adjunta al expediente los requisitos necesarios para pasarlo al área judicial a través de los abogados externos, quienes inician la demanda ejecutando la garantía real si es una hipoteca o embargo si es que hubiera alguna propiedad del titular o garante.

ACTIVIDADES DE LA EMPRESA:

La (COOPAC SCB) es una institución financiera dedicada a brindar servicios financieros a sus socios acorde a sus necesidades; proporciona a sus asesores y a todo el personal las capacitaciones necesarias para de esa forma poder ofrecer una adecuada información y atención de calidad, la COOPAC SCB desde ya, se ha identificado por otorgar los mejores servicios financieros a todos los socios, atención a sus particulares necesidades para que puedan lograr sus metas personales u organizacionales.

Los profesionales que laboran en la institución cumplen con funciones laborables de venta de servicios y asesoría financiera que incluyen: identificación y satisfacción acorde a las necesidades del socio

Actualmente ofrecemos una completa gama de soluciones financieras, la creación y mantener la cartera de clientes, desarrollo, crecimiento de la cartera de créditos consumo, micro empresa, pequeña empresa, mediana empresa, además de brindar información de los servicios brindados por la COOPAC SCB, como ahorro libre, plazo fijo, cuenta más y aportaciones. Actualmente la COOPAC SCB, cuenta con 12 oficinas a nivel nacional:

- Rioja (Oficina principal)
- Tarapoto
- Moyobamba
- Soritor
- Nueva Cajamarca
- Chachapoyas
- Rodríguez de Mendoza
- Bagua Grande.
- Jaén
- Chiclayo
- Trujillo
- Lima

El investigador, actualmente labora en el área de recuperaciones de créditos de la Ag-Bagua Grande, este informe tiene el objetivo de analizar las mejores estrategias para minimizar el riesgo del otorgamiento de créditos y lograr una

buena recuperación de créditos vencidos para mejorar y bajar el índice de mora de la Ag - Bagua grande.

Funciones del analista:

- ✓ Promocionar y colocar créditos.
- ✓ Evaluar créditos.
- ✓ Recuperar créditos.

Para minimizar el riesgo al momento que un socio se acerca a la cooperativa a solicitar su crédito, el analista debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ **Procesos y mecanismos de evaluación.** El analista debe tener bien claro cuáles son las técnicas a utilizar para hacer una buena evaluación y aplicarlo en campos, la visita de domicilio, negocio, entrevista al socio y conyugue, trabajadores.
- ✓ **Historial crediticio de los socios.** El analista debe hacer la filtración financiera en el sistema manejada por la institución como; Sentinel, Experian, etc.
- ✓ **Destino del crédito.** Verificar y hacer seguimiento a que el dinero otorgado se invierta en el negocio o la inversión proyectada.

Después que el Analista realizó su trabajo de evaluación y el crédito se ha desembolsado, le corresponde realizar el seguimiento del destino del crédito, porque muchas veces el socio lo deriva para otros fines, de repente como en los casos agrícolas le falta capital de trabajo y se endeuda en otras entidades, es allí cuando muchas de las veces el socio se llega a atrasar por que el ingreso generado ya no alcanza para pagar el total de sus obligaciones.

El analista debe tener en cuenta que el riesgo siempre va a existir, así se haya realizado una buena evaluación. Asumiendo las responsabilidades posteriores ante los supervisores o auditores.

Funciones del recuperador:

- ✓ Revisar la información necesaria del expediente del crédito.
- ✓ Realizar la cobranza respectiva.

- ✓ Concretar un acuerdo o un compromiso de pago con el socio.

Índice de morosidad:

El índice de mora es un indicador utilizado en el sistema financiero. Este indicador, mide el volumen de operaciones consideradas vencidas frente al volumen de préstamos y créditos otorgados por las entidades financieras.

Nos permite evaluar el porcentaje de mora y ver la calidad de la cartera de cada analista, sirve para realizar las gestiones de cobranza correspondientes de mes a mes, con el fin de tener una mejor rentabilidad para la institución.

Causas de la morosidad:

- ✓ **Factores internos:** Manejos que están relacionados directamente con la administración y créditos.
- ✓ **Políticas de créditos:** Son las políticas que maneja la institución internamente, como los requisitos necesarios para otorgar un crédito.
- ✓ **Volumen de créditos:** Factor muy importante, teniendo en cuenta que a mayor colocación de créditos mayor es el riesgo financiero.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a lo expuesto en líneas anteriores, se formula la siguiente interrogante de investigación:

Problema general

¿Cuáles son las estrategias de mejora, que influyen en la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC SCB Ag- Bagua Grande, año 2020?

Problema específico.

1. ¿Cómo influye la estrategia de mejora realizar visitas personalizadas, en la gestión del área recuperaciones de créditos de la COOPAC COOPAC SCB Ag - Bagua Grande, año 2020?
2. ¿Cómo influye la estrategia de mejora enviar mensajes de textos al celular, en la gestión del área recuperaciones de créditos de la COOPAC COOPAC SCB Ag - Bagua Grande, año 2020?

3. ¿Cómo influye la estrategia de mejora realizar notificaciones escritas, en la gestión del área recuperaciones de créditos de la COOPAC COOPAC SCB Ag - Bagua Grande, año 2020?
4. ¿Cómo influye la estrategia de mejora realizar procesos jurídicos, en la gestión del área recuperaciones de créditos de la COOPAC SCB Ag - Bagua Grande, año 2020?

1.1. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1.1. Objetivo general.

Determinar las estrategias de mejora que influyen en la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC SCB Ag - Bagua Grande, año 2020.

1.1.2. Objetivo específico.

1. Analizar cómo la estrategia visita personalizada mejora la gestión del área recuperaciones de créditos de la COOPAC SCB Ag - Bagua Grande, año 2020.
2. Analizar cómo la estrategia enviar mensajes de textos mejora la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC SCB Ag - Bagua Grande, año 2020.
3. Analizar cómo la estrategia enviar mensajes de textos mejora la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC SCB Ag - Bagua Grande, año 2020.
4. Analizar cómo la estrategia realizar procesos jurídicos mejora la gestión del área de recuperaciones de créditos de COOPAC SCB Ag - Bagua Grande, año 2020.

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

Hipótesis General

Estrategias, mejorar la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC SCB Ag - Bagua Grande, año 2020 son: realizar visitas personalizadas, enviar mensajes de textos, realizar notificaciones escritas e iniciar procesos jurídicos a los clientes con créditos vencidos.

1.2. MARCO TEÓRICO.

1.2.1. Antecedentes a nivel internacional.

Manrique, T. (2020), en su investigación: Factores determinantes de la morosidad de la cartera microcréditos en el sistema micro financiero de Bolivia, periodo 2000-2017: caso ASOFIN, elabora un análisis de los determinantes macroeconómico que inciden en la morosidad existente en los microcréditos que otorga ASOFIN a través del método Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO). Como resultado de las evaluaciones pertinentes, el modelo econométrico toma en cuenta variables económicas como el Producto Interno Bruto, la Tasa de Interés Activa en moneda nacional, Tasa de Desempleo, el Índice de precio al Consumidor y la Profundización Micro financiera que toman como incidencia en la morosidad de ASOFIN. Por lo tanto, las IMF puedan adoptar este modelo como otra medida para mediar la vulnerabilidad a los posibles cambios que pueden darse en el largo plazo de estas variables macroeconómicas.

Calapucha, L. (2020) En su trabajo: Diseño de estrategias y disminuir el nivel de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo, período 2018-2022. Tuvo como objetivo diseñar estrategias y aplicarlas y de esa forma bajar la mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., donde se obtuvo buenos resultados en el aspecto de colocación y gestión de crédito y cobranzas. Se aplicó un cuestionario a los socios de la Coopac, a la vez se realizó una entrevista que estaba dirigida a los clientes internos de la entidad, obteniendo resultados y razones que elevan la morosidad. Se identificaron como causas principales la deficiencia de la gestión y recuperación del crédito, teniendo como resultado el incremento de la morosidad. La propuesta dotará de estrategias encaminadas a satisfacer las necesidades de la cooperativa a partir de un proceso de crédito.

Vásquez, S. (2018) En su tesis: Técnicas y herramientas para la recuperación de cartera en mora para reducir el impacto de las provisiones en Banco FIE. En su tesis nos enseña cómo evitar y minimizar la mora y cómo llegar a concretar al momento de realizar una negociación con un socio moroso. Para ello se tomaron distintas técnicas y herramientas para negociar. Se explican los cambios en leyes y reglamentos bolivianos. Sugerencia de trabajo: Describir el estado actual de Banco FIE, pronósticos probados, ver la mora y el estado de ganancias y pérdidas. Se estudia el riesgo crediticio teniendo en cuenta dos variables; la capacidad y voluntad de pago. Según el estudio realizado nos asegura que los socios o clientes que de alguna manera tienen créditos que están vencidos nos pagaran dentro de plazos establecidos. Selección de personal, debe hacerse de acuerdo al expediente. Se ha comprobado y se ha obtenido resultados positivos que realizar visitas personalizadas o llamadas antes de la fecha de vencimiento, hacer sentir al socio que está pendiente de los créditos que tienen. Es una técnica para comprobar el trabajo de los oficiales de créditos. Las técnicas descritas son: vigilancia de crédito, cobranza rutinaria, cobranza irregular, vigilancia continua, reprogramación y cobranza judicial.

