

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad



Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad de una cooperativa de ahorro y crédito

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Percy Huamán Baez

Madeleine Foco Rozas

Asesor:

Dr. Iván Apaza Romero

Lima, marzo del 2023

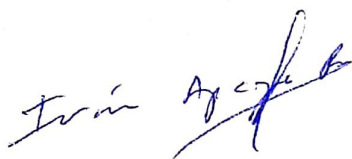
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Iván Apaza Romero, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad de una cooperativa de ahorro y Crédito.” constituye la memoria que presenta los bachilleres Percy Huamán Baez y Madeleine Foco Rozas, tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Lima, a los 16 días del mes de marzo del 2022.



Dr. Iván Apaza Romero

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 16 días del mes de marzo del año 2023 siendo las 12:00 horas, se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Margarita Jesús Ruiz Rodríguez, el secretario: Mg. Pedro Orlando Vega Espilco como miembro: Mg. Luis Enrique Falcón Delgado y el asesor Dr. Iván Apaza Romero, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad de una cooperativa de ahorro y Crédito”*, de los Bachilleres:

- a. Percy Huamán Baez
- b. Madeleine Foco Rozas

Conducente a la obtención del Título profesional de CONTADOR PÚBLICO,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Percy Huamán Baez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	14	C	ACEPTABLE	BUENO

Candidato (b): Madeleine Foco Rozas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	14	C	ACEPTABLE	BUENO

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad de una cooperativa de ahorro y Crédito.

Credit recovery strategies to reduce delinquency in a savings cooperative.

Percy Huamán Baez; Madeleine Foco Rozas

Universidad Peruana Unión

damienbaez_@hotmail.com

madeleinefoco@gmail.com

Registro de ORCID (<https://orcid.org/0000-0001-9356-1971>)

Registro de ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-4967-8731>)

RESUMEN

Las estrategias de recuperación de créditos son esenciales en todo tipo de negocio financiero, y es actualmente lo que el mercado está manejando para evitar la morosidad. El objetivo de la presente investigación fue determinar las estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito. Siendo el tipo de investigación de enfoque cualitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Como población y muestra se usó 30 estados financieros de una cooperativa de ahorro y crédito. Dentro de las conclusiones se recomendaron nuevas formas de analizar las solicitudes de los créditos, así como también la forma de uso de los medios de comunicación y que determinado tiempo utilizarlos, capacitar al equipo financiero, en aspectos de atención como también actualizarlos en recuperación de créditos, como también se involucró a la gerencia quien debería tener reportes periódicos, sobre el cumplimiento de objetivos, y por último se recomendó realizar descuentos para aquellos créditos que llevan más de dos años sin cancelar, y por ultimo utilizar la notificaciones dentro de las centrales de riesgo. Con la finalidad de la reducción de morosidad.

Palabras clave: Estrategias, recuperación, morosidad, créditos, cartera

ABSTRACT

Credit recovery strategies are essential in all types of financial business, and it is currently what the market is managing to avoid delinquency. The objective of this research was to determine credit recovery strategies to reduce delinquency in the cooperative. of Savings and Credit. Being the type of research of qualitative approach, descriptive level, non-

experimental design, as a population and sample use 30 financiers of a savings and credit cooperative. Among the conclusions, new ways of analyzing credit applications were recommended, as well as the way of using the media and what time to use them, train the financial team, in aspects of attention as well as update them in credit recovery. , as management was also involved, who should have periodic reports, on the fulfillment of objectives, and finally it was recommended to make discounts for those credits that have not been canceled for more than two years, and finally to use the notifications within the central risk. In order to reduce delinquency.

Keywords: Strategies, recovery, delinquency, loans, portfolio

INTRODUCCIÓN

Coronado & Garcés (2019), mencionan que las empresas financieras actualmente realizan una gestión muy detallada cuando se trata de hacer frente a la morosidad, debido a que este es un gran indicador para la actividad que realizan. Por otro lado Coronado & Garcés (2019), habla sobre la morosidad como el indicador que define la gestión de cobranza que se está desarrollando en la empresa, además de ser el más cuidadoso, pues su incremento excesivo puede ser perjudicial para las entidades; por ello es que Cavero (2020), menciona que las empresas financieras viven cada día gestionando la forma de disminuir su morosidad además de tener respaldo legal, pues la actividad que cumplen guarda mucho cuidado y peligro, ya que al momento de dar los créditos son conscientes del análisis que realizan, sin embargo, no están al 100% seguros de que su cliente vaya a cumplir, es así que para no incrementar la morosidad viven aplicando estrategias de cobranza.

Alfaro & Vargas (2017), señalan que las estrategias de cobranza, deben pasar por un proceso muy rígido en el sector financiero, pues su finalidad es recuperar dinero prestado, además de velar por las ganancias que vendrían a ser los intereses generados, por lo tanto, dichas estrategias deben tener fundamento, pues las entidades financieras no pueden caer en el error de gestionarlas de manera incorrecta, debido a que su mala gestión puede ocasionar pérdidas en la empresa.

Las estrategias de cobranza cobran relevancia para todas las organizaciones debido a que son los pilares de un proceso de cobranza parcial o totalmente exitoso.

