

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y LA MOROSIDAD EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE
CHOTA, 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:
IRIS MARINA VÁSQUEZ VÁSQUEZ**

**ASESOR:
DR. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO**

Chota – Perú

2023

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a Dios por brindarme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por permitirme lograr unas de mis metas en el ámbito profesional, bendiciéndome y dando fuerzas para continuar con mis metas trazadas, también dedico este trabajo a mis padres y a mi hermano a quienes amo infinitamente, ya que, nunca me han dejado sola, he sido testigo de sus esfuerzos y amor hacia mi persona, y mis logros son también los suyos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy las gracias a mi Dios todopoderoso, por su bondad infinita, por brindarme sabiduría y paciencia para seguir adelante en todo mi proceso de formación, por darme unos padres maravillosos y por poner en mi camino a personas valiosas en mi vida.

A toda mi familia por ser mi motivo para no rendirme, por la confianza puesta en mi persona, por su apoyo, su amor y paciencia en momentos difíciles.

Agradezco también a mi asesor el Dr. Lennin Rodríguez Catillo, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico. Así como también haber tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis.

A todos mis docentes que contribuyeron en mi formación profesional, asimismo a quienes conforman mi jurado, por su disponibilidad ante las consultas necesarias.

Finalmente agradezco a todas mis amistades por los ánimos y momentos compartidos durante mi desarrollo profesional.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1. Descripción de la realidad problemática.	18
1.2. Formulación del problema.	20
1.2.1. Pregunta principal	20
1.2.2. Preguntas específicas.....	20
1.3. Objetivos	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. Justificación.	21
1.4.1. Justificación teórica	21
1.4.2. Justificación práctica	21
1.4.3. Justificación académica	22
1.5. Limitaciones de la investigación	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1.2. Nacionales.....	25

2.1.3.	Locales.....	28
2.2.	Bases teóricas.....	30
2.2.1.	Teorías relacionadas al estudio.....	30
2.2.1.1.	Teoría de las restricciones.....	30
2.2.1.2.	Teoría de portafolios de inversión.....	31
2.2.2.	Estrategias crediticias.....	31
2.2.2.1	Políticas de evaluación de créditos.....	34
2.2.2.1.1	Capacidad de pago.....	36
2.2.2.1.2	Endeudamiento.....	36
2.2.2.2	Evaluación crediticia.....	36
2.2.2.2.1	Análisis de créditos.....	37
2.2.2.2.2	Condiciones de créditos.....	37
2.2.2.3	Recuperación de créditos.....	37
2.2.2.3.1	Llamadas telefónicas.....	38
2.2.2.3.2	Visitas de cobranza a domicilio.....	38
2.2.2.3.3	Cartas de cobranza.....	39
2.2.2.3.4	Renegociación.....	39
2.2.3	Morosidad.....	39
2.2.3.1	Recaudación.....	41
2.2.3.1.1	Cumplimiento de créditos.....	42
2.2.3.1.2	Tiempo de recaudo.....	42
2.2.3.1.3	Pagos puntuales.....	42
2.2.3.2	Cartera vencida.....	43
2.2.3.2.1	Índice de morosidad.....	43
2.2.3.2.2	Índice de morosidad de crédito microempresa.....	44
2.2.3.2.3	Índice de morosidad por consumo.....	44
2.2.3.2.4	Índice de morosidad de crédito hipotecario.....	44
2.2.3.3	Procedimiento de cobranza judicial.....	45

2.2.3.3.1	Medidas de embargo	45
2.3	Definición de términos básicos	45
3.3.1	Análisis de créditos.....	45
3.3.2	Capacidad de pago.....	46
3.3.3	Cartas	46
3.3.4	Cartera vencida.....	46
3.3.5	Condiciones de créditos.....	46
3.3.6	Crédito.....	46
3.3.7	Cobranza	46
3.3.8	Cumplimiento de créditos	47
3.3.9	Endeudamiento	47
3.3.10	Estrategia.....	47
3.3.11	Evaluación crediticia.....	47
3.3.12	Gestión.....	47
3.3.13	Índices de morosidad	47
3.3.14	Judicial	47
3.3.15	Llamadas telefónicas.....	48
3.3.16	Mora	48
3.3.17	Medidas de embargo	48
3.3.18	Pagos puntuales	48
3.3.19	Políticas de evaluación de créditos	48

3.3.20 Recaudación.....	49
3.3.21 Recuperación de créditos	49
3.3.22 Renegociación	49
3.3.23 Tiempo de recaudo.....	49
3.3.24 Visitas de cobranza a domicilio	49
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	50
3.1. Formulación de la Hipótesis.....	50
3.1.1. Hipótesis general.....	50
3.1.2. Hipótesis específicas.....	50
3.2. Identificación de Variables.....	50
3.3. Operacionalización de variables.....	50
CAPITULO IV	52
IV. METODOLOGÍA	52
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	52
4.2. Diseño de investigación.	52
4.3. Población de estudio.....	52
4.4. Tamaño de muestra.....	53
4.5. Unidad de análisis.....	53
4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.	53
4.6.1. Método de recolección de datos	53
4.6.2. Técnicas de procesamiento de la información.....	54
4.6.3. Análisis, interpretación y discusión de resultados	55
CAPITULO V.....	56

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	56
5.1. Resultados y análisis de la variable estrategias crediticias.....	56
5.1.1. Resultados de la dimensión políticas de evaluación de créditos	56
5.1.2. Resultados de la dimensión evaluación crediticia	60
5.1.3. Resultados de la dimensión recuperación de créditos.....	67
5.1.4. Análisis general de la variable estrategias crediticias	74
5.2. Resultados y análisis de la variable morosidad.....	76
5.2.1. Resultados de la dimensión recaudación	76
5.2.2. Resultados de la dimensión cartera vencida	80
5.2.3. Resultados de la dimensión Judicial/ Legal	88
5.2.4. Análisis general de la variable morosidad	90
5.3. Contratación de hipótesis.....	92
5.3.1. Contrastación de la hipótesis general.....	92
5.3.2. Contratación de las hipótesis específicas.	94
5.3.2.1. Determinar la relación de las Políticas de Evaluación de Créditos con la	
Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.	94
5.3.2.2. Determinar la relación de la Evaluación Crediticia con la Morosidad en la	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.....	95
5.3.2.3. Determinar la relación de Recuperación de Créditos con la Morosidad en la	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.....	97
5.4. Discusión de resultados	98
CONCLUSIONES.....	101

RECOMENDACIONES.....	103
VI. REFERENCIAS.....	104
VII. ANEXOS.....	112
7.1. Cuestionario.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación interna del socio de acuerdo a su pago	43
Tabla 2 Clasificación de la morosidad y riesgo	45
Tabla 3 Operacionalización de variables	51
Tabla 4 Baremo de la dimensión Evaluación Crediticia.....	66
Tabla 5 Baremo de la dimensión Recuperación de créditos	73
Tabla 6 Baremo de la dimensión Políticas de evaluación de créditos	59
Tabla 7 Baremo de la variable Estrategias Crediticias	75
Tabla 8 Baremo de la dimensión Recaudación	79
Tabla 9 Baremo de la dimensión Cartera Vencida	87
Tabla 10 Baremo de la dimensión Judicial/Legal	89
Tabla 11 Baremo de la variable Morosidad.....	91
Tabla 12 Prueba de Normalidad.....	93
Tabla 13 Coeficiente de correlación del objetivo general.....	93
Tabla 14 Prueba de normalidad objetivo específico 1	96
Tabla 15 Coeficiente de correlación objetivo 1	96
Tabla 16 Prueba de normalidad del objetivo 2	97
Tabla 17 Coeficiente de correlación objetivo 2	98
Tabla 18 Prueba de normalidad objetivo específico 3	94
Tabla 19 Coeficiente de correlación objetivo 3	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis al momento de otorgar un crédito.....	61
Figura 2 Estimación del nivel de riesgo crediticio	61
Figura 3 Segmentación de riesgo para disminuir la morosidad.....	62
Figura 4 Condiciones financieras para evaluar al socio	63
Figura 5 Condiciones personales para el otorgamiento de un crédito	63
Figura 6 Condiciones comerciales para evaluar el otorgamiento del crédito	64
Figura 7 Baremo de la dimensión Evaluación Crediticia	66
Figura 8 Llamadas telefónicas que permiten concretar el cobro de los créditos morosos.....	67
Figura 9 Llamadas telefónicas que permiten disminuir la morosidad	67
Figura 10 Visitas a domicilio del socio moroso	68
Figura 11 Visitas de cobranza al domicilio que permiten la disminución de la morosidad	69
Figura 12 Cartas de notificación permiten al socio realizar el pago de su crédito en mora.....	69
Figura 13 Cartas de notificación permiten la disminución de los índices de morosidad.....	670
Figura 14 Medidas de renegociación permiten el cumplimiento del pago conforme al cronograma.....	71
Figura 15 Las medidas de renegociación, generan un índice de morosidad reducido.....	71
Figura 16 Baremo de la dimensión Recuperación de créditos.....	73
Figura 17 Los montos y plazos otorgados en los créditos son acorde a su capacidad de pago de los socios	56
Figura 18 Los créditos otorgados con excepciones referentes a la capacidad de pago incrementan el riesgo crediticio	56
Figura 19 La capacidad de endeudamiento de un socio es elemental para el otorgamiento de un crédito.....	571

Figura 20 Efectuar la evaluación cualitativa y cuantitativa permite medir la capacidad de endeudamiento del socio	58
Figura 21 Baremo de la dimensión Políticas de evaluación de créditos.....	60
Figura 22 Baremo de la variable Estrategias Crediticias	75
Figura 23 La aplicación de estrategias crediticias, ha permitido el cumplimiento de créditos en socios morosos	76
Figura 24 La renegociación de un crédito moroso, permite cumplir con el nuevo cronograma establecido.....	76
Figura 25 Los socios pagan puntualmente sus créditos que tienen según cronograma	77
Figura 26 Baremo de la dimensión Recaudación	79
Figura 27 Aplicando una mejor evaluación al crédito de la microempresa disminuirá el índice de morosidad.....	80
Figura 28 Aplicando técnicas de recuperación de créditos ha disminuido el índice de morosidad de crédito de microempresa	80
Figura 29 Las políticas de evaluación de créditos disminuyen el índice de morosidad de crédito de microempresa	81
Figura 30 El índice de morosidad de créditos por consumo se encuentra relacionado con la evaluación crediticia	82
Figura 31 Aplicando técnicas de recuperación de créditos ha disminuido la morosidad de créditos por consumo	82
Figura 32 El índice de morosidad de créditos por consumo se relaciona con las políticas de evaluación de créditos.....	83
Figura 33 Aplicando una evaluación crediticia disminuye la morosidad en los créditos hipotecarios	84

Figura 34 Aplicando técnicas de recuperación de créditos disminuye la morosidad de créditos hipotecarios	84
Figura 35 El índice de morosidad de créditos hipotecarios está relacionado a las políticas de evaluación de créditos.....	85
Figura 36 Baremo de la dimensión Cartera Vencida	87
Figura 37 Aplicando medidas de embargo como medida de recuperación del crédito ha disminuido la morosidad.....	88
Figura 38 Baremo de la dimensión Judicial/Legal	90
Figura 39 Baremo de la variable Morosidad	92

RESUMEN

La presente investigación titulada “Estrategias crediticias y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022”, tuvo como objetivo Determinar la relación entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, para lo cual se realizó un tipo de investigación aplicada, con un nivel descriptivo – correlacional y mediante un diseño no experimental y de corte transversal; así mismo, se utilizó como métodos de investigación al método deductivo, método analítico, método hipotético – deductivo, método histórico - lógico; en cuanto a la población y muestra de estudio, estuvo conformada por 21 colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos; para la recolección de datos se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario; para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística de Pearson, mediante el cual se determinó que existe una relación significativa alta entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad con un coeficiente de correlación de Pearson con el 0,942; se determinó que existe una relación significativa alta entre la Evaluación Crediticia y la Morosidad mediante el coeficiente de correlación de Pearson con el 0, 749; se determinó que existe una relación significativa entre la Recuperación de créditos y la Morosidad con un coeficiente de correlación de Pearson con el 0.932 y finalmente se determinó que existe una relación significativa alta entre la dimensión Políticas de evaluación de créditos y la variable Morosidad con un coeficiente de correlación de Pearson con el 0.886.