Reyes, E. (2017), en su tesis: Análisis de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y créditos Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016 – Ecuador, se ha fijado como objetivo analizar y ver las etapas de aprobación y cobranza de la cartera vencida equivalente al 37.33 % de las colocaciones de la Entidad, números que preocupan por que está afectando principalmente la liquidez de la institución, cuya mora es del total del monto desembolsado a la pequeña empresa en el periodo 2016. Adicionalmente comenta que las cooperativas son organizaciones que están constituidas bajo respectivas normas legales, que hoy en día se encuentra regulado por la SBS, Superintendencia de banca y seguros.

Parrales, C. (2016) en su trabajo: Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas, está enfocado en el índice de mora del Instituto Ecuatoriano de crédito educativo y Becas

de Guayaquil, de esta investigación se tomara las estrategias más resaltante e importante que serán aplicadas y nos permitan prevenir y trabajar en ello, de tal manera mejorar el índice de morosidad a la vez nos permitirá aplicar técnicas de cobranzas efectivas. Los resultados de esta investigación nos ayudan mucho, como el manejo del crédito educativo en la ciudad de Costa Rica Y Colombia, a medida de la investigación se aplicó cuestionarios a clientes y una entrevista al jefe del departamento de recuperaciones. Adicionalmente, para determinar la tendencia del índice de mora del IECE-Guayaquil, se realizó un análisis de series de tiempo, de la cartera vencida, cartera que no genero intereses y para el indicador mismo, con los datos proporcionados desde enero del 2010 a abril del 2012. Como resultado podemos apreciar las deficiencias de cobranza: falta de actualización de la base de datos, mecanismos de publicidad y cobro generalizado.

1.2.2. Antecedentes a nivel nacional.

Núñez D, (2020), define en su tesis “Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, 2018”, menciona que para tener una efectividad y una eficiente cobranza primero se deben conocer las políticas y procedimientos de recuperación de la Institución. De allí parte el seguimiento adecuado sabiendo a que te enfrentas y que instrumentos vas a utilizar para ejercer una recuperación efectiva de créditos que están en mora y mejorar la rentabilidad de la institución. Asimismo, considera que si el cliente no realiza el pago en la fecha que tiene en su cronograma, se realiza una cobranza a través de llamadas recordatorias y darle un plazo adecuado antes de iniciar el cobro de la deuda.

Según Mendoza, J. (2020), En su tesis “Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytia, departamento de Ucayali”. Se fijó determinar las causas o factores que determinan e identifican el incremento de la mora de los créditos micro empresa que estaba afectando la liquidez de la institución de la Caja Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytia – periodo 2017, departamento de Ucayali. Uno de ellos es que el socio no administra bien su negocio y tampoco invierte el poco dinero de las ventas diarias o ingresos

mensuales. Otro de los factores es por la difícil situación que están pasando los diversos negocios, también se ha podido identificar el sobre endeudamiento que tiene el socio, pese a que su negocio no tiene suficientes ingresos para cubrir todas sus obligaciones financieras. Complementariamente, se recomienda capacitar a los asesores y que ellos mismos deben tomar más criterios y rigor al momento de realizar una evaluación para otorgamiento de crédito, tomar como referencia la información crediticia al momento de filtrar en el sistema financiero a los clientes y visitar el respectivo negocio para ver el movimiento de dicho rubro.

Para Campodónico, S. y Arévalo, J. (2019), en su tesis: Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C de la ciudad de Tarapoto 2017-2018, se fija como objetivo general el de determinar cómo influye la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. Se obtuvo como resultado que en las actividades efectuadas en el área de cobranza hay una deficiencia, por tal motivo se traduce que no realiza el seguimiento y no aplica adecuadamente las estrategias en campo. Como: realizar llamadas días antes de vencer el crédito que servirá y hacer recordar al cliente, realizar notificaciones oportunas, llamadas telefónicas, mensajes de texto y por último la falta de capacitación hacia el trabajador.

Núñez, P. (2028), en su trabajo: Estrategias para disminuir el índice de morosidad de EDPYME Alternativa, se enfoca en diseñar y aplicar las estrategias que tienen como finalidad bajar el índice de mora de la institución. Su investigación es de tipo aplicada, con diseño de investigación descriptiva, se realizó una encuesta y se aplicó al Administrador de la Agencia y 9 Analistas de Créditos. Por lo tanto, se concluyó que la institución EDPYME Alternativa, cuenta con un alto índice de mora a nivel de agencia, según los resultados obtenidos de esta investigación, se recomienda la propuesta con el objetivo de disminuir la mora.

Según Chávez, M. (2017) En su tesis “Propuesta de mejora el proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C, 2017”. El objetivo de esta investigación es ofrecer una alternativa de solución y mejorar el proceso de créditos y cobranzas y optimizar la liquidez de la empresa, ya que está sufriendo un

desbalance que afecta principalmente a la liquidez de la institución. El aumento del índice de morosidad es que está afectando la liquidez de la institución, esto es debido a la mala evaluación que han realizado los asesores de venta que actualmente conlleva a que el cliente no pague porque no tiene la capacidad de asumir esa nueva responsabilidad y pues tenemos los resultados negativos de forma mensual debido a la caída de productos que otorgaron a crédito. Según autor mencionado líneas arriba, propone realiza capacitación a su personal ya que se ha identificado según las encuestas realizadas que la empresa no tiene capacitado a su personal de ventas, logística y el área de cobranza y demás áreas, además propone crear y aplicar las respectivas políticas de cobranzas y fidelización eficiente al cliente.

1.2.3. Teorías.

Estrategias: Son acciones que se utilizaran en un contexto para lograr objetivos.

Es un elemento de importante para la implementación del plan. Es un componente de la cartera. Abarca dediciones de financiamiento que se tomara y serán necesarias para alcanzar nuestros objetivos generales. Además, es un elemento principal de la política de gestión empresarial que determina decisiones de recuperación de créditos, condiciones necesarias para minimizar el riesgo y mejorar el índice de morosidad lograr la maximización del beneficio de la institución.

Otra definición de estrategia es la siguiente: Se trata de la parte del “Proceso de planificación y gestión estratégica de una organización, que contribuyan al logro de los objetivos.

Según Chiavenato, I. En su libro “Planeación Estratégica”, define la planeación estratégica como un proceso esencial en la organización que:

Principalmente su objetivo es identificar los objetivos por y cumplir los planes generando ventajas competitivas y sostenibilidad a largo plazo.

Planeación estratégica: Nos conlleva a conocer más la organización, mediante el dialogo con el equipo de trabajo que nos permitirá mejorar la

relación y la coordinación entre los compañeros y distintos niveles, programas y obviamente mejorar las habilidades de gestión. La planificación estratégica genera decisiones de cambio que serán efectivas.

Recuperación de Créditos: Consiste en realizar el seguimiento respectivo a créditos de 120 días a más que hayan entrado en mora por diferentes motivos, primeramente, saber su reglamento de recuperaciones de la institución donde se labora actualmente.

Se realiza el trabajo partiendo con la revisión del expediente, verificar la información necesaria como: Monto del crédito de desembolso, fecha de desembolso, saldo capital y el monto total de la deuda, cuya información debe ser manejada adecuadamente para luego salir a campo y llegar a una compromiso o negociación con el socio y ver de qué forma va a cancelar su deuda. Lo importante es que si o si cuando se visite al socio se debe cerrar bien la negociación, donde el socio acepte el acuerdo y pueda cancelar la totalidad de la deuda.

II. MATERIAL Y METODOS.

2.1. Descripción de las actividades.

Actualmente estoy laborando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazan Ag: Bagua Grande.

2.1.1. Tiempo de labor en la institución .

Llevo más de dos años laborando en el área de recuperaciones de créditos de la Coopac SCB Ag: Bagua Grande.

2.1.2. Procedimiento: actividades en el trabajo.

Partimos revisando la base de datos del área de recuperaciones donde se encuentran los créditos mayores a 120 días que han pasado a dicha área, Manejamos tres carteras de créditos como son: cartera vencida, cartera judicial y cartera castigada.

Cartera vencida: Se encuentra los créditos mayores a 120 días de vencidos desde el desembolso, son créditos frescos que han caído y han entrado en

mora, cuya función es realizar la cobranza adecuada utilizando las notificación de la institución y ver cuáles fueron sus motivos y problemas de pagos y siempre llegar a una solución.

Cartera judicial: Se encuentran los créditos vencidos en su totalidad y que pese a las facilidades de pago que se le brindo no quiso solucionar su deuda con la institución, pasaron al área judicial con los asesores externos, teniendo en cuenta que para pasarlo al área legal si o si tiene que haber una garantía real – hipoteca a favor de la Coopac SCB, una propiedad – inmueble o vehicular del titular o garante para iniciar un posible embargo.