Según Nole (2015) es fundamental para el crecimiento de los negocios que realizan la venta al crédito, cualquiera que sea la magnitud de su negocio, las utilidades dependen

específicamente del ciclo y la periodicidad de inversión. Para Salazar (2020) las estrategias de cobranza generan mayores ventajas que permiten realizar una recuperación de deudas, garantizando en su mayoría los acuerdos de pago, en base al marco normativo y otorgándole valor a los clientes. También Pun (2020) determina que la importancia se basa en la organización y coordinación para realizar acciones que de manera sistematizada permitan hacer la cobranza de cartera, además menciona que las estrategias de recuperación de créditos son óptimos, cuando no se tiene el control o manejo, durante un periodo prudencial.

Algunas investigaciones sustentan la importancia del uso de estrategias de recuperación para reducir la morosidad. Nole (2015), señala que el uso de las estrategias de cobranza para la recuperación de créditos, ayuda en su investigación con una reducción de 12% de morosidad y se recuperó 7% de los créditos atrasados. Asimismo Coronado & Garcés (2019), mencionaron en su investigación, que la empresa tenía un mal manejo de sus créditos otorgados, por lo que planteo estrategias de recuperación. La investigación realizada por Quilo (2017), determina que las estrategias de recuperación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal, permitirá mejorar el análisis y la evaluación de las metas planteadas con el objetivo de minimizar la morosidad de la Caja. Castrillo et al. (2012), establece que las estrategias que usa la industria automotriz para minimizar las cuentas por cobrar, se ubican en las políticas de crédito y cobranza. La investigación de Reyes (2017), detalla que los índices de morosidad de los centros bancarios aumentan por la falta de estrategia de recuperación. Además Salazar (2020), concluye que establecer estrategias para controlar la recuperación de cartera de manera oportuna, son uno de los problemas mayores de la organización, ya que no cuentan con instrumentos que permitan realizar las actividades de recobro de cartera y de administrar un crédito factible.

Las estrategias de recuperación son acciones metódicas que son desarrolladas por las organizaciones para la recuperación crédito teniendo en cuenta los factores internos y externos que afectan a la cartera.

Según Cavero (2020), se refiere a parte fundamental del área de cobranza y la capacidad para utilizar determinadas técnicas para que la recuperación de créditos sea eficiente y beneficiosa para la organización y su estabilidad económica. Así también Núñez (2020), define como el plan adecuado para el uso de los recursos de una organización en

donde se detallan los pasos para la recuperación de crédito, dicho plan lo crea la alta dirección. Al respecto Herrera (2017), determina que son determinados pasos y acciones establecidos en donde se precisa el modelo de cobranzas, los beneficios que los clientes recibirán si realizan la amortización de la deuda, a su vez las sanciones que se llevará a cabo si no se realiza la amortización.

Por su parte Parrales (2013), sostiene que son métodos que permiten que la cobranza de créditos tenga menor dificultad en su función y mayor rendimiento. Visto de tal manera entonces, las normas de la recuperación de crédito cobran una atención especial para la organización. Según Parrales (2013), las estrategias han ido cambiando durante el tiempo, concretamente en cuatro fases hasta la actualidad, las cuales son cobranza incipiente, cobranza en desarrollo, cobranza estratégica, cobranza electrónica y cobranza por excelencia. Asimismo Núñez (2020), señala que las dimensiones de estrategias de recuperación de crédito son políticas de créditos, procesos de evaluación de créditos, centrales de riesgo y acciones de recuperación de créditos.

Las estrategias de cobranza cobran relevancia para todas las organizaciones debido a que son los pilares de un proceso de cobranza parcial o totalmente exitoso.

Según Nole (2015), es fundamental para el crecimiento de los negocios que realizan la venta al crédito, cualquiera que sea la magnitud de su negocio, las utilidades dependen específicamente del ciclo y la periodicidad de inversión. Para Salazar (2020), las estrategias de cobranza generan mayores ventajas que permiten realizar una recuperación de deudas, garantizando en su mayoría los acuerdos de pago, en base al marco normativo y otorgándole valor a los clientes. También Pun (2020), determina que la importancia se basa en la organización y coordinación para realizar acciones que de manera sistematizada permitan hacer la cobranza de cartera.

Mientras que la morosidad es un concepto referido al retardo en el cumplimiento de pagos, es decir, cuando una persona acumula días, meses o años después de la fecha acordada del pago, por falta de solvencia u otros motivos. Según Núñez (2020), es la demora en la amortización de una deuda determinada en una fecha anteriormente prevista. También Alfaro & Vargas (2017), sostienen que es la demora en el abono de la deuda, la cual es llamada mora, y por ende se le nombra moroso al cliente que tarda en el pago de la obligación. Las

causas de la morosidad en las organizaciones son determinadas por diferentes factores internos y externos los cuales, no permiten cumplir con sus obligaciones. Según Alfaro & Vargas (2017) algunas de las causas son: error en la utilización de metodologías para aprobar prestamos, los fraudes en la información y la desviación de recursos y falta de control en la cartera morosa. Para Núñez (2020), las dimensiones de morosidad son, las categorías de morosidad y las carteras de créditos.