Palabras Clave: Estrategias crediticias, morosidad, recuperación de créditos, créditos, cartera vencida.

ABSTRACT

The present research entitled "Credit strategies and delinquency in the Todos los Santos de Chota Savings and Loan Cooperative, 2022", had the objective of determining the relationship between credit strategies and delinquency in the Todos los Santos de Chota Savings and Loan Cooperative, for which a type of applied research was conducted, with a descriptive-correlational level and by means of a non-experimental and cross-sectional design; The research methods used were the deductive method, the analytical method, the hypothetical-deductive method, and the historical-logical method; the study population and sample consisted of 21 employees in the credit area of the Todos los Santos Savings and Loan Cooperative; For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument; for the contrastation of the hypothesis, the Pearson statistical test was used, through which it was determined that there is a high significant relationship between Credit Strategies and Delinquency with a Pearson correlation coefficient of 0.942; it was determined that there is a high significant relationship between Credit Evaluation and Delinquency by means of Pearson's correlation coefficient with 0, 749; it was determined that there is a significant relationship between Credit Recovery and Delinquency with Pearson's correlation coefficient with 0. 932 and finally it was determined that there is a high significant relationship between the Credit Evaluation Policies dimension and the Delinquency variable with a Pearson's correlation coefficient of 0.886.

Key words: Credit strategies, delinquency, loan recovery, loans, portfolio.

INTRODUCCIÓN

La morosidad es la imposibilidad de efectuar los pagos adeudados en el periodo correspondiente, generando un sobreendeudamiento del acreedor con la entidad financiera, en ese sentido en el contexto internacional se tiene, por ejemplo en Colombia, Cervantes (2020) indica que las entidades financieras e incluso las cooperativas deben generar estrategias adecuadas que permitan la recuperación de créditos, dado el alto índice de carteras vencidas de crédito, por su parte García (2018) indica que el incremento de la cartera de créditos en las diversas entidades financieras y cooperativas ha generado un incremento del riesgo crediticio; en nuestro país Hinostrza (2021) señala que las entidades financieras deben priorizar la búsqueda de una mejora en los mecanismos que minimice la posibilidad de tener clientes que incurran en morosidad.

La Cooperativa de ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, fue fundada en 1964 y cumple con su rol de brindar servicios de créditos a sus asociados, sin embargo, se evidencia dificultades con el cobro y pago de los préstamos otorgados a los socios, debido a que en muchas ocasiones se hace una evaluación crediticia inadecuada del socio prestamista y por otra parte los procedimientos en el otorgamiento de créditos presentan falencias. En ese sentido, la investigación pretende identificar y describir las estrategias crediticias utilizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, para reducir la morosidad y al mismo tiempo se identificará la relación que existe entre las estrategias crediticias y la morosidad.

Para lo cual, el objetivo de la investigación es determinar la relación entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos

de Chota, y se realizó un tipo de investigación aplicada, con un nivel descriptivo – correlacional y mediante un diseño no experimental y de corte transversal, considerando la siguiente estructura.

- **CAPITULO I.** Planteamiento de la investigación, donde se presenta la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, indicando las causas, las consecuencias y la formulación del problema de investigación, planteando a partir de ahí el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación y limitación de la investigación.
- **CAPITULO II.** Contiene al Marco Teórico, los antecedentes de la investigación, bases teóricas y conceptuales, así como los términos básicos.
- **CAPITULO III.** Aquí se presentan las variables de estudio, la identificación de variables de estudio.
- **CAPITULO IV.** Contiene la metodología de investigación; el tipo, nivel y diseño de investigación; la población; la muestra; la unidad de análisis; los métodos, técnicas, el instrumento de recolección de datos, la técnica para el procesamiento de la información y la operacionalización de variables.
- **CAPITULO V.** Contiene los resultados encontrados, el análisis e interpretación de los mismos y la discusión de resultados.

Finalmente, se muestra las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En Colombia, Cervantes (2020) refiere que en las entidades financieras e incluso las cooperativas deben generar estrategias adecuadas que permitan la recuperación de créditos, dado, el alto índice de carteras vencidas de crédito generadas por el desconocimiento del prestamista sobre los procedimientos de pago. En ese sentido, la recuperación de carteras es entender la problemática completa de endeudamiento de cada uno de los ciudadanos priorizando la disminución de los altos índices de morosidad en las entidades.

En Ecuador, García (2018) indica que el incremento de la cartera de crédito en las diversas entidades financieras y cooperativas ha generado un incremento del riesgo crediticio. Las debilidades en las estrategias crediticias como procedimientos de cobro y falta de instrumentos que permitan garantizar la recuperación desencadenan una debilidad al momento de controlar a tiempo los índices de este tipo de riesgo, teniendo como consecuencia negativa el incremento de la morosidad de los créditos.

En el Perú, Hinostroza (2021) señala que las entidades financieras, tienen el reto de expandir sus carteras sin comprometer la rentabilidad del negocio, deben priorizar la búsqueda de una mejora en los mecanismos que minimice la posibilidad de tener clientes que incurran en morosidad. Sin embargo, aun cuando la cartera de créditos de las entidades se expande uno de los problemas más relevantes es el índice de morosidad. En algunos casos, los riesgos de impagos se originan por una

evaluación inadecuada de créditos, las condiciones que se otorga el crédito y la ausencia e interés de la gestión crediticia.

En el contexto local, la Cooperativa Todos los Santos de Chota fundada en 1964 cumple con su rol de brindar servicios de créditos a sus asociados, sin embargo, se evidencia dificultades con el cobro y pago de los préstamos otorgados dado que en muchas ocasiones se da una evaluación inadecuada del socio prestamista o los procedimientos en el otorgamiento de créditos presentan falencias. Cabe señalar, que a estos problemas se aúnen ausencia de procesos o deficiencias en las estrategias y políticas crediticias o de recuperación del crédito que repercute aún más en el incremento de la morosidad de las diferentes carteras con que cuenta la Cooperativa. En ese sentido, la investigación pretende identificar y describir las estrategias crediticias utilizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, para reducir la morosidad y al mismo tiempo se identificará la relación que existe entre las estrategias crediticias y la morosidad.

El problema actual de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos es la deficiente gestión de Créditos desde su evaluación hasta el otorgamiento del crédito debido a no contar con criterios claros.

Dentro de las causas que originan el problema está las bajas o nulas capacitaciones, el incumplimiento del reglamento de créditos y políticas de control interno.

De continuar con el problema se va a ver afectada la liquidez, la cartera de créditos de los analistas por el incremento de la morosidad, además, la provisión de gastos aumenta y la rentabilidad disminuye afectando a todos los asociados.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1.Pregunta principal

¿Cuál es la relación entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022?

1.2.2.Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación entre las Políticas de Evaluación de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la Evaluación Crediticia y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la Recuperación de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1.Objetivo general

Determinar la relación entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de las Políticas de Evaluación de Créditos con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.
- Determinar la relación de la Evaluación Crediticia con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.
- Determinar la relación de Recuperación de Créditos con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

1.4. Justificación.

1.4.1. Justificación teórica

La investigación aporta el conocimiento necesario sobre Estrategias Crediticias y la Evaluación del Índice de Morosidad de las entidades financieras, cajas municipales y cooperativas. Así mismo, permitirá conocer los mecanismos y los procesos pertinentes que permitan disminuir y gestionar la Morosidad.

1.4.2. Justificación práctica

La investigación aportó soluciones oportunas sobre las Estrategias Crediticias con el fin de poder reducir el Índice de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota durante el período 2022.

1.4.3. Justificación académica

La investigación sirvió como antecedentes teórico y metodológico a los profesionales e investigadores para futuras tesis, además, permitirá al investigador lograr obtener el Título Profesional de Contador Público por la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.5. Limitaciones de la investigación

La investigación no presenta limitaciones en cuando a acceso a bibliografía, normativa vigente y acceso a la muestra para aplicar el cuestionario ya que mi persona viene trabajando para la misma institución.

CAPITULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Según, Zambrano (2021) en su tesis “Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador”. tuvo como objetivo determinar la influencia de las estrategias de gestión de riesgo crediticio en el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador. La investigación fue no experimental, de alcance descriptivo y de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 325 clientes morosos y una muestra por 176 de ellos a los cuales, se les aplicó un cuestionario y una entrevista; además de la aplicación de un análisis documental. Se determinó que en la entidad no se mantenía una política estable de créditos según el 37%, no se evidencia un sistema de gestión adecuado para medición del riesgo crediticio de los clientes de acuerdo al 40%, es necesario un modelo de gestión de crédito para controlar el riesgo crediticio en 63%, se debe disponer una política de cobranza a clientes morosos en 37%, no se cuenta con una apertura a reuniones con clientes morosos según el 50%, no se cuenta con un plan empresarial para la recuperación de cartera vencida en 43%, no se muestra una estabilidad de política para otorgar créditos a los clientes en 40%, no se mantiene un sistema de medición de riesgo crediticio de clientes en 51% y es necesario mejorar el sistema de cobranzas a los clientes en 69%.

Así mismo, Vásquez (2020) en su tesis “Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan. Su objetivo fue analizar los factores que influyen en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. La investigación fue de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo con una población de 589 socios con cartera vencida en los créditos de consumo, vivienda y microcréditos y una muestra de 233, además del jefe de crédito, jefe de cobranza y gerente general. Se aplicó la técnica de análisis documental y el instrumento de ficha de análisis documental de la cartera vencida de la entidad, además se consideró la entrevista y la guía de entrevista para los colaboradores seleccionados como parte del estudio. Se determinó de la investigación que la cooperativa cuenta con un nivel de morosidad del 9.19% lo que se calificó como riesgo alto lo que generó riesgos crediticios altos en su cartera por el incumplimiento de los socios a sus pagos. Lo indicado permitió determinar que es factible la renovación y reestructuración de las políticas crediticias y de cobranza los cuales permiten estipular las obligaciones de pagos crediticios y regularizar el índice de morosidad de sus carteras morosas.

También, Cumbillo (2018) en su tesis “Estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte”. Su objetivo fue diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de los micro créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Limitada. Agencia Norte. La investigación fue de enfoque cuantitativo – cualitativo, de tipo descriptiva; con una población de 1842 personas entre socios y personal de la entidad y una muestra de 318 socios, a los

cuales se le aplicó una entrevista al personal de la entidad y un cuestionario a los socios. Se determinó que, según el 60.38% de los socios se comunica el vencimiento de la letra de pago del crédito, en 37.74% se señaló que se ha tenido mora en los pagos de sus créditos, en un 60.38% se ha notificado la mora por crédito, en un 68.24% de la ausencia de pago es por la mora y el sobreendeudamiento. Con relación a las estrategias estas según el 60% del personal si son utilizadas, cuando se otorga crédito se analiza la capacidad de pago en un 100%, de acuerdo al 60% las estrategias utilizadas en la cooperativa son efectivas para cumplir con los objetivos de la institución y una morosidad menor al 1% conforme el 100% de encuestados es positivo.