Cartera castigada: Se encuentran los créditos irrecuperables, sin ninguna presión al socio porque no hay ninguna garantía, pese a las visitas correspondientes a los socios morosos y ver que no tienen la voluntad de solucionar su deuda, la institución como parte del procedimiento los castiga para bajar la mora a nivel de agencia y seguir con la recuperación en la cartera castigada.

Proceso de recuperación de créditos.

Según Núñez D, E. (2020, p 24). En su tesis “Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito todos los Santos, 2018” tiene como objetivo lo siguiente: Primeramente un analista de créditos debe ser amable digno de que estés laborando en una institución de prestigio, dar un trato excelente al socio, el gestor de cobranza debe tener en cuenta que al realizar el trabajo de campo y al tener contacto con el socio , lo primero que no debes hacer es llegar molesto con una actitud de poco amigos, y pues no hacerlo enojar.

La mejor solución es llegar a una negociación directa, que tenga como objetivo solucionar la deuda que tiene vencida.

Procedimientos de cobro:

Cartas: Dirigido al socio en buenos términos, como un modo recordatorio poniendo a fecha de pago para que el socio regularice la cancelación de su cuota vencida.

Llamadas telefónicas: El analista debe realizar llamadas directas al socio, exigiendo el pago inmediato de su cuota venida.

- ✓ **Renegociar:** Su finalidad tiene como objetivo primordial de llegar a un acuerdo entre el socio moroso y la institución, forma de brindarle al socio un apoyo en algunos casos se considera ampliar los plazos de pago de la deuda.
- ✓ **Procedimiento legal:** Es uno de los procesos más estricto para el socio ya que se realiza una demanda judicial embargando una propiedad inmueble o vehicular, incrementado aún más la deuda.
- ✓ **Crear acuerdo de pago:** Debemos tener en cuenta que nuestro objetivo el tratar de recuperar la cartera vencida o al menos bajar el índice de morosidad como agencia, sin embargo, también estamos en la obligación de comprender que muchos de nuestros clientes pasan por situaciones inesperadas que les impiden ponerse al día con sus obligaciones, un ejemplo de esto es la pandemia producto del covid – 19. Es por esto que crear acuerdos de pago es una solución que se está buscando para recuperar la cartera, sin necesidad de afectar a vida de tus clientes. Técnicas de cobro a través de un abogado: Es la técnica más extrema para realizar el cobro de una deuda pendiente, en este paso el abogado informa acerca de todos los pasos y medidas que se han tomado con el cliente. Convirtiéndose esta en la posible materialización de un juicio en contra del cliente.

Calificación de créditos que están en mora.

PROCESO	CATEGORÍA	RESPONSABLE
Análisis de la cartera morosa.	<ul style="list-style-type: none"> - Categoría con problemas potenciales (CPP). - Categoría deficiente. - Categoría dudoso. - Categoría pérdida. 	Área de créditos y recuperaciones.

CATEGORIA DE RIESGO CPP.

PROCESO	CATEGORÍA	CONDICIÓN	TIEMPO DE ATRASO	ACCIONES
1	Categoría de riesgo CPP	el socio se encuentra atrasado en una (1) cuota	Atraso de 9 a 30 días calendario	Comunicación vía telefónica y Whatsapp
2		Dentro de los 8 primeros días de haberse comunicado vía telefónica con el socio sobre su situación de morosidad y no lo regulariza el pago, se le volverá a recordar vía telefónica que su deuda sigue pendiente su pago.		Comunicación vía telefónica y Whatsapp
3		De no tener resultados positivos, se notificara dándole un plazo de 72 horas a que regularice el pago de su cuota.		Notificación al socio.

CATEGORIA DE RIESGO DEFICIENTE.

PROCESO	CATEGORIA	CONDICION	TIEMPO DE ATRASO	ACCIONES
04	Categoría de riesgo DEFICIENTE	En el caso de no tener resultados positivos productos de realizar seguimiento mediante llamadas telefónicas y la primera notificación	Atraso de 31 a 60 días calendarios	Notificar al titular y garantes.

CATEGORIA DE RIESGO DUDOSO.

PROCESO	CATEGORIA	CONDICIÓN	TIEMPO DE ATRASO	ACCIONES
05	Categoría de riesgo DUDOSO	De no regularizar el pago de su deuda se procederá a remitir por segunda y tercera vez la notificación. Con el fin de llegar a un acuerdo entre las partes.	Atraso de 61 a 120 días calendarios	Notificar a titular y garantes dándoles un plazo de 48 horas para realizar el pago de la deuda

CATEGORIA DE RIESGO PÉRDIDA.

PROCESO	CATEGORÍA	CONDICIÓN	TIEMPO DE ATRASO	ACCIONES
6	Categoría de riesgo PERDIDA	Se evaluara el costo beneficio que conllevara las acciones legales para recuperar el crédito vencido. Si no hay garantías se realizara un informe para enviar a castigo	Atraso mayor a 120 días calendarios	

2.2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se hizo mediante las coordinaciones necesarias con el Administrador de agencia, dando la autorización de utilizar el nombre de la institución para la investigación.

2.3. METODOLOGÍA.

2.3.1. Tipo de investigación.

Aplicada, encaminada a buscar solución de un problema principal o enfoque específico, teniendo en cuenta la investigación y el fortalecimiento del conocimiento para su aplicación y en consecuencia para enriquecimiento del desarrollo cultural y científico.

2.3.2. Diseño de investigación.

Es no experimental, de corte transversal, porque se medirá la variable en un solo momento.

Esquema del diseño



M= Muestra del estudio.

01= Estrategias para mejorar la gestión del área de recuperaciones de créditos

2.3.3. Nivel de investigación.

La investigación es de tipo descriptivo, se analiza y describe los efectos de la mora para mejorar el logro de sus objetivos financieros de la Coopac SCB.

Para su desarrollo se tomaron como sustento los aspectos teóricos relacionados con el tema de investigación haciendo énfasis en las teorías, conceptos, definiciones, clasificaciones, etc.

2.3.4. Técnicas de investigación.

- **Técnicas de muestreo.**

Se tomará como técnica de muestreo el no probabilístico por conveniencia, se entrevistarán solo a los trabajadores de la COOPAC Ag - Bagua Grande que por sus funciones están relacionados con el propósito de la investigación.

- **Técnicas de recolección de datos.**

La técnica a utilizar será la encuesta, aplicadas a los socios y trabajadores de la COOPAC Agencia Bagua Grande, que integran la muestra de estudio. El instrumento de recolección de datos será el cuestionario. La primera parte de la misma constará de 09 preguntas, como segunda parte tiene los datos de clasificación, estos datos contendrán una serie de preguntas con las cuales podremos saber datos generales de la empresa, el porcentaje de sus clientes locales, regionales y nacionales.

- **Técnicas Para el Procesamiento y Análisis de Datos**

Para llevar a cabo el procesamiento de las encuestas serán elaboradas en tablas y cuadros estadísticos los cuales se les aplicará la técnica de análisis porcentual y la representación gráfica, utilizando el aplicativo Excel de Microsoft.

2.3.5. Instrumentó de la investigación:

2.3.5.1. LOGRO DE OBJETIVO: De acuerdo al desarrollo de la investigación se busca aplicar adecuadamente las estrategias y analizar de qué manera influye al momento del aplicarlas en el área de recuperaciones de créditos de la Coopac SCB. Razón por la cual se utilizará. **Cuestionario:** Herramienta de recopilación de información, un tipo de encuesta donde se prepara una serie de preguntas que se van aplicar.

2.3.5.2. POBLACIÓN:

Conformada por 14 trabajadores de la COOPAC Santo cristo de Bagazán, agencia Bagua Grande.

La determinación de la muestra es censal, en vista que es al mismo tiempo, universo, población y muestra; **en total son los 14 trabajadores de la Cooperativa.**

POBLACION DETALLADA.

NOMBRE	CANTIDAD
ADMINISTRADOR	1
ÁREA DE CRÉDITOS	9
ÁREA DE OPERACIONES- CAJERA	2
ÁREA DE RECUPERACIONES	1
ADMISIÓN	1
TOTAL	14

2.4. ASPECTOS ÉTICOS:

La presente investigación realizada cumple con los requisitos establecidos por la norma APA séptima edición, por lo que cumple con el reglamento de la “universidad césar vallejo”.

2.4.1. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN.

El estudio a desarrollar es muy importante porque se tiene por objetivo primordial aplicar las estrategias en el área de recuperaciones de créditos donde nos permitirá reducir la morosidad de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán, se debe a la tendencia actual de aumentado de mora, que afecta principalmente la liquidez de la cooperativa, por lo que la argumentación del estudio se basara únicamente en un enfoque teórico, metodológico y social.

2.4.2. PROCEDIMIENTOS:

El recojo de datos e información ha sido principalmente por el propio investigador, en el tiempo transcurrido hubo muchos obstáculos, pero que se logró superar y finalmente se obtuvo los resultados requeridos.