La cooperativa de Ahorro y Crédito, ha venido gestionando sus créditos atrasados, pero sin tener éxito, donde se han visto varios objetivos y desafíos, pero actualmente no cuentan con estrategias de cobranza establecidos en sus políticas, lo cual no complementa la gestión desarrollada, por lo cual su morosidad se ha visto en índices altos, es así que al ver dicho contexto se plantea como objetivos:

Determinar las estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito.

Analizar el proceso de evaluación de créditos y las acciones que realiza la cooperativa de Ahorro y Crédito.

Conocer las estrategias de cobranza que utiliza la cooperativa de Ahorro y Crédito.

Analizar el comportamiento financiero de la morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito

Diseñar estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación fue de tipo descriptivo, pues se detalló la información de situaciones y sobre el contexto de la cooperativa de ahorro y crédito. Pino (2010), menciona que las investigaciones descriptivas son aquellas que cumplen la función de interactuar con el participante, mediante encuestas o entrevistas, adicionalmente señala que la información que se recolecta detalla situaciones o circunstancias de una población de estudio. Asimismo el enfoque sobre el cual se estudio fue cuantitativo Gonzales & Sanabria (2018), mencionan que este tipo de investigaciones muestran la información mediante datos numéricos o estandarizados, y es sobre ello que se gestiona la descripción de los datos.

Por otro lado la investigación tiene un diseño no experimental puesto que la información no se manipulo, y fue procesada como se ha recolectado, es por ello que Hernández et al., (2010) manifiesta que las investigaciones no experimentales, son las que no están en favor del investigador y los datos son exactamente como se recolectaron.

La población y muestra fueron 30 colaboradores de planta, para determinar la información en trabajadores más cercanos a la realidad en la que se encuentra, el tipo de muestreo fue no probabilístico a conveniencia del autor. La técnica para recolección de información fue la encuesta, por lo que para conocer estrategias de cobranza y morosidad se presentó un cuestionario, donde el trabajador logró rellenar de acuerdo a su opinión, el cuestionario es el propuesto por Núñez (2020), conformado por 18 ítems, para ambas variables, estrategias de recuperación y morosidad, con el objetivo de recolectar información que permita la propuesta de estrategias de recuperación de créditos. El resultado de la confiabilidad fue de 0.918, el cual fue determinado a través del Alfa de Cronbach, esto significa que el instrumento es viable. Se usó también la técnica de revisión documental, para establecer las carteras y los niveles de morosidad.

Para a fines de la investigación se usó el método de la estadística descriptiva, para lograr el cumplimiento de la objeción planteada, se realizó una prueba de descriptiva, además se analizó la información financiera.

RESULTADOS

O1: Análisis del proceso de evaluación de créditos y las acciones que realiza la cooperativa de ahorro y crédito.

Como se muestra en la tabla 1 se visualizan los índices que miden la percepción de la variable estrategias de recuperación de créditos, el cual se observa que la mayoría respondieron con un nivel alto (53.3%), esto evidenciado por sus indicadores o dimensiones, correspondiente a las políticas de créditos, una gran parte de la muestra afirmaron un grado alto (83.3%), para proceso de evaluación de créditos se muestra en su mayoría con un índice alto (46.7%), asimismo, para acciones de recuperación de créditos manifestaron con un nivel alto (63.3%), por último centrales de riesgos correspondió al grado medio (80%), ante ello los colaboradores de la cooperativa aseveran tener un buen manejo en la gestión de las estrategias para el fin de recuperación, sin embargo se denota en el factor categorías de la morosidad, que

una gran parte de la muestra asevera con una percepción baja (73.3) es decir que la distribución de la cartera se encuentra deficiente. (ver figura 1).

Tabla 1
Percepciones de los índices

		Recuento	%
Política de créditos	Bajo	1	3,3%
	Medio	4	13,3%
	Alto	25	83,3%
	Total	30	100%
Proceso de evaluación de créditos	Bajo	3	10,0%
	Medio	13	43,3%
	Alto	14	46,7%
	Total	30	100%
Acciones de recuperación de créditos	Bajo	5	16,7%
	Medio	6	20,0%
	Alto	19	63,3%
	Total	30	100%
Centrales de riesgo	Bajo	3	10,0%
	Medio	24	80,0%
	Total	30	100%
Categorías de la morosidad	Bajo	22	73,3%
	Medio	5	16,7%
	Alto	3	10,0%
	Total	30	100%
Estrategias de recuperación de créditos	Bajo	8	26,7%
	Medio	6	20,0%
	Alto	16	53,3%
	Total	30	100%