2.1.2. Nacionales

Inicialmente, Cornejo (2020) en su tesis “estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mi Banco Agencia Olmos – 2020”. Su objetivo fue proponer estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de la agencia Mi Banco – 2020. La investigación fue de enfoque cuantitativo el alcance de la investigación descriptiva – propositiva con diseño no experimental – transversal con una población de 28 asesores y 230 clientes morosos y la muestra con 28 asesores y 29 clientes morosos en los que se aplicó como técnica la encuesta y el análisis documental y el instrumento guía de encuesta y la guía de análisis documental. Se determinó del estudio que los asesores de negocios desconocen en un 39% del manual de políticas y procedimientos en temas de evaluación previa de los ingresos, los asesores de negocios realizan en un 7% la evaluación previa de los ingresos, 25% restante no efectúa la evaluación adecuada; la fecha de pago de los créditos es fijada por el banco en un 56%, el

64% de los créditos es de forma eventual monitoreado por los asesores. Por otra parte, el 64% de los asesores manifestaron que las políticas de cobranza no son revisadas de forma constante. Con respecto al índice de morosidad esto fue de 4.16% y la cartera de clientes fue de 4,593 los cuales representan S/ 42,077,000.00 y clientes en mora 230 lo que representan S/ 1,750,403.00 del total de clientes morosos el 60% fue de créditos de consumo, 30% de créditos por capital de trabajo y el 10% crédito de activo fijo. Finalmente, las estrategias establecidas para implementarse fueron talleres de colocaciones, detalles en las cláusulas, términos, condiciones y contratación de personal con carrera en el rubro de créditos.

En ese orden de ideas, Parco (2019) en su tesis “estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras Caja Huancayo – Agencia Real y Cajamarca”. Su objetivo fue establecer la incidencia de la aplicación de estrategias de recuperación, marketing y de personal en la cartera de morosidad de la CMAC Huancayo- Agencia Real y Cajamarca. La investigación fue aplicada y explicativa siendo su población todos los clientes de la entidad y la muestra fue la cartera morosa, saldo de colocaciones y los índices de morosidad de los meses de abril a diciembre aplicándose como técnica análisis documental y el instrumento la ficha de análisis documental. Se determinó de la investigación que, a través de la dinámica de sistemas; se puede efectuar un mejor indicador de morosidad de la entidad. Es fundamental que la entidad cuente con indicadores de morosidad bajo, para la rápida recuperación del capital prestado. Por otra parte, la prueba de T Student estableció que la aplicación de estrategias permite disminuir la morosidad de la cartera de

créditos, además la aplicación de estrategias de recuperación, marketing y de personal permiten disminuir la morosidad de la cartera morosa de 4.7% a 4.3%.

Señalan, Núñez y Pinedo (2018) en su tesis “Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte SAC de Trujillo, 2018”. Tuvo como objetivo implementar estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte SAC de Trujillo, 2018. La investigación fue de diseño cuasi – experimental con una población conformada por los créditos vencidos de la entidad inversiones Horizonte y la muestra por los créditos vencidos al 31 de diciembre del 2017 a los que se les aplicó la técnica de análisis documental y el formato de registro de datos. La investigación permitió determinar que es adecuado implementar las estrategias de crédito y de cobranza para reducir la morosidad. Implementado las estrategias de morosidad se determinó que esta se reduce en un 37.42%, además en lo que se refiere a clientes morosos con atraso mayor a 181 días, se recuperó S/ 29,404.03; asimismo se provisiono la mora incobrable en un 20% con un valor de 12,072.90 de los días de atraso de 61-90. Con relación a la cartera vencida se estableció que esta fue de S/ 388,880.00 en el 2017 equivalente al 78.14% en base a la cartera total. Se describieron estrategias de cobranza como cronograma de contacto con el cliente según sus días de atraso, con reporte de llamadas, emails y visitas domiciliarias implantándose a su vez el solicitar, evaluar y otorgar el crédito con los nuevos estamentos establecidos. Finalmente, se aplicó estrategias de refinanciamiento según clientes captados y en lo que se refiere a la cobranza de corto, mediano y largo plazo el asistente de

créditos y cobranzas, reporta al área de ventas, los clientes con deuda y en caso esté solicite un nuevo crédito este será denegado.

2.1.3. Locales

Indican, Abanto y Guevara (2020) en su tesis “Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda N° 222, Cajabamba. La investigación fue descriptiva, propositiva, de diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 99 colaboradores de la Cooperativa y la muestra por 30 de ellos. Las técnicas fueron el análisis documental y la encuesta, y los instrumentos fueron la ficha de análisis documental y el cuestionario. Se estableció de la investigación que en la cooperativa el incremento en la cuantía en la línea de crédito el socio no ha cumplido con la mitad de cuotas de retraso, las garantías solidarias no se admiten como máximo para un socio, los socios son categorizados como excelentes no es necesario que se solicite un copia de su DNI, no se envía al socio una segunda carta antes de iniciar un proceso legal, no se emite carta notarial judicial y extrajudicial por el abogado de la cooperativa y no se preparan informes diarios de mora de préstamos. En el análisis de la morosidad de la cooperativa, se evidenció que el año 2018 los créditos morosos han sido de S/ 2'695,841.00 lo que equivale a un índice de morosidad de 7.148% y en el año 2017 los créditos morosos son de S/ 2'617,359 con un índice de morosidad de 8.050% esto evidencia un incremento en las provisiones de S/ 973,920 y S/ 1,118.192.00 respectivamente. Finalmente se estableció que el incremento de la morosidad se debe a la flexibilidad en el reglamento de créditos y la falta de capacitaciones.

Expresa, Rodríguez (2018) en su tesis “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipalidad de Ahorro y Crédito de Piura SAC, Agencia San Ignacio – 2017”. Su objetivo fue proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipalidad de Ahorro y Crédito de Piura, Agencia San Ignacio – 2017”. La investigación fue descriptiva, propositiva, de diseño no experimental – transversal con una población de 10 colaboradores de la unidad de créditos en los que se aplicó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, además se aplicó en análisis documental y la ficha de análisis documental a los reportes de créditos. Se estableció de la investigación que las estrategias crediticias inciden significativamente lo que permite disminuir la morosidad según el alfa de Cronbach [84%]. Con relación al índice de morosidad se estableció que la Agencia de San Ignacio presenta un índice de 5.95% los cuales se ha generado por las deficiencias de los colaboradores en la evaluación crediticia, así como en las deficiencias en la recuperación de créditos. Finalmente, las estrategias crediticias que permiten disminuir la morosidad son el brindar capacitaciones, realizar evaluaciones cualitativas para todo crédito a otorgar pidiendo referencias del comportamiento del cliente, realizar llamadas telefónicas y cartas, efectuar visitas a domicilio del cliente para analizar su liquidez para cumplir con su obligación financiera, asimismo los trabajadores deben efectuar el seguimiento a las inversiones de los clientes respecto al crédito otorgado.

Finalmente, Palma (2018) en su tesis “Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – Agencia Bambamarca – 2017”. Su objetivo fue determinar las estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – Agencia Bambamarca – 2017. La investigación fue de enfoque cuantitativo y descriptivo, de nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 10 colaboradores de la entidad y 42 clientes de la entidad a los que se les aplicó un cuestionario. Se determinó de la investigación que las estrategias financieras son buenas en un 80%, las preventivas, prejudiciales y judiciales, son 90%, 80% y 60% buenas respectivamente. Con relación al índice de morosidad es regular en 64.3%, siendo fortuitos e intencionales en 61.9%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías relacionadas al estudio

2.2.1.1. Teoría de las restricciones

La teoría de las restricciones fue planteada por Goldratt (1984) en su libro “The Goal”. En la teoría se reconoce a la entidad como un sistema constituido con la intencionalidad de conseguir una meta. La visión sistemática posibilita el análisis de la entidad a partir del estudio de partes menores que se interrelacionan entre sí en el cumplimiento de sus objetivos. De esta manera se puede establecer que una entidad es un agrupamiento humano jerarquizado que pone en acción estrategias y medios intelectuales, físicos y financieros, para extraer, transformar, transportar y distribuir rentabilidad, conforme a los objetivos definidos

por una dirección individual o colegiada. Conforme a Goldratt, la meta de cualquier sistema o entidad es “ganar dinero en el presente, como también garantizar su continuidad en el futuro” (Aguilera, 2000).

2.2.1.2. Teoría de portafolios de inversión

La teoría de portafolios de inversión según Markowitz (1959) refiere que el comportamiento de una inversión se caracteriza por el grado de aversión al riesgo que tenga, y el grado de maximización de utilidades que se espera. En esa esencia, todo inversionista busca conseguir la mayor rentabilidad posible. Por lo tanto, el portafolio relacionado con la inversión resultara eficiente siempre que se brinde la máxima rentabilidad para cierto riesgo determinado, o de forma semejante, si muestra el menor riesgo posible para un nivel definido de rentabilidad. En ese sentido, se espera que el rendimiento de un conjunto de activos determine una mayor rentabilidad y a su vez se genera un mayor riesgo.

2.2.2. Estrategias crediticias.

Las estrategias crediticias son el conjunto de metas y objetivos establecidas con el fin de incrementar la venta y los ingresos financieros de una entidad en un determinado periodo (Quinaluisa et al., 2017).

Para Chandler (2003) la estrategia es el establecimiento de las metas y objetivos de una entidad a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas.

Las estrategias, por lo tanto, indican de manera general el proceso a seguir en la consecución de un objetivo y en la que se hacen uso de recursos y capacidades que permitan establecer un plan (Palacios, 2013).

- **Características de las estrategias crediticias**

Las estrategias crediticias se caracterizan por ser creadas a la medida y ser adaptables sin ningún problema al cambio (Quinaluisa et al., 2017). Según Martínez y Milla (2012) las características de las estrategias crediticias son:

- Brindar los medios estructurados para realizar el análisis y la reflexión de los problemas estratégicos que resultan complejos, obligando en ese sentido a los directivos para que puedan preguntar y cuestionarse lo que consideren.
- Las estrategias crediticias pueden usarse como medio para involucrar al personal como parte del desarrollo estratégico, permitiendo crear un sentimiento de propiedad de las estrategias indicadas.
- La planificación estratégica facilita la comunicación de las estrategias intentadas.
- Puede utilizarse como un medio que permita el control a efecto de poder revisar de forma periódica los resultados y progresos que se van obteniendo, los cuales se coparan con los objetivos acordados o con la dirección estratégica previamente coordinada.
- Es útil como medio de coordinación.
- Permite fomentar una visión de largo plazo de las estrategias mejorando así la planificación.

- **Importancia de las estrategias crediticias**

Las estrategias crediticias son elementales debido a que permiten prevenir riesgo y problemas en el transcurso del tiempo, considerando la implementación de nuevos proyectos y nuevas estrategias de financiamientos (Quinaluisa et al., 2017). Según la Escuela de Administración de Negocios [ESAN] (2016); indica que las estrategias crediticias permiten determinar si debe concederse un crédito a un cliente y el monto de éste. Esto determina que la entidad no solo debe ocuparse de los estándares de crédito establecido, sino a la forma correcta de utilización de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

- **Estrategias crediticias dentro de la institución**

- Llamada telefónica o visita con recordatorio de vencimiento.
- Aviso de Cuota Vencida.
- Reiteración de Vencimiento de Cuota.
- Requerimiento de Pago.
- Notificación Prejudicial.
- Ingreso a cobranza Judicial.
- Último Requerimiento de Pago, bajo apercibimiento de Ejecución de Garantía previo proceso Judicial.
- Medidas de Embargo
- Remates.

- **Estrategias crediticias a implementar dentro de la institución**
 - Establecer canales alternos (opciones de pago) cajeros automáticos, agentes Kasnet, etc.
 - Cobranza preventiva entre los analistas, administradores de agencias, Jefe de créditos y área de recuperaciones en horas de la mañana donde el deudor se encuentre en su domicilio (6 – 8am).
 - La cooperativa implemente un sistema aplicativo donde el socio puede verificar su saldo actual, fecha de pago, número de cuotas etc.
 - La institución capacite a su personal de créditos y cobranzas para que se Cumplan las políticas internas establecidas.
 - Seguimiento continuo de la cartera de créditos por cada analista.