Método de análisis de datos: Es el método deductivo, de lo general al específico, porque busca la hipótesis trabajada, se utilice para explicar las preguntas de la investigación.

La presente investigación es muy importante y resaltante para aplicarlo, se desarrollado evaluando la calidad de información recolectada, validando y legitimando todas las referencias e información brindada y sustentada como verdadera y correcta, sin cambio alguno.

2.4.3 MATERIALES Y PRESUPUESTO:

- ✓ Computadora.
- ✓ internet.
- ✓ Papel bond.
- ✓ Impresora
- ✓ Lapiceros y lápices
- ✓ Servicio de escaneado
- ✓ Compra de libros
- ✓ Fotocopias.

PRESUPUESTO DEL PROYECTO

ORDEN	PARTIDA	CANTIDAD	P.U.	TOTAL
--------------	----------------	-----------------	-------------	--------------

1	Papel bond	3	12	36
2	Compra de libros	4	50	200
3	Lapiceros y lápices	10	1.5	15
4	Escaneos	100	0.3	30
5	Fotocopias	100	0.1	10
6	Asesoramiento privado	2	300	600
7	Compra de laptop	1	3,000.00	3,000.00
8	Internet	3	60	180
9	Compra de impresora	1	400	400
TOTAL				4,471.00

El financiamiento del 100% es asumido por el Investigador.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

3.1. RESULTADOS

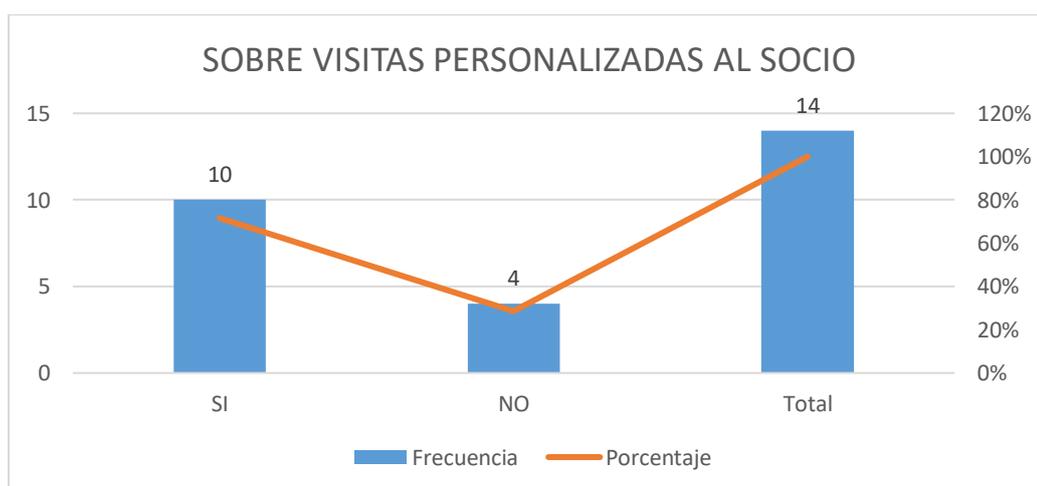
1. ¿Considera que realizar visitas personalizadas al socio influye para recuperar los créditos vencidos?

Tabla 01

Sobre si la visita personalizada al socio influye en recuperación del crédito

	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	71%
NO	4	29%
Total	14	100%

Gráfico 01



Se puede observar en la tabla 01 y gráfico 01; de las respuestas al cuestionario obtenidas en el trabajo de campo, a los trabajadores de la Entidad, el 71% de los encuestados considera que las visitas

personalizadas influyen en la recuperación del crédito, mientras que el 29% considera que las visitas no tienen efecto.

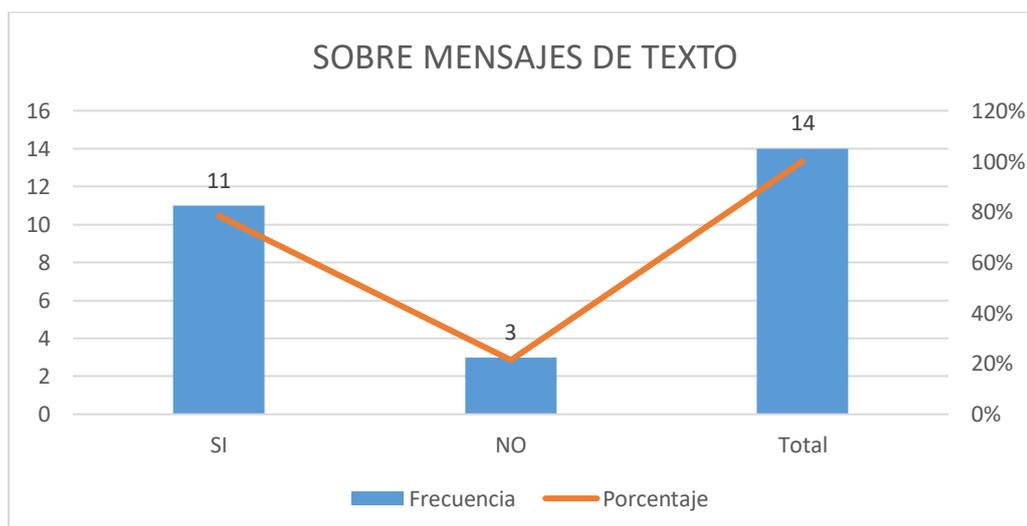
2. ¿Considera que enviar mensajes de texto vía celular es una estrategia influyente para recuperar créditos vencidos?

Tabla 02

Si considera que enviar mensajes de texto al celular es una estrategia de recuperación de créditos vencidos.

	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	79%
NO	3	21%
Total	14	100%

Gráfico 02



Se puede observar en la tabla 02 y gráfico 02; de las respuestas al cuestionario obtenidas en el trabajo de campo, a los trabajadores de la Entidad, el 79% de los encuestados considera que es una estrategia influyente de recuperación de créditos vencidos, enviar mensajes de texto vía celular, pero, el 21% considera que ésta modalidad no influye en recuperación de créditos vencidos.

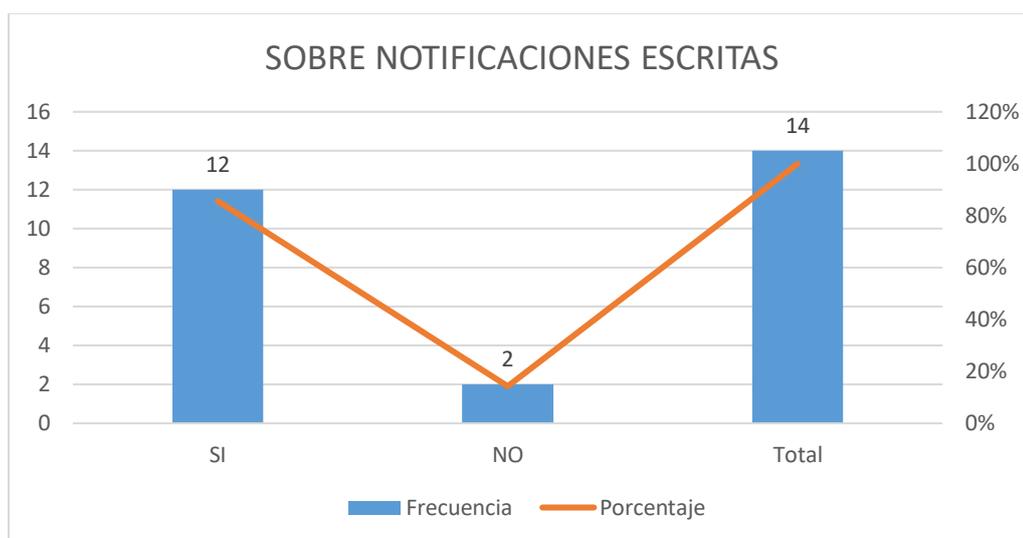
3. ¿Considera que realizar notificaciones escritas influye en la recuperación de créditos vencidos?

Tabla 03

Sobre si considera que las notificaciones escritas influyen en la recuperación de créditos vencidos

	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	86%
NO	2	14%
Total	14	100%

Gráfico 03



Se puede observar en la tabla 03 y gráfico 03; de las respuestas al cuestionario obtenidas en el trabajo de campo, a los trabajadores de la Entidad, el 86% de los encuestados considera que las notificaciones escritas influyen en la recuperación de créditos vencidos. Por otra parte, el 14% opina que las notificaciones escritas no influyen en la recuperación de créditos vencidos.