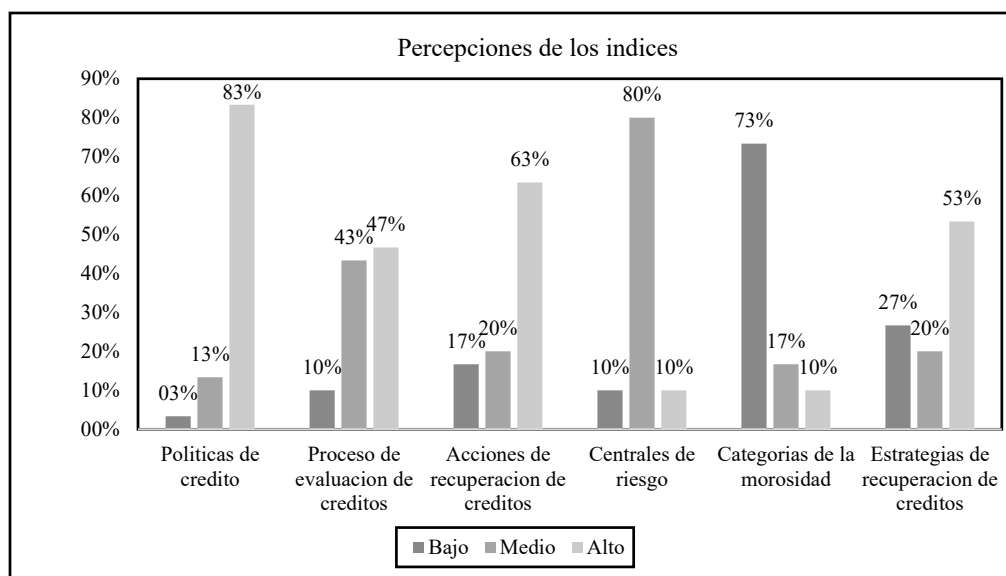


Figura 1. Percepciones de los índices

Se muestran los resultados obtenidos, respecto del análisis de sus procesos de evaluación, donde se ha obtenido que los sectoristas de la cooperativa, consideran dentro del proceso de evaluación en un 93% los ingresos del cliente, además con un porcentaje de 100% consideran la rotación del capital, con 77% los sectoristas evalúan la conducta moral financiera del cliente, mediante sistemas de control de riesgo. Sin embargo, el indicador bajo con una puntuación de (1, 2 y 3) es que los sectoristas no analizan los proyectos futuros del cliente antes de otorgarle un crédito y por último los financieros o sectoristas evalúan en un 80% los compromisos financieros que tiene el cliente con otras entidades financieras (tabla 2). Asimismo, se muestra las acciones que realiza la cooperativa de ahorro y crédito, para la recuperación de créditos, el 90% de los sectoristas menciono que realizan visitas, además de que el 100% recalco hacer llamadas de cobranza, solo el 53% asegura enviar mensajes por correo electrónico, el 63% detallo que envían mensajes de texto, en 83% notifican de manera escrita y solo en un 63% se realizan procesos jurídicos con los créditos vencidos (tabla 2).

Tabla 2.
Procesos de evaluación de créditos y las acciones que realiza la cooperativa de ahorro y crédito.

		Puntuaciones				
		1	2	3	4	5
Proceso de evaluación de créditos	¿Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?	0%	0%	0%	7%	93%
	¿Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?	0%	0%	0%	0%	100 %
	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente?	0%	0%	0%	23%	77%
	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente?	43%	23%	34%	0%	0%
	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras?	0%	0%	0%	80%	20%
Acciones que realiza la cooperativa de ahorro y crédito.	¿Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos?	0%	0%	0%	10 %	90 %
	¿Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos?	0%	0%	17%	60 %	23 %
	¿Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos?	0%	0%	37%	10 %	53 %
	¿Considera que se realiza envío mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos?	0%	0%	17%	20 %	63 %
	¿Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos?	0%	0%	0 %	17 %	83 %
	¿Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos?	0%	0%	10 %	63 %	27 %

O2: Conocer las estrategias de cobranza que utiliza la cooperativa de Ahorro y Crédito.

Para el presente apartado se realizó la pregunta de manera puntual al jefe financiero de la cooperativa el cual menciono las estrategias que realiza la cooperativa.

Manifestó que realizan una revisión a la cartera de crédito de la cooperativa, de su inicio hasta la actualidad. Clasificando la cartera por tiempo y retraso, después de eso se programan las salidas para realizar cobranzas.

Posterior a eso se usan medios de comunicación como llamadas telefónicas, WhatsApp. MSN. Correo electrónico, los cuales se registran en los expedientes de los clientes, esta medida solamente para clientes recientes. Se prepara las notificaciones para hacerles llegar a su respectivo domicilio o centro de labor, la dirección que fue registrado al momento de evaluar el expediente crediticio.

Primera notificación: Invitación al cliente para conversar sobre su crédito y se realiza su compromiso (carta de compromiso) indicando la fecha de cancelación de sus respectivas cuotas.

Segunda notificación: Invitar al cliente para una reprogramación del total de deuda por cuotas (refinanciamiento). Según los clientes estén de acuerdo y que monto en cada cuota ellos pueden pagar. Sin embargo, recalco que la cobranza es según criterio del personal de la empresa como salidas de madrugadas, hacerles guardia a los clientes morosos.

O3: Analizar el comportamiento financiero de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito.

La tabla 3 y figura 4, muestran el número de créditos aprobados durante el año 2020, donde se observa que el mes de marzo fue el que tuvo menos colocaciones siendo 12, también se observa que en el mes de julio tuvo 25 colocaciones siendo el mes con mayor cantidad. Asimismo, las variaciones negativas se dieron en el mes de marzo (-6), agosto (-7), setiembre (-2) y noviembre (-5). Pues se muestran que durante el 2020 existían tendencias de aumento y disminuciones en cuanto a las colocaciones que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito.