2.2.2.1 Políticas de evaluación de créditos.

Las políticas de crédito son reglas, o también considerados como lineamientos técnicos con los que dispone una entidad financiera con la finalidad de poder brindar facilidades a los clientes respecto al pago, las políticas están compuestas selección de crédito, las normas y las condiciones de crédito, las políticas de crédito permiten visualizar si un cliente puede acceder a un crédito, así como el monto. En este sentido, establecen las decisiones que guían las actividades que deben realizar los asociados y, además, tienen un impacto en las decisiones que deben tomarse teniendo en cuenta el objetivo final de neutralizar los problemas frecuentes (Escuela de Administración de Negocios para Graduados [ESAN], 2016).

De acuerdo con el Consejo Nacional de Población [CONAPO] (2011), las políticas son formuladas por diferentes áreas, por ello, se han clasificado en:

- a) **Estratégicas o generales.** Es de responsabilidad de los directivos de una entidad, la cual requiere determinar las metas y objetivos con la finalidad de cumplirlos en un periodo determinado de tiempo. Mayormente son de largo plazo y se centra en temas más duraderos como amplios que garantizan la eficiencia de la empresa y su supervivencia durante un horizonte largo de tiempo.
- b) **Departamentales o tácticas.** Este proceso toma como referencia a los recursos de la entidad para llevar a cabo la política estratégica, es decir la política táctica parte de los lineamientos establecidos en la política estratégica.
- c) **Operativas o específicas.** Consiste en las acciones detalladas las cuales deben de ejecutarse en los últimos niveles jerárquicos de la empresa. Se rige de acuerdo a los lineamientos determinados por las políticas tácticas. La política operativa se encarga de convertir términos generales de la política táctica en cifras claras y detalladas. Asimismo, en este apartado es necesario la aplicación de recursos eficientes y efectivos en cuanto a los costos, entre otros.

Las políticas de cobro, según López (2016) se encuentran relacionados con: a) La capacidad de pago, la cual es la cantidad de dinero real del que dispone cada mes para pagar las deudas, incluida la tarjeta de crédito sin comprometer gastos básicos y el ahorro y b) La capacidad de

endeudamiento que viene a ser el cálculo del porcentaje de ingresos destinados a pagar las cuotas de un determinado préstamo o hipoteca.

2.2.2.1.1 Capacidad de pago.

La capacidad de pago es un indicador importante a evaluar antes de otorgar un crédito, este indicador trata de medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para incumplir sus obligaciones financieras con un acreedor, al evaluar la capacidad de pago, intervienen factores como ingresos, flujo de caja, endeudamiento actual, giro de negocio, entre otros relacionado con la persona que solicita el crédito (Coll, 2020).

2.2.2.1.2 Endeudamiento.

El endeudamiento surge a partir de una obligación contractual entre un particular o una empresa con una entidad del sistema financiero, con el objetivo de devolver los fondos retirados como crédito, así mismo, el endeudamiento es la proporción de deuda que puede soportar una persona con los recursos propios con los que cuenta (Emiliano, 2018).

2.2.2.2 Evaluación crediticia

La evaluación crediticia según Westreicher (2018) es un informe elaborado para determinar la aprobación o negociación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando aspectos cuantitativos como cualitativos. Según Emiliano (2018)

se encuentra referido al estudio que realiza una entidad financiera o persona acreedora antes de aprobar un crédito, préstamo de dinero e incluso realizar una inversión. En este estudio se establece si la persona o entidad cumple con las condiciones y la solvencia para el pago de lo solicitado.

2.2.2.2.1 Análisis de créditos.

Es una acción importante que se realiza con el objetivo de determinar de forma cuantitativa y forma cualitativa sobre la probabilidad que pueda existir sobre el dinero que fue otorgado a un cliente sea devuelto conforme al contrato realizado o conforme a cronograma de pago acordado entre la entidad y el cliente (Westreicher, 2018).

2.2.2.2.2 Condiciones de créditos.

Son los parámetros, acuerdos, políticas, procedimientos a seguir y cumplir al momento de otorgar un crédito, en consecuencia, estos vienen a ser los acuerdos que son aceptados por las partes, donde se especifican, entre otros: el periodo de pago, el descuento si lo hay, la tasa de interés, el plazo, periodo de gracia, garantías y otros acuerdos (ESAN, 2016).

2.2.2.3 Recuperación de créditos

La recuperación de créditos según la financiera Creditforce (2020) es el conjunto de actividades destinadas a evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, que incluye la evaluación, seguimiento y la gestión de pagos

pendientes, dirigir los esfuerzos para garantizar el reembolso rápido y completo de la deuda. Según ESAN (2017) se establece como aquellos criterios que permiten a las entidades la recuperación de los créditos otorgados, en ese aspecto se debe considerar etapas como las preventivas, administrativas y las judiciales y que en cada proceso se desarrollan mecanismos como: a) llamadas telefónicas, b) visitas de cobranza, c) cartas y d) renegociación.

2.2.2.3.1 Llamadas telefónicas.

Estas llamadas telefónicas se realizan con el objetivo de recuperar la deuda que está en mora y con atraso en el pago, por lo que se recomienda que, al hablar con el cliente, se tiene que ser cortés y profesional en todo momento con el fin de escuchar a la otra parte, entender las razones y proponerle una solución viable, así mismo es importante hacer una lista de posibles excusas que pueda dar el cliente y preparar las refutaciones posibles (dynavistics, 2021).

2.2.2.3.2 Visitas de cobranza a domicilio.

Son las visitas que realiza el área de cobranza y recuperación o el propio asesor de créditos al domicilio del cliente con el objetivo de realizar la cobranza del crédito otorgado con anterioridad (Montes, 2015).

2.2.2.3.3 Cartas de cobranza.

Las cartas de cobranza son documentos oficiales emitidos por una entidad financiera y se utilizan para comunicarle formalmente a un cliente moroso, para que cumpla con realizar el pago de su deuda a la brevedad posible (cobrosycobranzas, 2022).

2.2.2.3.4 Renegociación.

Es un proceso administrativo, se realiza de forma gratuita y a partir de una iniciativa voluntaria o inducida entre la entidad y el cliente, cuya finalidad es lograr que la persona deudora pueda renegociar sus deudas con nuevas condiciones de pago o vender sus bienes para que cumpla con el pago de las mismas (Chile Atiende, 2022).

2.2.3 Morosidad

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de efectuar los pagos adeudados en el periodo correspondiente, asimismo, prescinden de cancelar los intereses generados por los retrasos en la cancelación de la cuota, producto de deficiencias en las políticas de crédito, escasa capacidad de pago, sobreendeudamiento del acreedor, carente pericia del propietario del negocio, lo cual, repercute en los niveles de liquidez como en los rendimientos registrados por la empresa proveedora del servicio (Banco de España, 2018).

La morosidad se asemeja a una ruptura de las fechas de vencimiento autoritativas o legítimas, que normalmente se consideran dentro de un período de 90 tramos de incumplimiento, según lo indicado por la cuota de la parte

principal. Los créditos otorgados deben examinarse con el objetivo de que, en general, se confirme la posibilidad de que realmente tengan un lugar con el impago o simplemente se originen de una decepción introducida en el establecimiento del presupuesto del banco; esa es la razón, sería crítico que se vigile si el registro de obligaciones del cliente es correcto, si los objetivos de la obligación son rápidos y, además, si se exploran e investigan las razones de la obligación (González, 2014).

- **Causas de morosidad**

Según el Banco de España (2018) las causas que conllevan al impago de las cuotas referente a las obligaciones contraídas, corresponden a:

a) Actividad económica

Implica cambios suscitados en el entorno económico, reflejándose morosidad cuando se evidencia un decrecimiento del dinamismo económico, pues imposibilidad la capacidad de generar efectivo suficiente para cancelar las obligaciones respectivas. (Banco de España, 2018, p.3.)

b) Prolongación de los plazos de pagos

Conciernen a las decisiones adoptadas por las entidades en situaciones complejas, a fin de conseguir el importe económico suficiente para cancelar las cuotas en el periodo de prolongación expedido. (Banco de España, 2018, p.3.)

c) Cultura de la morosidad

Diferentes organizaciones adoptan un hábito de incumplir con la cancelación de sus cuotas en el plazo exigido, procediendo a efectuar el desembolso fechas posteriores mostrando un comportamiento inadecuado. (Banco de España, 2018, p.3.)

d) Impago en distintos colectivos

Con respecto a los motivos que incitan al retraso de los pagos en personas naturales, destacan excesivo endeudamiento, inestabilidad en su situación laboral, incurrir en demasiados gastos, entre otros. Referente a las empresas, se evidencia morosidad por inadecuada gestión de sus recursos económicos, administración inapropiada de sus operaciones comerciales, inefectivos controles, entre otros, situación que converge en efectuar constantes pagos a destiempo. (Banco de España, 2018, p.5.).

2.2.3.1 Recaudación.

Según Pedrosa (2017) es la acción activa o pasiva que permite acaparar recursos para una organización o para terceros mediante la intermediación financiera, en ese contexto, la recaudación se refiere a todos los ingresos brutos registrados en un periodo de tiempo determinado y se mide por la entrada o ingreso de dinero del público o de los socios según cada entidad financiera, es decir, los recursos financieros realizados en esos periodos a un precio determinado.

2.2.3.1.1 Cumplimiento de créditos

Según la Escuela de Administración de Negocios para Graduados [ESAN] (2016); las entidades financieras establecen el cumplimiento de créditos a través de la evaluación y la determinación del riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estos lineamientos de cumplimiento de créditos tienen su sustento en las estrategias planteadas por la directiva.

2.2.3.1.2 Tiempo de recaudo

Según Fernández (2022) el tiempo de recaudo es el plazo o los días que, por término medio, tarda una entidad en efectuar el cobro a sus clientes. Desde el punto de vista de la explotación y la generación de ingresos, sería el número de días que transcurren desde que se vende en un producto [efectivo] hasta que se produce su cobro.

2.2.3.1.3 Pagos puntuales

Según la Resolución N° 016 – 2022/C.A. – COOPAC “TSCH” /CH. Reglamento de Créditos de la Cooperativa Todos los Santos de Chota (2021) se establece que los pagos puntuales se encuentran relacionados a la clasificación interna del socio y en la cual se pondera su récord e historial de pago en ese aspecto se establece:

Tabla 1

Clasificación interna del socio de acuerdo a su pago

Clasificación interna del socio	Récord de pagos %
A-1	4 días
A	7 días
B	9 días
C	14 días
D	=> 20 días

Nota. Reglamento de Créditos COOPAC Todos los Santos de Chota (2021)

2.2.3.2 Cartera vencida.

La cartera vencida está compuesta por créditos que no se ha cumplido con el pago de interés ni con el pago del capital los mismos que se encuentran atrasados, en consecuencia, la cartera vencida es el retraso o el incumplimiento de las obligaciones de pago, que va desde la duda menos riesgosa, hasta aquella deuda que se considera prácticamente incobrable, y se tiene que recurrir a gestiones o trámites judiciales para poder ser cobradas (Sagner, 2012).

2.2.3.2.1 Índice de morosidad

Implica el resultado derivado del importe moratorio entre el total de operaciones o actividades de crédito concedidos por una entidad financiera en específico (Aguilar et al, 2013).

El índice de morosidad se determina como consecuencia de unos factores económicos, políticos y también regulatorios, que muestran variaciones en relación a las distintas políticas de gestión

crediticia, recursos y tecnología que presenta la entidad financiera (Louzis et al., 2012).