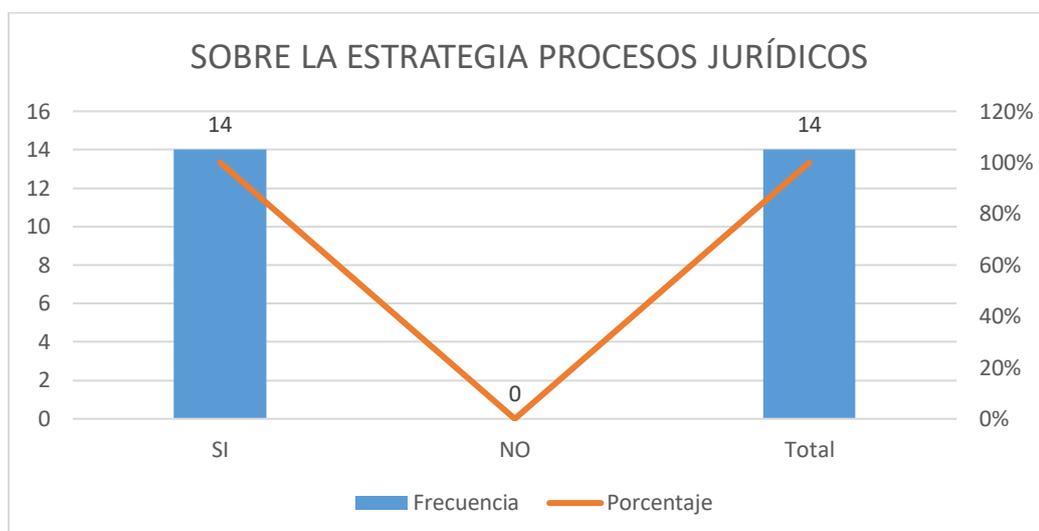
4. ¿Considera que realizar procesos jurídicos es una estrategia influyente para recuperar créditos vencidos?

Tabla 04

Sobre si considera que realizar procesos jurídicos es una estrategia para recuperar créditos vencidos.

	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Gráfico 04



Se puede observar en la tabla 04 y gráfico 04; de las respuestas al cuestionario obtenidas en el trabajo de campo, a los trabajadores de la Entidad, el 100% de los encuestados considera que realizar procesos jurídicos es una estrategia influyente para recuperar créditos vencidos.

3.2 DISCUSIÓN:

Principales resultados obtenidos en la presente investigación, son:

Una gran mayoría de los entrevistados considera que la estrategia visita personalizada mejora la gestión del área recuperaciones de créditos de la (COOPAC SCB) Ag - Bagua Grande, año 2020.

Un porcentaje considerable de los trabajadores entrevistados considera que la estrategia enviar mensajes de textos mejora la gestión del área de recuperaciones de créditos de la (COOPAC SCB) Ag - Bagua Grande, año 2020.

Casi 09 de 10 trabajadores entrevistados considera que la estrategia realizar notificaciones escritas mejora la gestión del área de recuperaciones de créditos de la (COOPAC SCB) Ag - Bagua Grande, año 2020.

El 100% de los entrevistados considera que la estrategia Iniciar procesos jurídicos mejora la gestión del área de recuperaciones de créditos de la (COOPAC SCB) Ag - Bagua Grande, año 2020.

Los resultados obtenidos, también son congruentes con la hipótesis formulada, en la cual se ha señalado que realizar visitas personalizadas, enviar mensajes de textos, realizar notificaciones escritas e iniciar procesos jurídicos a los clientes con créditos vencidos, son las estrategias que influyen en la mejora de la gestión del área de recuperaciones de créditos de la (COOPAC SCB) Ag - Bagua Grande, año 2020.

Así mismo, otros resultados de la encuesta aplicada nos orientan hacia la necesidad de ser más estrictos cuando se analiza un crédito para su aprobación. En tal sentido, los entrevistados han sostenido que los ingresos del negocio debe ser un requisito indispensable a ser evaluado, así también la conducta moral de los solicitantes y los proyectos futuros en los cuales está pensando el cliente potencial. También es preciso indicar, que los entrevistados manifiestan que cualquier decisión que se tome con referencia a las estrategias, debe ir acompañado de la capacitación constante a los Analistas y a otros funcionarios.

En tal sentido, los resultados a los cuales se han arribado en ésta investigación tienen congruencia con el trabajo realizado por, Campodónico, S. y Arévalo, J. (2019), en su tesis: Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C de la ciudad de Tarapoto 2017-2018, que concluye que para la recuperación de créditos es necesario realizar llamadas días antes de vencer el crédito que servirá y hacer recordar al cliente, realizar notificaciones oportunas, llamadas telefónicas, mensajes de texto y por último realizar permanente capacitación al trabajador.

Así mismo, los resultados de ésta investigación, coinciden de cierta manera, ya que se realizó en un país diferente al nuestro, con el estudio de Vásquez, S. (2018) en su tesis: Técnicas y herramientas para la recuperación de cartera en mora para reducir el impacto de las provisiones en Banco FIE En ella, se precisa que para la recuperación de los créditos morosos se deben utilizar ciertas técnicas, como: supervisión de crédito, cobranza normal y ocasional, seguimiento continuo, reprogramación, recuperación extra judicial y judicial para esto se realiza la segmentación de clientes.

Repasando otro antecedente y comparando con los resultados obtenidos, encontramos cierta similitud en la tesis de Parrales, C. (2016) sobre Análisis del índice de mora en la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL. Se concluyó que el área cobranzas presenta debilidades que son: Falta actualizar la base de datos, mecanismos masivos de cobranzas, poca opción de utilizar a otras instituciones para el cobro y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

En el proceso, también se ha logrado captar de los actores que han participado en la investigación, lo importante que sería la planificación, capacitación y entrenamiento constante del personal, en todas operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos y con las estrategias de cobranzas de los créditos vencidos, resultado que es congruente con Chávez, M. (2017) En su Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C, 2017 y con Moncada y Rodríguez (2018) en su investigación “Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera banca pequeña y mediana empresa (Pyme) en el banco internacional del Perú - Interbank”. Así mismo, se encuentran concordancias con la teoría sobre planificación de Chiavenato (1995), concluye en utilizar y aplicar una determinada estrategia para alcanzar los objetivos propuestos. Es generalmente una planeación global y a largo plazo”.

De lo anteriormente descrito podemos inferir que la investigación realizada ha cumplido con dar respuesta a la pregunta formulada, se ha cumplido con los objetivos propuestos, se ha confirmado lo aseverado en las hipótesis y lleva congruencia con los antecedentes tomados como base y en las teorías en las cuales se ha sustentado.

IV. CONCLUSIONES:

De la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán, en la Agencia Bagua Grande, año 2020, se concluye lo siguiente:

1. Del análisis realizado a la estrategia visitas personalizadas, el 71% de los encuestados considera que sí influyen en la recuperación del crédito vencido, mientras que el 29% considera que las visitas personalizadas no tienen efecto.
2. Del análisis realizado a la estrategia enviar mensajes de texto vía celular, el 79% de los encuestados considera que es influyente en la recuperación de créditos vencidos, pero, el 21% considera que ésta modalidad no influye en la recuperación de créditos vencidos.
3. Del análisis realizado a la estrategia notificaciones escritas, el 86% de los encuestados considera que influyen en la recuperación de créditos vencidos. Por otra parte, el 14% opina que las notificaciones escritas no influyen en la recuperación de créditos vencidos
4. Del análisis realizado a la estrategia realizar procesos jurídicos, el 100% de los encuestados considera que es una estrategia influyente para recuperar créditos vencidos.

V. APORTES.

1. La política y estrategias de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán, Agencia Bagua Grande, debe considerar en sus documentos formales, las estrategias de cobranza a la cual se ha arribado en ésta investigación.
2. La COOPAC Santo Cristo de Bagazán, Agencia Bagua Grande deberá brindar capacitación constante a todos sus trabajadores, en los temas referidos a la evaluación de créditos y estrategias de cobranza.

VI. REFERENCIAS:

- Calapucha Grefa, L. (2020). Diseño de estrategias para reducir el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., cantón Riobamba, provincia Chimborazo, período 2018-2022. Obtenido de: <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/14406>.
- Castillo Morí, y Cárdenas Gallardo, F. (2016) “Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú”. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_m_aestria_2016.pdf?sequence=1
- Chávez M, E. y Oblitas Salinas, H. (2017) Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C, 2017” Obtenido de : <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3506>
- Campodónico Ushiñahua, S. y Arévalo Vargas, J. (2020) : Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018. Obtenido de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3645>
- Experian Perú SAC, <https://portal.sentinelperu.com/pages/index.html>
- Manrique Franco, T. (2020) Factores determinantes de la morosidad de la cartera de microcréditos en el sistema micro financiero de Bolivia, periodo 2000-2017: Caso ASOFIN. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/24500>.
- Mendoza Asencios J. (2020), Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali. obtenido de: https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/unas/1678/ts_ijma_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y.
- Moncada, J. y Rodríguez B. (2018) Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbank. Obtenido de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624526>.