Tabla 3
 Importe y número de créditos aprobados-periodos 2020

Año	Meses	N° de créditos aprobados	Variación	Monto de créditos aprobados- En soles	Variación
2020	Enero	20	9	23800	
2020	febrero	18	2	21200	2600
2020	Marzo	12	-6	18000	3200
2020	Abril	23	11	8200	9800
2020	Mayo	17	-6	12300	-4100
2020	Junio	18	1	18400	-6100
2020	Julio	25	7	16000	2400
2020	Agosto	20	-5	8400	7600
2020	Setiembre	18	-2	15492	-7091.79
2020	octubre	20	2	18000	-2508.21
2020	Noviembre	15	-5	15000	3000
2020	Diciembre	25	10	24530	-9530
TOTAL		231		199322	

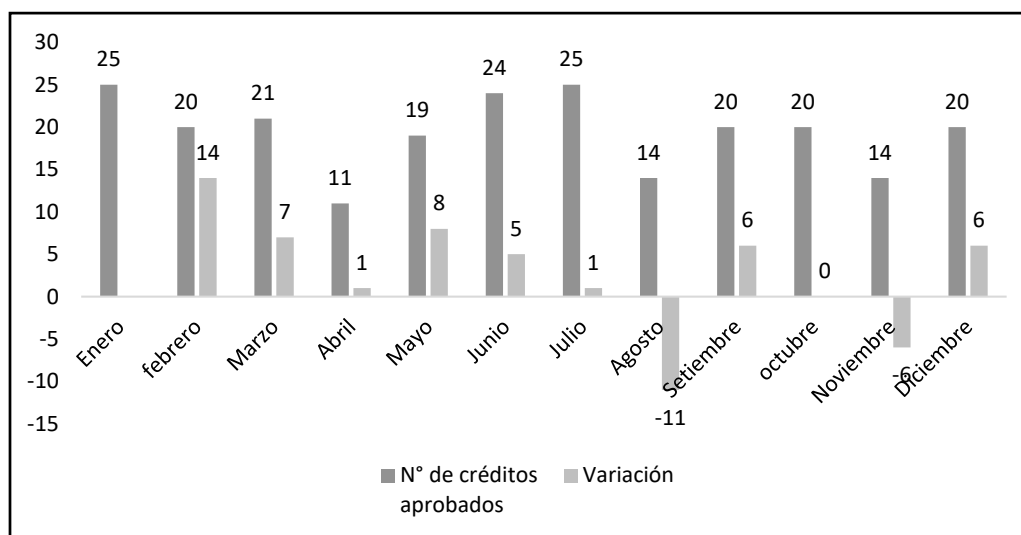


Figura 4. Número de créditos aprobados 2020

La figura 5 muestra los montos ubicados en los clientes, donde el mayor monto de créditos aprobados se dio en diciembre con una cantidad de S/24,530.00, y el monto mínimo colocado se dio en el mes de agosto con el monto de S/8,400.00.

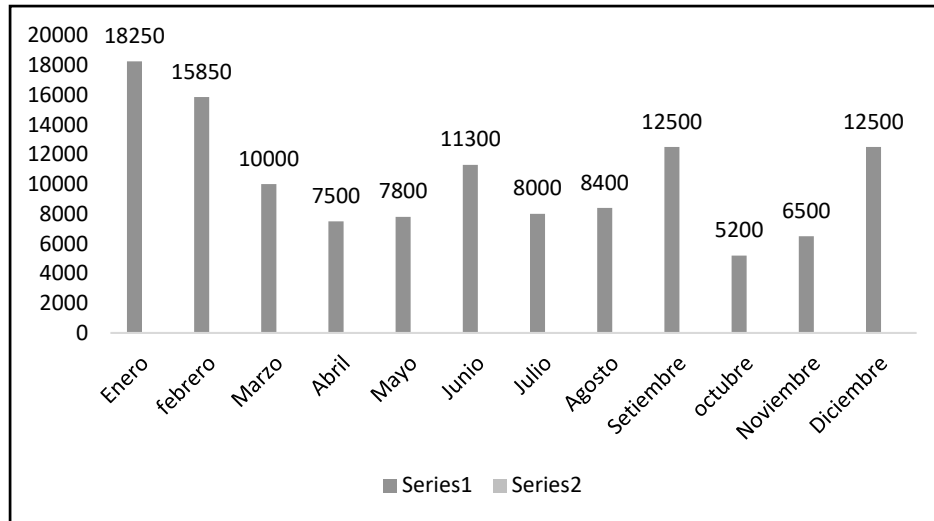


Figura 5. Importe de los créditos aprobados

En la tabla 4, se muestra los créditos vencidos de la cooperativa de ahorro y crédito según el rubro comercial de los productos, donde en el mes de junio se tuvieron 8 clientes, y el monto de deudores disminuyó, por lo que significa que es el mes con menor morosidad, también se observa que en el mes de abril se tienen 23 clientes deudores siendo el mes con más alta morosidad, lo cierto es que todos los meses han tenido una variación de disminución.