2.2.3.2.2 Índice de morosidad de crédito microempresa

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), el índice de morosidad de crédito microempresa se establece como aquel indicador que se da entre el saldo de la cartera de crédito y el saldo de la cartera de crédito total.

2.2.3.2.3 Índice de morosidad por consumo

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), el índice de morosidad de crédito por consumo se establece como aquel indicador que se da entre el saldo de la cartera de crédito y el saldo de la cartera de crédito total.

2.2.3.2.4 Índice de morosidad de crédito hipotecario

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), el índice de morosidad de crédito hipotecario se establece como aquel indicador que se da entre el saldo de la cartera de crédito y el saldo de la cartera de crédito total.

2.2.3.3 Procedimiento de cobranza judicial.

Conforme Ochoa (2021), la cartera en proceso judicial que establece como aquella sometida a cobro vía legal que tiene por finalidad la recuperación de los créditos otorgados a los clientes.

2.2.3.3.1 Medidas de embargo

La Universidad de La Sabana (2020), determina que las medidas de embargo son elementos cautelares que recaen sobre los bienes de una persona o entidad; la cual no ha cumplido alguna obligación o que adeuda algo a otra persona.

Tabla 2

Clasificación de la morosidad y riesgo

Calificación interna del Socio	Mora Max. 1 cuota	Calificación Riesgo
A-1	5 días	Riesgo muy bajo
A	8 días	Riesgo bajo
B	10 días	Riego medio
C	15 días	Riesgo alto medio
D	= > 30 días	Riesgo alto

Nota. Reglamento de Créditos COOPAC Todos los Santos de Chota (2021).

2.3 Definición de términos básicos

3.3.1 Análisis de créditos

Es una acción importante que se debe realizar de forma cautelosa con el objetivo de determinar cuantitativa y cualitativamente si el dinero otorgado será devuelto.

3.3.2 Capacidad de pago

La capacidad de pago es un indicador importante al momento de otorgar un crédito que evalúa los ingresos, el flujo de caja, entre otros factores que determinan la capacidad que tiene el cliente para cumplir con sus obligaciones financieras.

3.3.3 Cartas

Las cartas de cobranza se utilizan para comunicarle a un cliente moroso que cumpla con realizar el pago de su deuda a la brevedad posible.

3.3.4 Cartera vencida

La cartera vencida de una entidad financiera está compuesta por los créditos que no se pagaron oportunamente, esta cartera representa un riesgo enorme para la salud financiera de cualquier entidad que otorga créditos.

3.3.5 Condiciones de créditos

Existe varias condiciones al otorgar los créditos, estos son los acuerdos que aceptan las partes donde se especifican el periodo, el descuento si lo hay, la tasa de interés, y otros acuerdos.

3.3.6 Crédito

Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada acreedor y presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado deudor, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada interés.

3.3.7 Cobranza

La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda.

3.3.8 Cumplimiento de créditos

El cumplimiento de los créditos hace referencia al pago puntual que realiza el cliente según su cronograma de obligaciones, con lo cual su historial siempre está en verde.

3.3.9 Endeudamiento

Es la obligación que tiene un particular o una empresa con el sistema financiero para devolver los fondos retirados como crédito.

3.3.10 Estrategia

La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos.

3.3.11 Evaluación crediticia

La evaluación crediticia permite evaluar la solvencia crediticia de los posibles acreedores y para saber cómo se envuelven con el pago de sus deudas.

3.3.12 Gestión

La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

3.3.13 Índices de morosidad

Es un indicador muy utilizado en el mundo del sistema financiero, que mide el volumen de las operaciones que han caído en mora, y lo relaciona con el volumen de préstamos y créditos de cualquier tipo concedidos por una institución financiera.

3.3.14 Judicial

Esta cobranza judicial ocurre cuando la institución financiera intentó contactarse con el cliente para darle alternativas de pago o incluso para

conciliar su deuda, sin embargo, no se llegó a ningún acuerdo por lo que la entidad interpone una demanda judicial para que pueda recuperar parte o el total del dinero prestado.

3.3.15 Llamadas telefónicas

Estas llamadas telefónicas se refieren a la acción de realizar una llamada al celular del cliente para recordarle la fecha de vencimiento de su crédito, para indicarle que su crédito está en mora o para realizar cualquier otra coordinación respecto a su deuda vencida.

3.3.16 Mora

La mora es el retardo culpable del cumplimiento de la obligación, unido a la exigencia por parte del acreedor de dicho incumplimiento.

3.3.17 Medidas de embargo

Las medidas de embargo es el procedimiento que se realiza después de una acción judicial, la cual afecta el patrimonio del acusado imposibilitándolo de venderlos o deshacerse de ellos.

3.3.18 Pagos puntuales

Son los que realiza la persona natural o jurídica a la entidad financiera según su cronograma de obligaciones.

3.3.19 Políticas de evaluación de créditos

Son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una entidad, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

3.3.20 Recaudación

La recaudación es el conjunto de acciones que realiza la entidad financiera con el objetivo de recaudar el dinero otorgado como crédito.

3.3.21 Recuperación de créditos

Conjunto de actividades destinadas a evitar el vencimiento de cuentas por cobrar, que incluye la evaluación, el seguimiento y la gestión de pagos pendientes.

3.3.22 Renegociación

Es un proceso administrativo, gratuito y voluntario, cuya finalidad es que la persona deudora pueda renegociar sus deudas con nuevas condiciones de pago o vender sus bienes para el pago de las mismas.

3.3.23 Tiempo de recaudo

Es el periodo de tiempo para ejercer una acción activa o pasiva con el fin de recaudar o acaparar los recursos de terceros por una entidad financiera con el objeto de realizar la intermediación financiera.

3.3.24 Visitas de cobranza a domicilio

Son las visitas que realiza el área de cobranza o del asesor de créditos al domicilio del cliente con el objetivo de realizar la cobranza o para hacer la evaluación antes de otorgar el crédito.

CAPITULO III

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de la Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre las Políticas de Evaluación de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022.
- Existe una relación significativa entre la Evaluación Crediticia y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022.
- Existe una relación significativa entre la Recuperación de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

3.2. Identificación de Variables

a) Variable 1:

Estrategias crediticias

b) Variable 2:

Morosidad

3.3. Operacionalización de variables.

Tabla 3

Operacionalización de variables

Hipótesis	Definición conceptual de variable	Definición operacional de variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Instrumentos de recolección de datos
Existe una relación significativa entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.	Las Estrategias Crediticias son el conjunto de metas y objetivos establecidos con el fin de incrementar la venta y los ingresos financieros de una entidad en un determinado periodo (Quinaluisa et al., 2017). El índice de morosidad o ratio de morosidad es un indicador que mide el volumen de operaciones que han sido consideradas morosos, con relación a los préstamos y créditos concedidos por dicha entidad (Coll, Índice de morosidad, 2021).	La variable se medirá mediante la Escala de Liker.	Estrategias Crediticias	Políticas de evaluación de créditos	-Capacidad de pago	1,2	Cuestionario
					-Endeudamiento	3,4	
					-Análisis de créditos	5,6,7	
				Evaluación crediticia	-Condiciones de créditos	8,9,10	
					-Llamadas telefónicas	11,12	
				Recuperación de créditos	-Visitas de cobranza a domicilio	13,14	
					-Cartas	15,16	
					-Renegociación	17,18	
				Recaudación	- Cumplimiento de	19	
					- Tiempo de recaudo	20	
		- Pagos puntuales	21				
		-Índice de morosidad de crédito microempresa	22,23,24	Cuestionario			
		-Índice de morosidad de crédito consumo	25,26,27				
		Índice de morosidad de crédito hipotecario	28,29,30				
		Judicial/ Legal	-Medidas de embargo	31			

CAPITULO IV

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación.

La investigación es de tipo aplicada dado que de acuerdo a Ñaupas et al. (2018) se busca establecer conocimientos que sean aplicados a la investigación aplicada.

El nivel de la investigación de acuerdo a Ñaupas et al. (2018) es descriptiva-correlacional dado que el principal objetivo del estudio es recopilar datos e informaciones sobre las características de las variables con el fin de establecer una propuesta que permita mejorar los procedimientos vinculados a la propuesta.

La investigación de acuerdo a lo indicado describirá las características de las variables de estudio con el fin de determinar la relación entre estrategias crediticias y la morosidad de la Cooperativa Todos los Santos de Chota.

4.2. Diseño de investigación.

La investigación de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) es no experimental-transversal:

- No experimental: Porque no se manipula la variable estrategias crediticias, ni la variable índice de morosidad.
- Transversal: Porque se efectuará en la Cooperativa Todos los Santos de Chota y con base al periodo 2022.

4.3. Población de estudio.

La población estará constituida por 21 colaboradores del área de créditos de la Cooperativa Todos los Santos de Chota.

4.4. Tamaño de muestra.

La población al ser de tamaño finito permite establecerla como muestra $[N=n]$. En ese sentido, la muestra del estudio estará constituida por 21 colaboradores en el área de créditos de la entidad.

4.5. Unidad de análisis.

La unidad de análisis estará conformada por cada uno de los 21 analistas de crédito de la Cooperativa Todos los Santos de Chota.

4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

4.6.1. Método de recolección de datos

a) Métodos de investigación

Los métodos de investigación de acuerdo a Bernal (2010) son:

- **Deductivos:** porque se parte de conceptos y teorías generales para el estudio de la información.

- **Analíticos:** porque se descompone cada una de las variables para llegar a una conclusión general.

Según (Andrés & Alipio, 2017) los métodos de investigación también son:

- **Hipotético Deductivo:** porque a partir de la hipótesis se dan nuevas deducciones, así mismo se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción.

- **Histórico Lógico:** porque lo histórico es interpretado por lo lógico y este infiere conclusiones.

- **Sistémico:** porque proporciona una indicación general para la investigación del objeto de estudio como una realidad que es a la vez única y compuesta.

b) Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación a aplicarse en la investigación son:

- **Encuesta:** la encuesta de acuerdo a Arias (2020) es una técnica y herramienta usada con el fin de recolectar información sobre opiniones, comportamientos y percepciones de las personas en estudio. La encuesta en la investigación servirá para conocer sobre las estrategias crediticias aplicadas por la entidad.

c) Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a las técnicas de estudio son:

- **Cuestionario:** El cuestionario de acuerdo a Ñaupás et al. (2018) consiste en la formulación de un conjunto sistemático de preguntas, en una cédula que están vinculados a los objetivos de la investigación. Con relación a lo referido el cuestionario se elaborará en relación a la variable estrategias crediticias.

4.6.2. Técnicas de procesamiento de la información

Las técnicas de procesamiento de datos se efectuarán a través de las herramientas Microsoft Excel y SPSS V. 25. El Excel permitirá recopilar la

información referente al índice de morosidad y el software SPSS recopilará información sobre estrategias crediticias.

4.6.3. Análisis, interpretación y discusión de resultados

El análisis de datos de la investigación se efectuará a través de la presentación de tablas y figuras, los cuales serán interpretados de acuerdo a lo evidenciado en cada uno de los resúmenes [tablas o gráficos]. Finalmente, e interpretado los datos se procederá a comparar los trabajos que anteceden a la investigación con la evidencia identificada.