Núñez Delgado, E. (2020), Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la cooperativa ahorro y crédito Todos los Santos – Chota, 2018” Obtenido de:

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7582>

Ñañez Rentería, L. (2018). Estrategias para disminuir el índice de morosidad de EDPYME alternativa Obtenido de:

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6140>

Parrales Ramos, Carlos (2016) Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Obtenido de:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

Reyes, E. (2017), en su tesis: Análisis de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y créditos Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016 – Ecuador. Obtenido de

<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1385>

Sentinel Perú S.A. <https://portal.sentinelperu.com/pages/index.html>

Vásquez Flores, S. (2018) Técnicas y herramientas para la recuperación de cartera en mora para reducir el impacto de las provisiones en Banco FIE.

<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22759>

ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrategias	En su libro “planeación estratégica”, define la planeación estratégica como un proceso esencial en la organización que se encarga de trazar los objetivos por alcanzar las directrices para definir los planes para lograrlos y que generen sus ventajas competitivas sostenibilidad a largo plazo. Chiavenato, I	La variable será evaluada a través de las dimensione Estrategias Principales.	ESTRATEGIAS PRINCIPALES	<p>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</p> <hr/> <p>ESTRATEGIAS POR MEDIO DE LLAMADAS TELEFONICAS</p> <hr/> <p>ESTRATEGIAS AL NOTIFICAR</p>	Ordinal

Anexo 2: MATRIZ EXTENDIDA DE LA ESTRUCTURA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

Título: Estrategias para mejorar la gestión del Área de Recuperaciones de Créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuáles son las estrategias de mejora, que influyen en la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, en la Agencia Bagua Grande, año 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo influye la estrategia de mejora realizar visitas personalizadas, en la gestión del área recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, en la Agencia Bagua Grande, año 2020?</p> <p>¿Cómo influye la estrategia de mejora enviar mensajes de textos al celular, en la gestión del área recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, en la Agencia Bagua Grande, año 2020?</p> <p>¿Cómo influye la estrategia de mejora realizar notificaciones escritas, en la gestión del área recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, en la Agencia Bagua Grande, año 2020?</p> <p>¿Cómo influye la estrategia de mejora realizar procesos jurídicos, en la gestión del área recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, en la Agencia Bagua Grande, año 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las estrategias de mejora que influyen en la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, en la Agencia Bagua Grande, año 2020</p> <p>Objetivos específicos: Analizar cómo la estrategia visita personalizada mejora la gestión del área recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, en la Agencia Bagua Grande, año 2020.</p> <p>Analizar cómo la estrategia enviar mensajes de textos mejora la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, en la Agencia Bagua Grande, año 2020.</p> <p>Analizar cómo la estrategia enviar mensajes de textos mejora la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, en la Agencia Bagua Grande, año 2020.</p> <p>Analizar cómo la estrategia realizar procesos jurídicos mejora la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan, en la Agencia Bagua Grande, año 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Determinar las estrategias para la mejora de la gestión del área de recuperaciones de créditos de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan en la Agencia Bagua Grande, año 2020.</p>	<p>Técnicas de investigación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Técnica de muestreo. 2. Técnicas de recolección de datos. 3. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos. <p>Técnica de recopilación de información: La Encuesta.</p> <p>Instrumento El Cuestionario.</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

<p>Tipo de investigación: Aplicada. Diseño de investigación: No Experimental. Nivel de Investigación: Descriptiva.</p> <p>M → 01 M= Muestra del estudio. 01= Estrategias para mejorar la gestión del Área de Recuperaciones de Créditos.</p>	<p>Población: Conformada por todos los trabajadores de la Agencia Muestra: Censal por conveniencia: Todos los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazan Agencia Bagua Grande.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1249 229 1451 363" rowspan="2">Plan de estrategias</td> <td data-bbox="1451 229 1809 300">Estrategias de recuperación de créditos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1451 300 1809 363">Métodos de estrategias</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1249 363 1451 434"></td> <td data-bbox="1451 363 1809 434"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1249 434 1451 520"></td> <td data-bbox="1451 434 1809 520"></td> </tr> </table>	Plan de estrategias	Estrategias de recuperación de créditos	Métodos de estrategias					
Plan de estrategias	Estrategias de recuperación de créditos									
	Métodos de estrategias									

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE FINANZAS

INSTRUCCIONES:

Agradezco a usted lea detenidamente las preguntas y marque con una (x) la respuesta que usted crea que está de acuerdo.

CUESTIONARIO

- 1) ¿Tienen conocimiento qué son estrategias?
 - a) Si
 - b) No

- 2) ¿Conoce usted tipos de estrategias?
 - a) Si
 - b) No

- 3) ¿considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?
 - a) Si
 - b) No

- 4) ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente?
 - a) Si
 - b) No

- 5) ¿considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente?
 - a) Si
 - b) No

- 6) ¿considera que realizar visitas personalizadas al socio influye para recuperar los créditos vencidos?
 - a) Si
 - b) No

7) ¿Al considera que enviar mensajes de texto vía celular es una estrategia de recuperar créditos vencidos?

- a) Si
- b) No

8) ¿considera que realizar notificaciones escritas influye en la recuperación de créditos?

- a) Si
- b) No

9) ¿considera que realizar procesos jurídicos es una estrategia para recuperar créditos vencidos?

- a) Si
- b) No

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto ANGEL POQUIOMA RODRIGUEZ

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : FINANZAS

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) de instrumento (s) : WILDER CAMPOS POSITO

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con Los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable ESTRATEGIAS , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable ESTRATEGIAS , libros contables digitales					X
ORGANIZACION	Los ítems de los instrumentos reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permite hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivo de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems de los instrumentos son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems de los instrumentos son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: libros contables digitales					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, Describir, y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: libros contables digitales					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL				4		7

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene puntaje mínimo de 41, excelente”
sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El Instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACION

Moyobamba, 09 de agosto del 2021


Mg. CPC Angel Poquioma Rodriguez
MAT. N° 19 - 316

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Clavo Zumba Icela Baneza
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Metodología
Instrumento de evaluación : Cuestionario
Autor(s) de instrumento (s) : WILDER CAMPOS POSITO

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (3) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con Los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable ESTRATEGIAS , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable ESTRATEGIAS , libros contables digitales					X
ORGANIZACION	Los ítems de los instrumentos reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permite hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivo de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems de los instrumentos son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems de los instrumentos son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: libros contables digitales					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, Describir, y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: libros contables digitales				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene puntaje mínimo de 41, excelente” sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORIZACION

Bagua grande, 09 de agosto del 2021

Mg. Icela Baneza Clavo Zumba

CLAD – 07769

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vallejos Tafur Juan Britman

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Finanzas

Instrumento de evaluación : Cuestionario

Autor (s) de instrumento (s) : WILDER CAMPOS POSITO

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

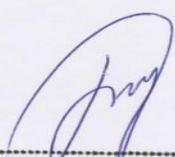
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con Los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable ESTRATEGIAS , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable ESTRATEGIAS , libros contables digitales				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems de los instrumentos reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permite hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivo de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems de los instrumentos son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems de los instrumentos son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: libros contables digitales					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, Describir, y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: libros contables digitales					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene puntaje mínimo de 41, excelente" sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORIZACION 47



Dr. CPC. Juan Britman Vallejos Tafur
MAT. C.C.P.S.M. 19 - 524

Moyobamba, 09 de agosto del 2021.

DIRECTIVA DEL PROCEDIMIENTO DE REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS PARA ACTIVIDADES ECONÓMICAS AFECTADAS POR LA COVID 19.

BASE LEGAL:

Para la presente directiva, se tiene en consideración la siguiente base legal:

1.1. Oficio múltiple N° 11162-2020-SBS, medida prudencial de excepción por declaración de estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19.

OBJETIVO: definir las bases y procedimientos para efectuar la reprogramación de créditos y el tratamiento al portafolio de créditos que permitan mitigar el impacto negativo en los deudores y garantizar la operatividad de la cooperativa.

CONDICIONES PARA REPROGRAMAR:

Créditos minoristas y no minoristas otorgados a socios no vinculados antes o durante el estado de emergencia, refinanciados o no. Para ser objeto de reprogramación se deberá tener en cuenta:

- Que los créditos otorgados con anterioridad al 29 de febrero del 2020 hayan tenido como máximo treinta (30) días de vencido a dicha fecha, y que al momento de la reprogramación se encuentren al día en sus pagos.
- Que los créditos otorgados durante el Estado de Emergencia entre el 16 de marzo del 2020 hasta el 02 de marzo del 2021, al momento de la reprogramación deberán encontrarse al día o presentar como máximo treinta (30) días de atraso.
- Que los créditos colocados a partir del 03 de marzo del 2021 al momento de la reprogramación deberán encontrarse al día, y haber realizado pagos de al menos tres (03) cuotas consecutivas (conformadas por capital e intereses) luego del desembolso.
- Solicitud de reprogramación firmada por el socio, la cual puede ser presentada en cualquiera de las oficinas de la cooperativa, y deberá formar parte del expediente de crédito.
- No se atenderán las solicitudes realizadas vía comunicación telefónica, correo electrónico, Whatsapp, y/o mensajería de texto.