Tabla 4
Importe y número de créditos vencidos por producto

Año	Meses	N°	Variación	N° de créditos vencidos por productos						
				Monto de créditos aprobados	Variación	Agro comercial	Cubierto	Hipotecario	Ordinario	Rapicash
2020	Enero	12	9	10000	0	12	0	0	0	0
2020	febrero	18	-6	11500	2400	7	1	0	10	0
2020	Marzo	12	-6	8000	5850	6	5	0	1	0
2020	Abril	23	11	8200	2500	15	8	0	0	0
2020	Mayo	17	-6	6200	-300	14	0	0	3	0
2020	Junio	8	-9	11300	-3500	8	0	0	0	0
2020	Julio	20	12	5200	3300	15	0	0	5	0
2020	Agosto	10	-10	2500	-400	9	0	1	0	0
2020	Setiembre	10	0	12500	-4100	9	0	0	0	1
2020	octubre	12	2	5200	7300	10	2	0	0	0
2020	Noviembre	15	3	6500	-1300	10	5	0	0	0
2020	Diciembre	20	5	12500	-6000	17	3	0	0	0
TOTAL		177		99600		132	24	1	19	1

Se muestran los montos distribuidos en cada cartera de la cooperativa, mostrando que se tienen mayores créditos en la cartera deficiente haciendo un monto de S/ 61,691.00.

Tabla 5
Clasificación de los montos por carteras

Año	Meses	Monto de créditos vencidos	Variación	Monto de créditos vencidos por categoría		
				Deficiente	dudoso	Pérdida
2020	Enero	10000	0	8200	1800	0
2020	febrero	11500	-1500	8050	2100	1350
2020	Marzo	8000	3500	6000	2000	0
2020	Abril	8200	-200	6500	1700	0
2020	Mayo	6200	2000	5200	400	600
2020	Junio	11300	-5100	2800	8500	0
2020	Julio	5200	6100	5200	0	0
2020	Agosto	2500	2700	2500	0	0
2020	Setiembre	12500	-10000	4741	7250	500
2020	octubre	5200	7300	3000	500	1700
2020	Noviembre	6500	-1300	4000	2000	500
2020	Diciembre	12500	-6000	5500	5000	2000
TOTAL		123800		61691	31250	6650

Se muestra en la tabla 6 los porcentajes de morosidad que se tiene de los créditos no cancelados, los porcentajes se encuentran en promedio en 50% de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito, lo que significa que la mitad de lo financiado no ha sido pagada, y así como manifiesta la tabla 5 la mayoría de créditos se encuentran en una clasificación deficiente, es decir pasaron los 30 días hábiles de pago.

Tabla 6
Porcentaje de morosidad en los créditos año 2020.

Año	Meses	Monto de créditos aprobados	Monto de créditos vencidos	Morosidad
2020	Enero	23800	10000	42%
2020	febrero	21200	11500	54%
2020	Marzo	18000	8000	44%
2020	Abril	8200	5220	54%
2020	Mayo	12300	6200	50%
2020	Junio	18400	11300	61%
2020	Julio	16000	5200	33%

2020	Agosto	8400	2500	30%
2020	Setiembre	15492	12500	81%
2020	octubre	18000	5200	29%
2020	Noviembre	15000	6500	43%
2020	Diciembre	24530	12500	51%
TOTAL		199322	99600	50%

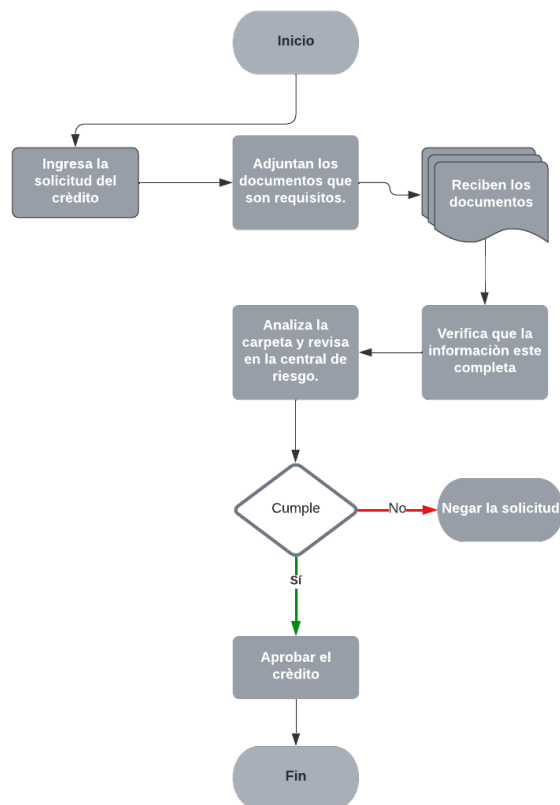
O4: Diseñar estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito.

Según lo analizado dentro de la investigación y con un panorama sobre su comportamiento financiero es que se exponen las estrategias de recuperación de créditos de forma eficiente, iniciando por los procesos de evaluación, ya que deberían contar con la información financiera a detalle del cliente antes de otorgarle un préstamo, así mismo todos los trabajadores deben trabajar bajo un lineamiento establecido, con mayor capacitación.