CAPITULO V

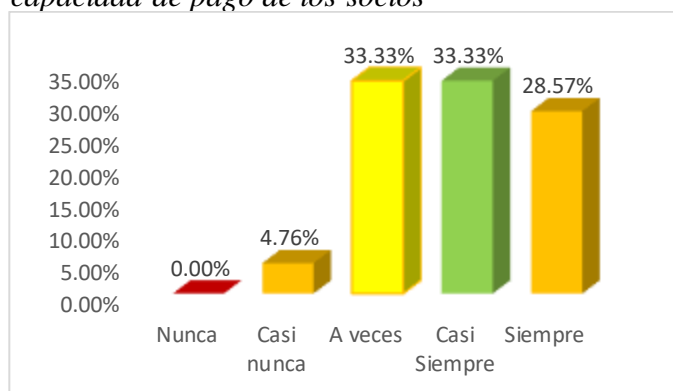
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados y análisis de la variable estrategias crediticias

5.1.1. Resultados de la dimensión políticas de evaluación de créditos

Figura 1

Los montos y plazos otorgados en los créditos son acorde a su capacidad de pago de los socios

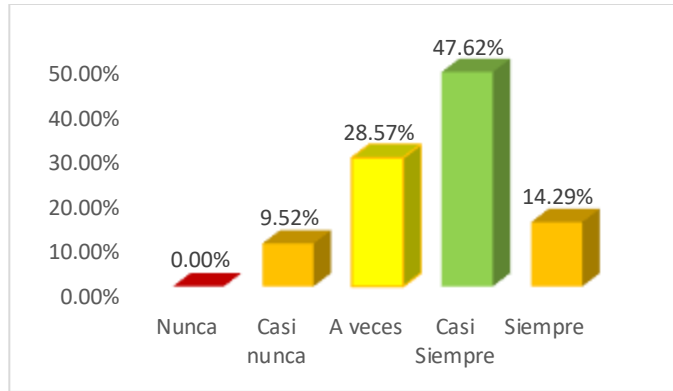


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 17, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 4.76% casi nunca, el 33.33% a veces, el 33.33% casi siempre, el 28.57% siempre indica que los montos y plazos de los créditos otorgados a los socios están acorde a su capacidad de pago, con el objeto de disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 2

Los créditos otorgados con excepciones referentes a la capacidad de pago incrementan el riesgo crediticio

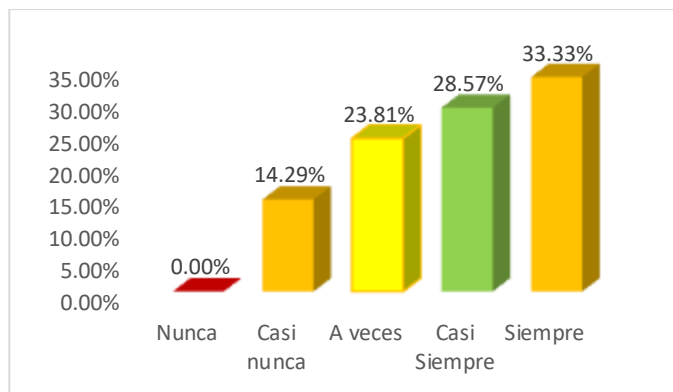


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 18, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 9.52% casi nunca, el 28.57% a veces, el 47.62% casi siempre, el 14.29% siempre considera que los créditos otorgados con excepciones a los socios relacionados con la capacidad de pago incrementan el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 3

Considera que la capacidad de endeudamiento de un socio es elemental para el otorgamiento de un crédito



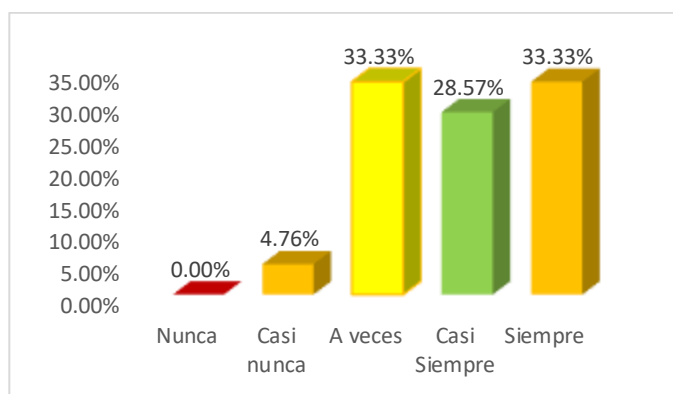
Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 19, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 14.29% casi nunca, el 23.81% a veces, el 28.57% casi siempre, el 33.33% siempre

considera que la capacidad de endeudamiento de los socios es elemental para fortalecimiento de la garantía de excepciones en el otorgamiento de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 4

Efectuar la evaluación cualitativa y cuantitativa permite medir la capacidad de endeudamiento del socio



Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 20, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 4.76% casi nunca, el 33.33% a veces, el 28.57% casi siempre, el 33.33% siempre considera que se debe efectuar la evaluación cualitativa y cuantitativa para medir la capacidad de endeudamiento del socio la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

5.1.1.1. Análisis de la dimensión: Políticas de evaluación de créditos

Para un mejor análisis e interpretación de la dimensión: Políticas de evaluación de créditos, que corresponde a la variable Estrategias Crediticias, se utilizó el baremo, calculado bajo el siguiente procedimiento:

Primero se determina la escala de valores del cuestionario:

- [1] Nunca
- [2] Casi nunca
- [3] A veces
- [4] Casi siempre
- [5] Siempre

Seguidamente, se determina el valor mínimo y máximo, bajo la condición de que en el baremo se utilizara a tres escalas, por lo tanto, los valores para cada dimensión son los siguientes:

$$\text{Valor M\u00ednimo: } 4 \times 1 = 4$$

$$\text{Valor M\u00e1ximo: } 4 \times 5 = 20$$

Seguidamente se realiz\u00f3 el c\u00e1lculo del rango, as\u00ed como de la amplitud, considerando los siguientes niveles. (Alto, Medio, Bajo).

$$\text{Rango} = (4 \times 5) - (4 \times 1) = 16$$

$$\text{Amplitud} = 16/3 = 5$$

Finalmente, se obtuvo la siguiente escala de valoraci\u00f3n, para cada una de las dimensiones que se presentan a continuaci\u00f3n.

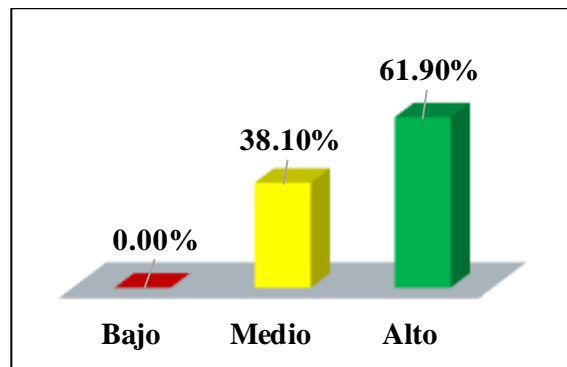
Tabla 4

Baremo de la dimensi\u00f3n Pol\u00edticas de evaluaci\u00f3n de cr\u00e9ditos

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[4 - 9]	0	0.00%
Medio	[10 - 14]	8	38.10%
Alto	[15 - 19]	13	61.90%

Nota. Esta dimensi\u00f3n cuenta con 8 \u00edtems

Figura 5
Baremo de la dimensión Políticas de evaluación de créditos



Interpretación.

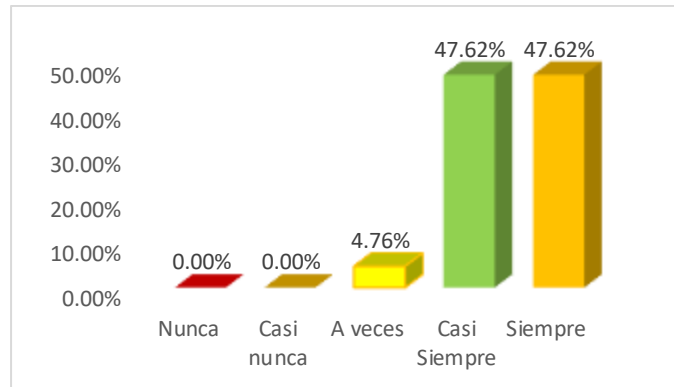
Conforme se aprecia en la en la Figura 21, respecto a la dimensión Políticas de evaluación de créditos, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, se ha obtenido según los resultados que es bajo con el 0.00%, medio con el 38.10% y alto con el 61.90%, lo cual significa que la estrategia mediante las políticas de evaluación de créditos es de nivel alto, empero se puede mejorar más.

5.1.2.Resultados de la dimensión evaluación crediticia

A continuación, se presenta los resultados de la dimensión evaluación crediticia, la cual forma parte de la variable estrategias crediticias; los resultados primero se realizan por cada ítem y finalmente se realizará un análisis a nivel de dimensión.

Figura 6

Análisis al momento de otorgar un crédito.

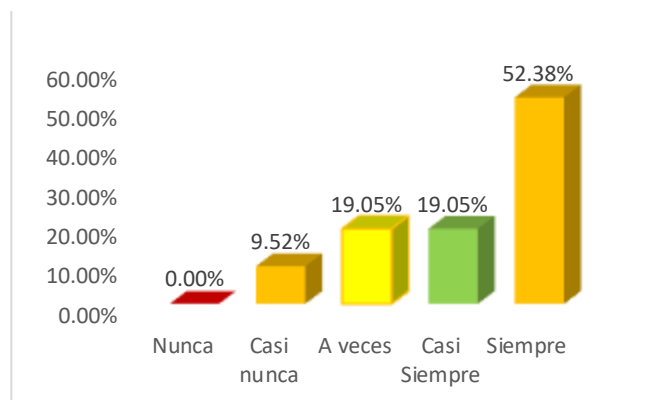


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 1, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 0% casi nunca, el 4.76% a veces, el 47.62% casi siempre, el 47.62% siempre realiza un proceso de análisis al momento de otorgar un crédito a un socio con el fin de disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 7

Estimación del nivel de riesgo crediticio

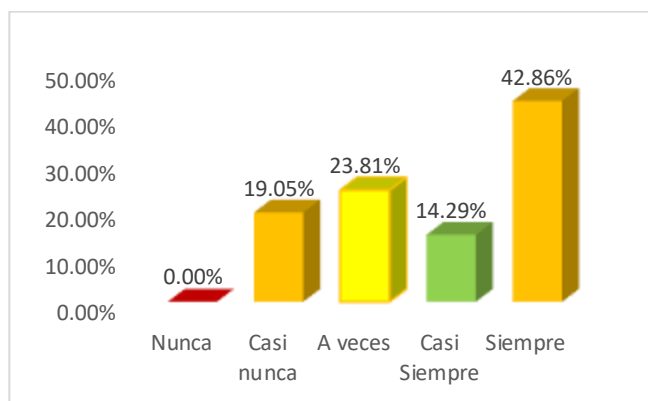


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 2, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 9.52% casi nunca, el 19.05% a veces, el 19.05% casi siempre, el 52.38% siempre realiza la estimación del nivel de riesgo crediticio como parte del análisis antes de otorgar un crédito a un socio con el fin de disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 8

Segmentación de riesgo para disminuir la morosidad

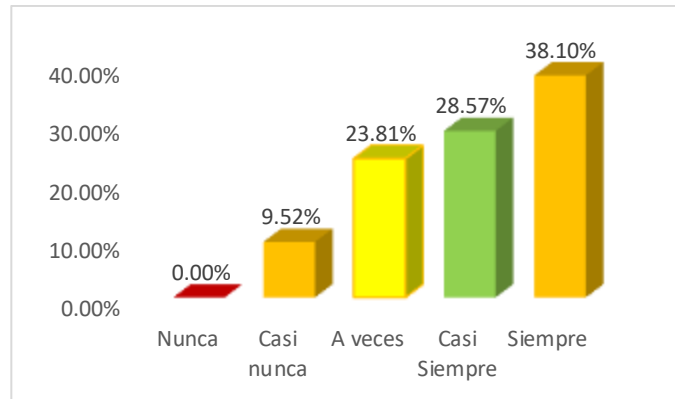


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 3, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 19.05% casi nunca, el 2.81% a veces, el 14.29% casi siempre, el 42.86% siempre evalúa los niveles de segmentación del riesgo crediticio, el cual permite disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 9