- Estas reprogramaciones no podrán ser otorgadas de forma masiva y/o unilateral por la cooperativa. En ese sentido, cada reprogramación deberá ser pactada expresamente con el deudor y deberá ser materia de evaluación previa por parte de la cooperativa, sobre la que se deberá guardar debido sustento, y estar a disposición de la Superintendencia.

EXCLUIDOS DE LA REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS:

La presente directiva no aplica para los créditos que presenten más de treinta (30) días de atraso. En el caso de los créditos otorgados con anterioridad al 29 de febrero de 2020, solo podrán ser objeto de reprogramación aquellos que a dicha fecha contaban como máximo con treinta (30) días de vencido.

PARÁMETROS DE LA REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS:

1. Al momento de la reprogramación se exonerará el cobro de los intereses moratorios, compensatorios, gastos y seguro de desgravamen de la cuota del crédito inicial.
2. Se buscará que la reprogramación no incremente el valor de la cuota inicial, por lo que se podrá ampliar el cronograma inicial; sin embargo, el plazo de vencimiento de los créditos no podrá extenderse por más de dieciocho (18) meses del plazo original en créditos desembolsados antes del 03 de marzo del 2021, y hasta seis (06) meses en créditos desembolsados posterior a la fecha indicada.
3. Se podrá aplicar periodo de gracia; sin embargo, se deberá tener en cuenta que los plazos de vencimiento de los créditos se extiendan del plazo original según lo estipulado en el ítem anterior.
4. En las reprogramaciones se podrá efectuar reducción de tasa de interés, el cual deberá ser autorizado por el administrador de oficina y/o jefatura de créditos y estará sujeto a los parámetros estipulados en el ANEXO 01 de la presente directiva.
5. De manera excepcional y con autorización de la gerencia de negocios se podrá aplicar reprogramaciones con menores tasas que la estipulada en el ANEXO 01.

Requisitos Generales:

El analista de créditos será responsable de comunicar al asociado que tienen la posibilidad de reprogramar sus créditos quedando esto a decisión del propio deudor.

El socio deberá presentar su solicitud de reprogramación debidamente firmada en cualquiera de las oficinas de la cooperativa, indicando el periodo de gracia requerido, así mismo se deberá tener en cuenta que el plazo de vencimiento de los créditos no podrá extenderse.

- Por más de dieciocho (18) meses del plazo original en créditos otorgados antes del 03 de marzo del 2021.
- Por más de seis (06) meses del plazo original en créditos otorgados posterior al 03 de marzo del 2021.
- El analista de créditos deberá llevar un registro de las reprogramaciones realizadas a solicitud del socio, asimismo deberán registrar las solicitudes denegadas y los socios que comunicaron su no interés por la reprogramación.

Requisitos Específicos:

El analista de créditos es el responsable de realizar la evaluación de la viabilidad de la reprogramación, teniendo en cuenta la capacidad y voluntad de pago del deudor, por lo que se solicitará los siguientes requisitos:

Para créditos pequeña empresa, consumo no revolvente, con saldo mayor o igual a S/ 50,000.00; y créditos mediana empresa:

- Estados financieros de los últimos seis (6) meses, o tres (3) últimos PDT según corresponda (no aplica para créditos consumo no revolvente).
- Reporte de la central de riesgos.
- Que se encuentren al día en sus pagos.
- Visto bueno, y opinión favorable del jefe inmediato.
- Informe de evaluación y conclusión del analista de créditos.
- Opinión favorable de la Gerencia de Riesgos.

Otros créditos (pequeña empresa, microempresa, consumo no revolvente, con saldo menores a S/ 50,000.00):

- Visto bueno, y opinión favorable del jefe inmediato.
- Opinión favorable de la Gerencia de Negocios.

Créditos minoristas otorgados después del 03 de marzo del 2021:

- Siempre y cuando el socio se encuentre al día, y haya realizado pagos de al menos 03 cuotas consecutivas (conformadas por capital e intereses) luego del desembolso.
- Requerirá opinión favorable de la Gerencia de Riesgos.

El propósito de esta investigación es para analiza, evaluar, gestionar las estrategias a implementar en la cartera vencida, judicial y castigada, tales como: mejorar los procedimientos y políticas que ayudarán a reducir el índice de morosidad a nivel de la agencia Bagua grande, que servirán para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo.

RESULTADOS DE LAS OTRAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

5. ¿Tiene conocimiento qué son estrategias?

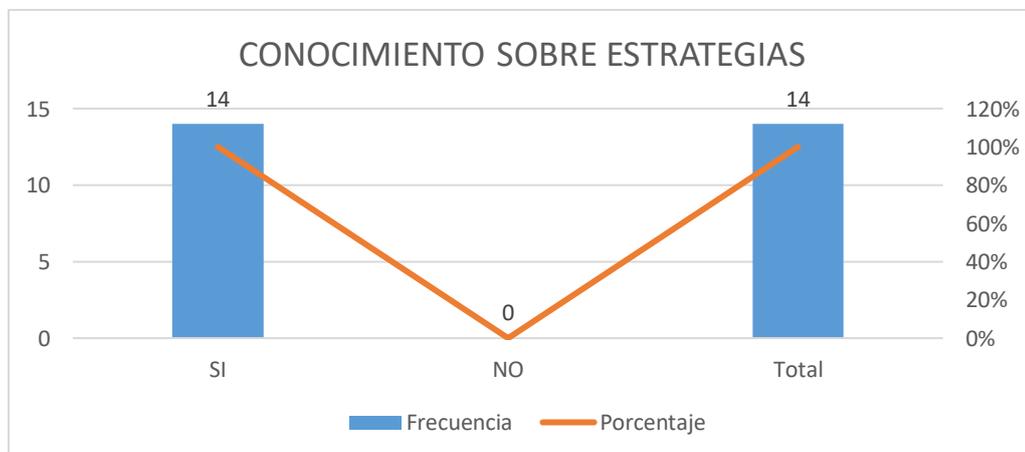
Tabla 05

Sobre conocimiento de estrategias

	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Respuestas al cuestionario. Elaboración propia

Gráfico 05



Como se puede observar en la tabla 05 y gráfico 05; de las respuestas al cuestionario obtenidas en el trabajo de campo, a los trabajadores de la Entidad, el 100% de los encuestados tiene conocimiento sobre estrategias. Probablemente sea porque lo aplican recurrentemente al desempeñar sus funciones en el centro de trabajo.

6. ¿Conoce usted sobre tipos de estrategias?

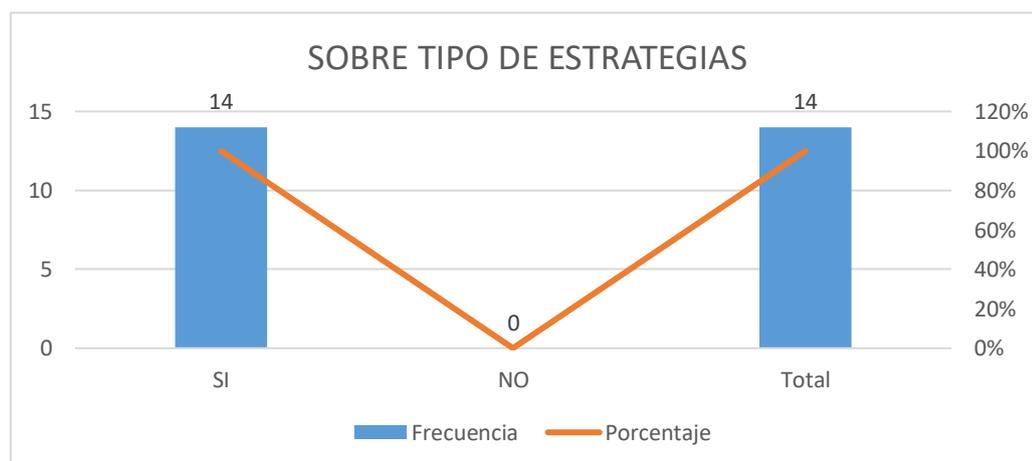
Tabla 06

Sobre tipo de estrategias

	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Respuestas al cuestionario. Elaboración propia

Gráfico 06



Como se puede observar en la tabla 06 y gráfico 06; de las respuestas al cuestionario obtenidas en el trabajo de campo, a los trabajadores de la Entidad, el 100% de los encuestados tiene conoce sobre tipos estrategias. Probablemente sea, también, porque lo aplican recurrentemente al desempeñar sus funciones en el centro de trabajo.

7. ¿Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?