Estrategia 1. Tener información más detallada de los clientes que solicitan créditos.

Finalidad: realizar un proceso de análisis más completo.

Gráfico 1. Diagrama de procesos



Estrategia 2. Realizar la capacitación a todo el personal financiero sobre las políticas de cobranza y el manejo del cliente.

Finalidad: Tener financieros con mayor capacidad de respuesta, disminuyendo la contingencias o peligros al dar el crédito.

- Constante capacitación al personal de cartera

La persona encargada de la realización de capacitaciones, será el jefe de área en conjunto con un experto en gestión de riesgo crediticio, para poder capacitar a los empleados sobre las políticas menos conocida y para poder recomendar y orientar la forma de tratar los créditos por parte de los financistas o sectoristas.

Tabla 7
Temas a tratar en la capacitación

Temas	Número de veces mensuales/horas	Costo aproximado
Análisis de créditos	2 v/ 3h	350.00
Atención al cliente	2v/1 h	350.00
Desarrollo de las políticas de la cooperativa.	1v /1 h	0.00
Nuevas técnicas de cobranza y cartera.	3v / 3 h	500.00

Estrategia 3. Utilizar los medios de comunicación más actualizados.

Finalidad: Recordatorios de pre cobranza, informando sobre la cobranza.

Gráfico 2. Medios de comunicación

Llamadas telefónicas	Mensaje de texto	Redes sociales	Correo electrónico
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar llamadas para recomendar no atrasarse. • Recordarle los montos y fechas de pagos próximos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar mensajes masivos, con un sistema ya personalizado, sobre la notificación de cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las redes sociales como WhatsApp son medios mas personalizados donde se pueden notificar con mayor acercamiento al cliente que ya trae cuotas vencidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se usarán para notificar las deudas con peligro de castigo, pues es un medio con mas rigurosidad.

Fuente: Alfaro & Vargas (2017)

Estrategia 4. Aplicar manuales de procesos existentes en la cooperativa

Finalidad: Verificar y analizar el cumplimiento de las funciones y actividades de la cooperativa

Cargo: Gerente

Finalidad del cargo: aplicar y hacer aplicar las funciones y responsabilidades otorgadas por la institución.

- Debe analizar que las políticas de la empresa o cooperativa se estén cumpliendo.
- Solicitar los reportes temporales para conocer los avances sobre las cobranzas.
- Ejecutar y cumplir los objetivos de la cooperativa.

Estrategia 5. Aplicar descuentos sobre las deudas que tienen mayor antigüedad en la cooperativa.

Finalidad: Recuperar créditos ya castigados o en riesgo.

Propuesta:

- Deudas mayores a S/ 5,000 otorgar el 5% de descuento por cancelar inmediatamente las deudas atrasadas.
- Deudas menores a S/ 5,000 otorgar el 2.5 % de descuento por cancelar inmediatamente las deudas atrasadas.
- Realizar sorteos de bonos y vales, para aquellos clientes que cancelan su deuda inmediatamente, y de esa forma participaran.

Estrategia 6. Utilizar las centrales de riesgo

Finalidad: Llegar a un consensó con el cliente para que cancele antes de notificarlo.

La COOPAC guardan participación dentro de las entidades financieras que pueden notificar en las centrales de riesgo cuando los clientes no cancelan los créditos otorgados, por ello se puede utilizar esta herramienta para aquellos créditos que han sido imposibles de lograr el pago por parte del cliente, además se le debe notificar al cliente sobre ello, para que la finalidad sea que cancele antes de ser notificado.

Tabla 5
Presupuesto

Estrategias	Costo	Cantidad de meses	Total
Estrategia 1. Tener información más detallada de los clientes que solicitan créditos.	120.00	2	240.00
Estrategia 2. Realizar la capacitación a todo el personal financiero sobre las políticas de cobranza y el manejo del cliente.	1200	3	3600.00
Estrategia 3. Utilizar los medios de comunicación más actualizados	120	12	1440.00
Estrategia 4. Aplicar manuales de procesos existentes en la cooperativa	200	1	200.00
Estrategia 5. Aplicar descuentos sobre las deudas que tienen mayor antigüedad en la cooperativa.	0	0	0
Estrategia 6. Utilizar las centrales de riesgo	320	12	3840.00
		TOTAL	9320.00

DISCUSION

Como primer objetivo se analizaron y determinaron las estrategias de recuperación de crédito para reducir la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito., entendiéndose que son acciones protocolares para distintas situaciones que conlleve el proceso de la solicitud y otorgamiento de crédito el cual permite poder soluciones problemas que se presenten repentinamente. Según Herrera (2017) son un conjunto de lineamientos normativos que cuenta una organización financiera para realizar un óptimo manejo para el otorgamiento de crédito y la recuperación de crédito. Asimismo Núñez (2020) señala que son lineamientos de una entidad dictaminadas por la alta gerencia, para resolver si es conveniente otorgar el crédito solicitado por un cliente, y cabe mencionar que se debe considerar también la estrategias de riesgos. Para Alfaro & Vargas (2017) las políticas de crédito dentro una organización son los procesos que ésta desarrolla para recuperar sus créditos vencidos. Al

respecto Salazar (2020) indica que es un conjunto de acciones para determinadas situaciones, los cuales permiten alcanzar propósitos y permiten el crecimiento de la organización.