Condiciones financieras para evaluar al socio

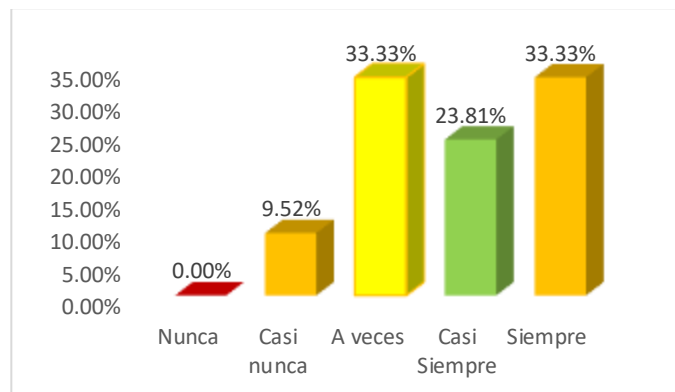


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 4, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 9.52% casi nunca, el 23.81% a veces, el 28.57% casi siempre, el 38.10% siempre evalúa las condiciones financieras al momento de evaluar al socio para que se le pueda otorgar un crédito, a efecto de que se pueda disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 10

Condiciones personales para el otorgamiento de un crédito

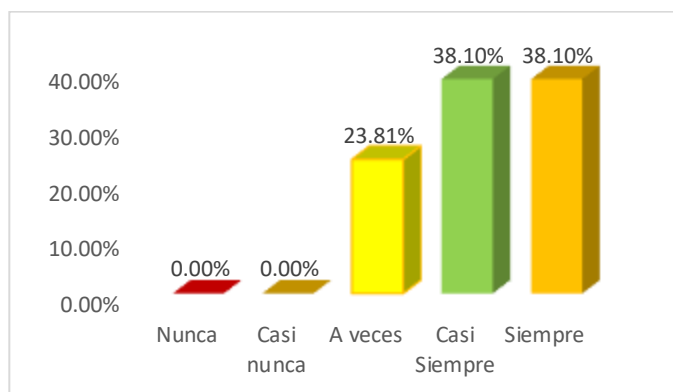


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 5, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 9.52% casi nunca, el 33.33% a veces, el 23.81% casi siempre, el 33.33% siempre evalúa las condiciones personales de los socios al momento de otorgar de un crédito, a efecto de que se pueda disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 11

Condiciones comerciales para evaluar el otorgamiento de un crédito



Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 6, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 0% casi nunca, el 23.81% a veces, el 38.10% casi siempre, el 38.10% siempre evalúa las condiciones comerciales del socio, al momento de otorgar un crédito como un factor importante que permite disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

5.1.2.1. Análisis de la dimensión evaluación crediticia

Para un mejor análisis e interpretación de la dimensión Evaluación Crediticia, que corresponde a la variable Estrategias Crediticias se utilizó el baremo, calculado bajo el siguiente procedimiento:

Primero se determina la escala de valores del cuestionario:

- [1] Nunca
- [2] Casi nunca
- [3] A veces
- [4] Casi siempre
- [5] Siempre

Seguidamente, se determina el valor mínimo y máximo, bajo la condición de que en el baremo se utilizara a tres escalas, por lo tanto, los valores para cada dimensión son los siguientes:

Valor Mínimo: $6 \times 1 = 6$

Valor Máximo: $6 \times 5 = 30$

Seguidamente se realizó el cálculo del rango, así como de la amplitud, considerando los siguientes niveles. (Alto, Medio, Bajo).

Rango = $(6 \times 5) - (6 \times 1) = 24$

Amplitud = $24/3 = 8$

Finalmente, se obtuvo la siguiente escala de valoración, para cada una de las dimensiones que se presentan a continuación.

Tabla 5

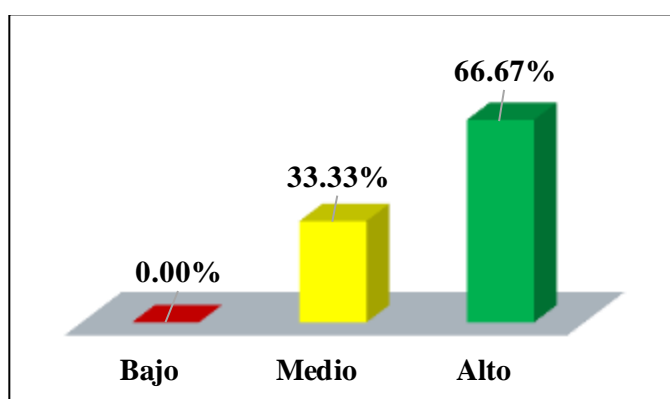
Baremo de la dimensión Evaluación Crediticia

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[6 - 14]	0	0.00%
Medio	[15 - 22]	7	33.33%
Alto	[23 - 30]	14	66.67%

Nota. Esta dimensión cuenta con 6 ítems

Figura 12

Baremo de la dimensión Evaluación Crediticia



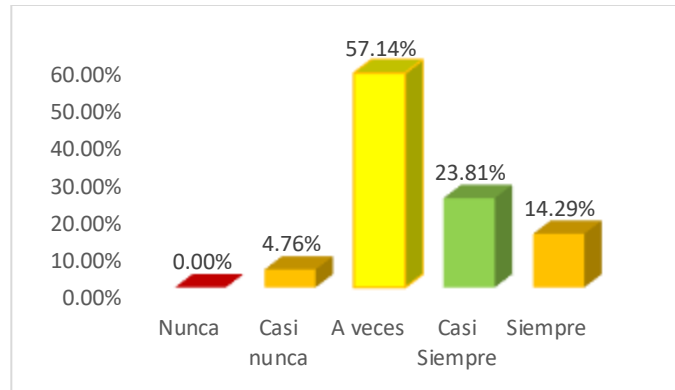
Interpretación.

Conforme se aprecia en la en la Figura 7, respecto a la dimensión Evaluación Crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, se ha obtenido según los resultados que es bajo con el 0.00%, medio con el 33.33% y alto con el 66.67%, lo cual significa que, si se realiza la evaluación crediticia antes de otorgar los créditos a los socios, pero que esta podría mejorar para que dicha evaluación sea alta al 100%.

5.1.3. Resultados de la dimensión recuperación de créditos

Figura 13

Llamadas telefónicas permiten concretar el cobro de los créditos morosos

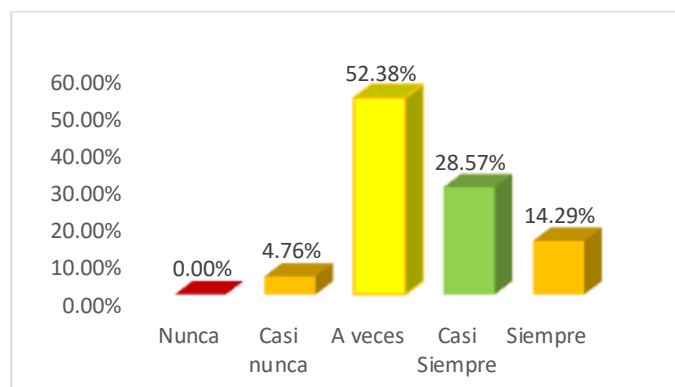


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 8, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 4.76% casi nunca, el 57.14% a veces, el 23.81% casi siempre, el 14.29% siempre realiza llamadas telefónicas las cuales le permiten concretar el cobro de los créditos otorgados a los socios morosos, como estrategia de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 14

Llamadas telefónicas permiten disminuir la morosidad

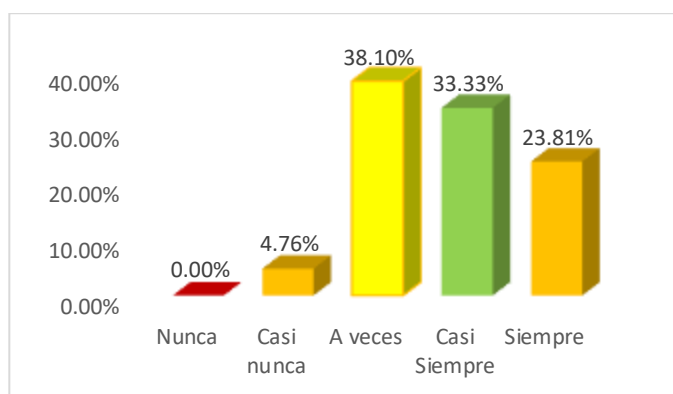


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 9, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 4.76% casi nunca, el 52.38% a veces, el 28.57% casi siempre, el 14.29% siempre realiza llamadas telefónicas como medida de recuperación de créditos, las cuales permiten disminuir los niveles de morosidad a niveles aceptables, como parte de la estrategia de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 15

Visitas al domicilio del socio moroso

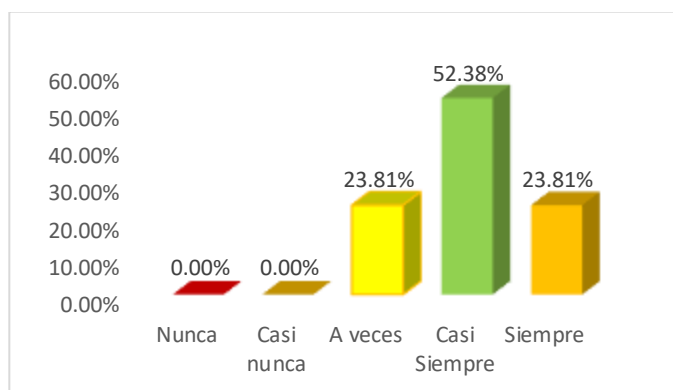


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 10, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 4.76% casi nunca, el 38.10% a veces, el 33.33% casi siempre, el 23.81% siempre realiza visitas al domicilio del socio moroso a fin de advertirle sobre su incumplimiento en el pago a fin de que realice el pago de su crédito en mora, como parte de la estrategia de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 16

Visitas de cobranza al domicilio permiten la disminución de la morosidad

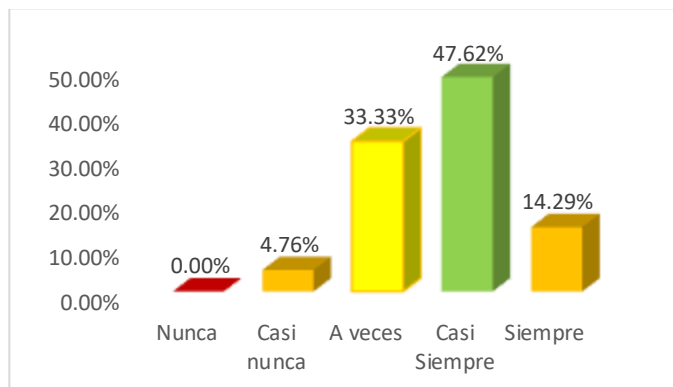


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 11, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 0% casi nunca, el 23.81% a veces, el 52.38% casi siempre, el 23.81% siempre realiza visitas de cobranza al domicilio del socio, como medida de recuperación de créditos, como parte de la estrategia de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 17