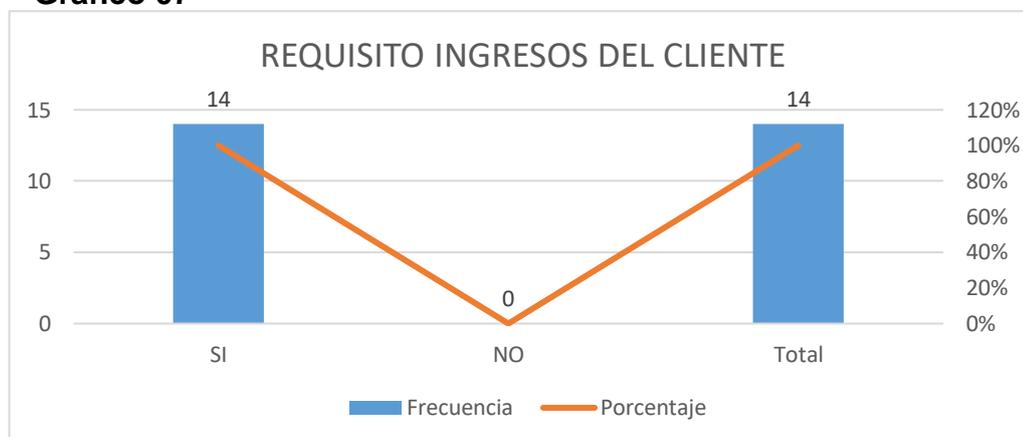
Tabla 07

Sobre si se deben considerar los ingresos del cliente como requisito de evaluación

	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Respuestas al cuestionario. Elaboración propia

Gráfico 07



Como se puede observar en la tabla 07 y gráfico 07, de las respuestas al cuestionario obtenidas en el trabajo de campo, a los trabajadores de la Entidad, el 100% de los encuestados opinan que los ingresos del cliente debe ser requisito de evaluación para el otorgamiento del crédito. Están mentalizados que con los ingresos se pagan las cuotas de las obligaciones financieras.

8. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente?

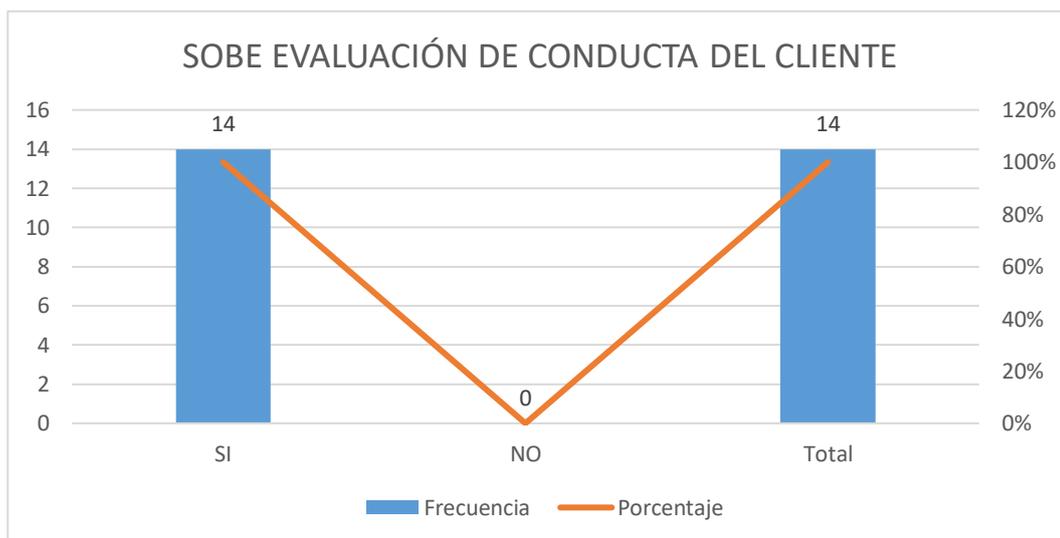
Tabla 08

Sobre si para el otorgamiento de un crédito e debe evaluar la conducta moral del cliente

	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Respuestas al cuestionario. Elaboración propia

Gráfico 08



Como se puede observar en la tabla 08 y gráfico 08; de las respuestas al cuestionario obtenidas en el trabajo de campo, a los trabajadores de la Entidad, el 100% de los encuestados opina que se debe considerar la conducta moral del solicitante al evaluar el otorgamiento de un crédito.

9. ¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente?

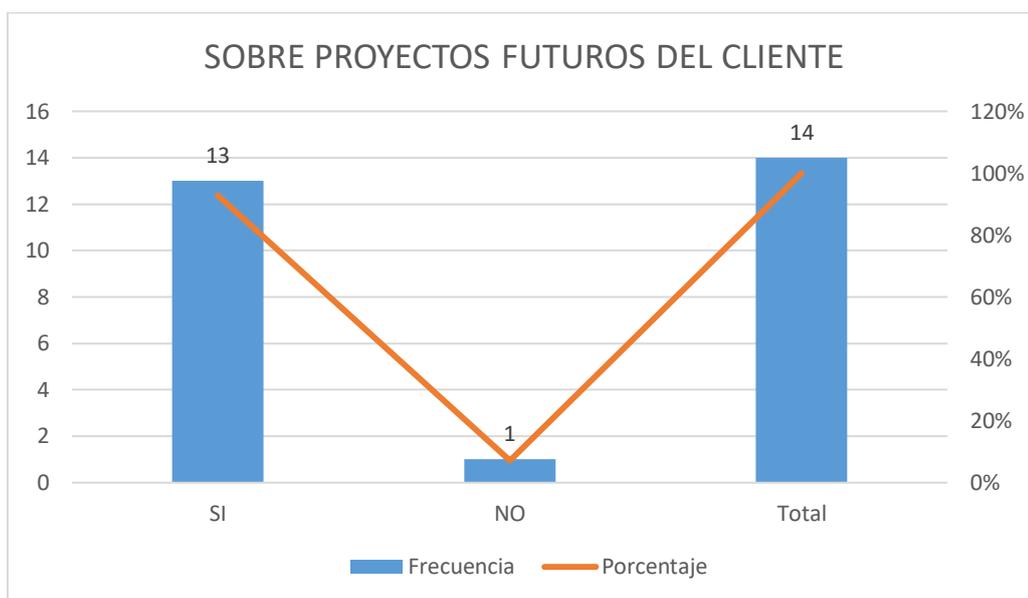
Tabla 09

Sobre evaluar los proyectos futuros del cliente en el otorgamiento de un crédito

	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	93%
NO	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Respuestas al cuestionario. Elaboración propia

Gráfico 09



Como se puede observar en la tabla 09 y gráfico 09; de las respuestas al cuestionario obtenidas en el trabajo de campo, a los trabajadores de la Entidad, el 93% de los encuestados considera que se deben tomar en cuenta los proyectos futuros del cliente en la evaluación del otorgamiento de un crédito, mientras que el 07% opina que no es necesario evaluar ésta circunstancia.

CONSTANCIA DE TRABAJO

EL QUE SUSCRIBE GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTO CRISTO DE BAGAZÁN”

HACE CONSTAR:

Qué, **WILDER CAMPOS POSITO**, identificado con DNI N° 77491488, se encuentra laborando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santo Cristo de Bagazán”, en los siguientes cargos:

- **Gestor de Recuperaciones** - en la Oficina Bagua Grande, desde el 01 de Agosto de 2019 hasta el 03 de Agosto de 2021.
- **Analista de Créditos PYME** - en la Oficina Bagua Grande, desde el 04 de agosto del 2021, hasta la actualidad.

Se expide la presente a petición del Interesado, para los fines que estime conveniente.

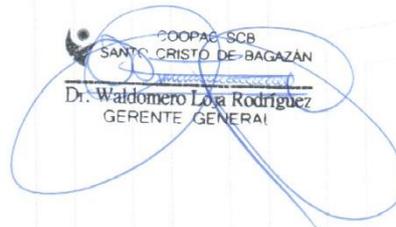
Rioja, 09 de febrero de 2022

WLR/iyp.
C.c. Arch.

Oficina Principal Rioja
Jr. Dos de Mayo 801

www.coopscb.com.pe

Central Telefónica
(042) 558183

COOPAC-SCB
SANTO CRISTO DE BAGAZÁN

Dr. Waldomero Loza Rodríguez
GERENTE GENERAL

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA

El que suscribe Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santo Cristo de Bagazán”, del Distrito y Provincia de Rioja, Departamento San Martín.

HACE CONSTAR:

Que, el señor **WILDER CAMPOS POSITO**, identificado con DNI N° 77491488, Bach. Contabilidad y Finanzas de la Universidad Politécnica Amazónica, realizará el trabajo de suficiencia profesional, el cual lleva el título de “Estrategias para mejorar la gestión del Área de Recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, en el año 2020 - Bagua Grande”.

Se expide la presente a petición del Interesado, para los fines que estime conveniente.

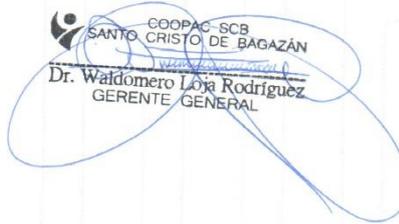
Rioja, 09 de febrero de 2022

WLR/iyp.
C.c. Arch.

Oficina Principal Rioja
Jr. Dos de Mayo 801

www.coopscb.com.pe

Central Telefónica
(042) 558183



COOPAC-SCB
SANTO CRISTO DE BAGAZÁN
Dr. Waldomero Loja Rodríguez
GERENTE GENERAL