Por otro lado, se comprendió que el proceso de evaluación de créditos son fases en la cual existe un orden y actividades que se realizan dentro de ello, permitiéndole a la organización tener la información necesaria para reducir el riesgo y poder otorgar al cliente el crédito solicitado. Según Núñez (2020) dentro de la evaluación para el acceso al crédito se tiene en cuenta: ingresos, rotación de su capital, conversión de efectivo, capacidad de deuda, situación financiera, patrimonio y las referencias en cuanto al comportamiento moral.

Dentro de sus estrategias de cobranza, se encontraron las centrales de riesgo. Según Castrillón & Galeano (2019) mencionan que son servicios necesarios para el sector crediticio y financiero, con el propósito de dirigir y controlar el riesgo en la situación de otorgamiento de crédito. Asimismo Coronado & Garcés (2019) señalan que es el servicio que brinda cada país, el cual contiene la información entregada por las entidades financieras de crédito, además analiza los riesgos, con el objetivo de identificar a los prestatarios que tienen problemas de recuperación de crédito. En tanto Herrera (2017) indica que es un sistema integrado de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, el cual contiene información correcta y clasificada sobre los clientes morosos de las organizaciones. Por su parte Núñez (2020) sostiene que es un sistema de información que clasifica a los deudores, y que ayuda a las empresas.

CONCLUSIONES

Dentro de la presente investigación se llega a concluir que se desarrolló el análisis del proceso de evaluación de créditos y las acciones que realizaba la cooperativa de Ahorro y Crédito. Donde se analizaron puntos como sus políticas de créditos y estas fueron puntuadas bajo un nivel de porcentaje alto con un 83% sin embargo se observó que no todos los trabajadores del área financiera conocían sobre dichas políticas. La misma situación para el proceso de evaluación señalado en un nivel medio con 43%, indicando que no se realizaban el análisis de las proyecciones futuras del cliente y tampoco el campo ético financiero, por otro lado, en las acciones de recuperación de créditos, se puntuó con un 63% en alto, donde la mayoría de veces no se utilizan continuamente, sin embargo, la cooperativa prefiere ir al

domicilio del cliente a cobrarle. Respecto de las centrales de riesgo se puntuó con un nivel medio con un 80% señalando que en su mayoría no llegan a usar esta herramienta.

Asimismo, se detallaron las estrategias de cobranza que ya utilizaban, siendo las visitas físicas en el domicilio del cliente, además de hacer una distribución de los clientes entre los financieros y darle la libertad al financiero de realizar la cobranza sin una guía en específico.

Por otro lado, se observó que los niveles de morosidad dentro de cooperativa de ahorro y crédito se encuentran en un 50%, lo que indica que la mitad de los prestamos no ha sido cancelado a tiempo. Y por último se desarrollaron las estrategias que se proponen dentro de la presente investigación, así como también la forma de uso de los medios de comunicación y que determinado tiempo utilizarlos, capacitar al equipo financiero, en aspectos de atención como también actualizarlos en recuperación de créditos, como también se involucró a la gerencia quien debería tener reportes periódicos, sobre el cumplimiento de objetivos, y por último se recomendó realizar descuentos para aquellos créditos que llevan más de dos años sin cancelar, y por último utilizar las notificaciones dentro de las centrales de riesgo con la finalidad de lograr la reducción de la morosidad.

REFERENCIAS

- Alfaro, J., & Vargas, K. (2017). Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del banco scotiabank del Perú s.a., en la ciudad de Trujillo, año 2016. universidad privada de Antenor Orrego.
- Castrillo, M., Chang, C., Jiménez, A., Salas, J., & Villalobos, E. (2012). Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices.
- Cavero, J. (2020). Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019.
- Coronado, Y., & Garcés, C. (2019). Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa inversiones valle & sol E.I.R.L. Chiclayo 2016.
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. In Revista de Investigación Universitaria (Vol. 5, Issue 2). <https://doi.org/10.17162/riu.v5i2.975>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta Edic).
- Herrera, J. (2017). "Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de

morosidad de la financiera Credinka s.a., chota - 2016.” in normas tributarias.

- Nole, G. I. (2015). Estrategia de cobranza y su relacion con la morosidad de pagos de servicio en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque. Universidad Señor de Sipán.
- Núñez, E. (2020). “Estrategías de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la cooperativa ahorro y crédito Todos los Santos – Chota, 2018.
- Parrales Ramos, C. A. (2013). 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. 134.
- Pino, R. (2010). Metodología de la investigación (1st ed.). Editorial San Marcos, E.I.R.L.
- Pun, K. (2020). Estrategias de cobranza a los clientes morosos castigados de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa , 2019.
- Quilo, E. (2017). Estrategias de recuperación de cartera para disminuir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Pijal en la parroquia González Suárez. in occupational medicine (vol. 53, issue 4).
- Reyes, E. (2017). Análisis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito afro ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016.
- Salazar, J. (2020). Estrategias de gestión para la recuperación de cartera vencida en la empresa “austro distribuciones.”