Cartas de notificación permiten al socio realizar al pago de su crédito en mora

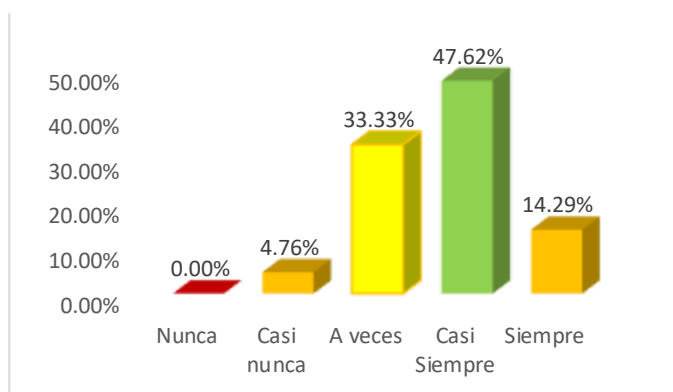


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 12, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 4.76% casi nunca, el 33.33% a veces, el 47.62% casi siempre, el 14.29% siempre utiliza las cartas de notificación, las cuales le han permitido advertir al socio sobre su incumplimiento, por lo tanto, esto conlleva al pago de su crédito en mora, como parte de la estrategia de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 18

Cartas de notificación permiten la disminución en los índices de morosidad

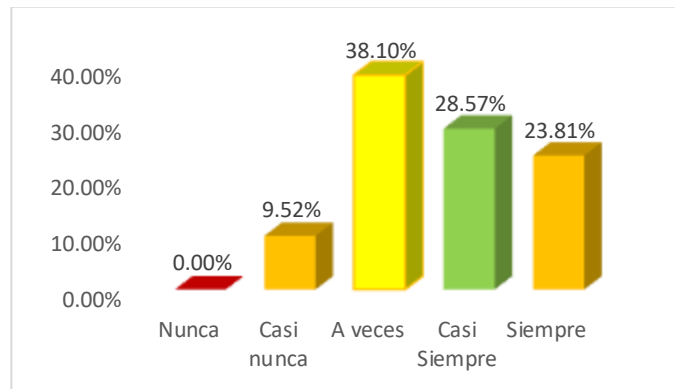


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 13, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 4.76% casi nunca, el 33.33% a veces, el 47.62% casi siempre, el 14.29% siempre utiliza las cartas de notificación como medida para la recuperación de créditos a fin de disminuir los índices de morosidad, como parte de la estrategia de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 19

Medidas de renegociación permiten el cumplimiento del pago conforme al cronograma

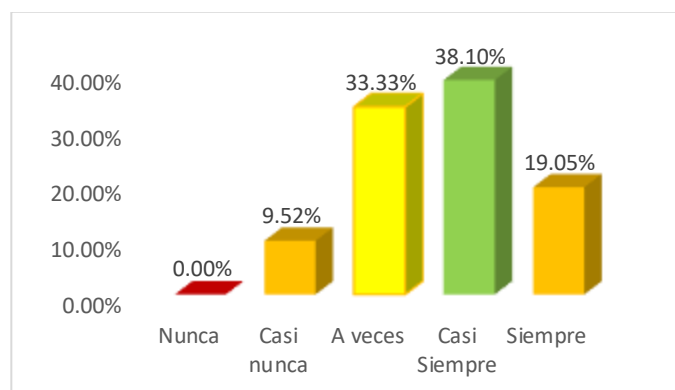


Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 14, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 9.52% casi nunca, el 38.10% a veces, el 28.57% casi siempre, el 23.81% siempre utiliza las medidas de renegociación para que el socio realice el pago de un crédito moroso, como parte de la estrategia de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 20

Las medidas de renegociación, generan un índice de morosidad reducido



Interpretación

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 15, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 9.52% casi nunca, el 33.33% a veces, el 38.10% casi siempre, el 19.05% siempre utiliza las medidas de renegociación, a efecto de generar un índice de morosidad reducido, como parte de la estrategia de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

5.1.3.1. Análisis de la dimensión Recuperación de créditos

Para un mejor análisis e interpretación de la dimensión Evaluación Crediticia, que corresponde a la variable Estrategias Crediticias se utilizó el baremo, calculado bajo el siguiente procedimiento:

Primero se determina la escala de valores del cuestionario:

- [1] Nunca
- [2] Casi nunca
- [3] A veces
- [4] Casi siempre
- [5] Siempre

Seguidamente, se determina el valor mínimo y máximo, bajo la condición de que en el baremo se utilizara a tres escalas, por lo tanto, los valores para cada dimensión son los siguientes:

Valor Mínimo: $8 \times 1 = 8$

Valor Máximo: $8 \times 5 = 40$

Seguidamente se realizó el cálculo del rango, así como de la amplitud, considerando los siguientes niveles. (Alto, Medio, Bajo).

$$\text{Rango} = (8 \times 5) - (8 \times 1) = 32$$

$$\text{Amplitud} = 32/3 = 10$$

Finalmente, se obtuvo la siguiente escala de valoración, para cada una de las dimensiones que se presentan a continuación.

Tabla 6

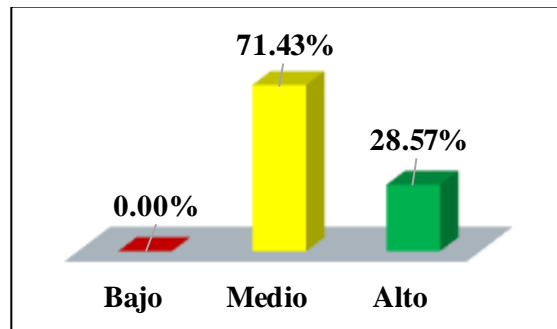
Baremo de la dimensión Recuperación de créditos

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[8 - 19]	0	0.00%
Medio	[20 - 30]	15	71.43%
Alto	[31 - 41]	6	28.57%

Nota. Esta dimensión cuenta con 8 ítems

Figura 21

Baremo de la dimensión Recuperación de créditos



Interpretación.

Conforme se aprecia en la en la Figura 16, respecto a la dimensión Recuperación de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, se ha obtenido según los resultados que es bajo con el 0.00%, medio con el 71.43% y alto con el 28.57%, lo cual

significa que la estrategia de recuperación de créditos es de nivel medio y se debe mejorar.

5.1.4. Análisis general de la variable estrategias crediticias

Para un mejor análisis e interpretación de la variable Estrategias crediticias, se utilizó el baremo, calculado bajo el siguiente procedimiento:

Primero se determina la escala de valores del cuestionario:

- [1] Nunca
- [2] Casi nunca
- [3] A veces
- [4] Casi siempre
- [5] Siempre

Seguidamente, se determina el valor mínimo y máximo, bajo la condición de que en el baremo se utilizara a tres escalas, por lo tanto, los valores para cada dimensión son los siguientes:

Valor Mínimo: $18 \times 1 = 18$

Valor Máximo: $18 \times 5 = 90$

Seguidamente se realizó el cálculo del rango, así como de la amplitud, considerando los siguientes niveles. (Alto, Medio, Bajo).

Rango = $(18 \times 5) - (18 \times 1) = 72$

$$\text{Amplitud} = 72/3 = 24$$

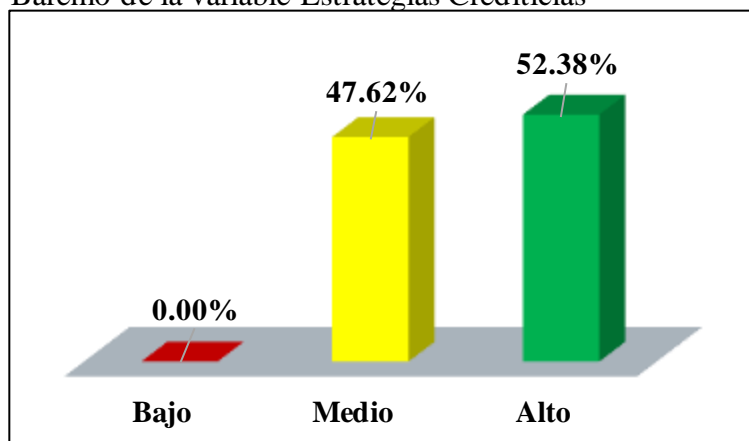
Finalmente, se obtuvo la siguiente escala de valoración, para cada una de las dimensiones que se presentan a continuación.

Tabla 7
Baremo de la variable Estrategias Crediticias

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Nota.
Bajo	[18 - 42]	0	0.00%	La
Medio	[43 - 66]	30	47.62%	
Alto	[67 - 90]	33	52.38%	

variable está compuesta por 18 ítems

Figura 22
Baremo de la variable Estrategias Crediticias



Interpretación.

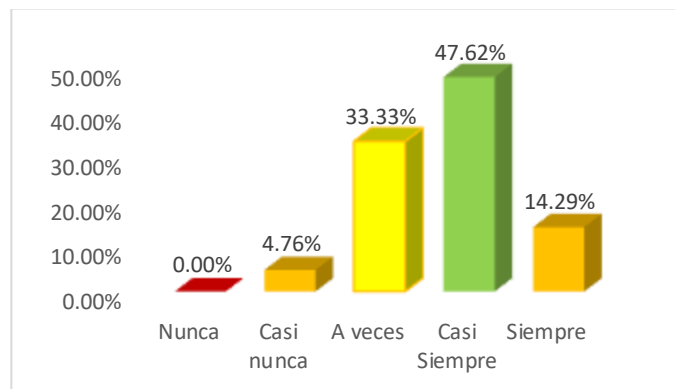
Conforme se aprecia en la en la Figura 22, respecto al baremo de la variable, Estrategias crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, se ha obtenido según los resultados que es bajo con el 0.00%, medio con el 47.62% y alto con el 52.38%, lo cual significa que las estrategias crediticias que se utiliza en la Cooperativa son relativamente altas, sin embargo, existe algunas circunstancias que se tiene que mejorar.

5.2. Resultados y análisis de la variable morosidad

5.2.1. Resultados de la dimensión recaudación

Figura 23

La aplicación de estrategias crediticias, ha permitido el cumplimiento de créditos en socios morosos

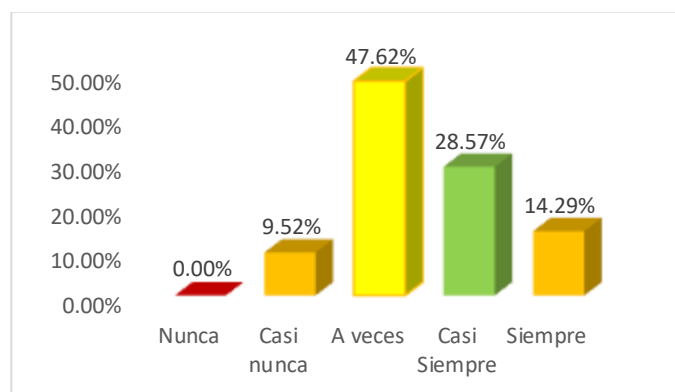


Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 23, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 4.76% casi nunca, el 33.33% a veces, el 47.62% casi siempre, el 14.29% siempre aplica las estrategias crediticias, que permiten el cumplimiento en el pago por parte de los socios morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 24

La renegociación de un crédito moroso, permite cumplir con el nuevo cronograma establecido

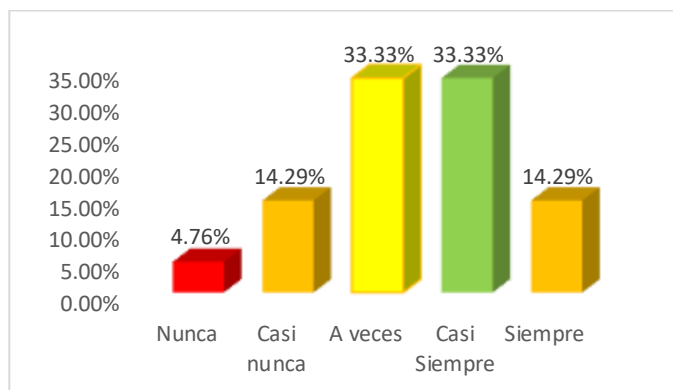


Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 24, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 9.52% casi nunca, el 47.62% a veces, el 28.57% casi siempre, el 14.29% siempre indican que los socios morosos que han realizado una renegociación en su crédito, cumplen con el cronograma establecido para el pago de su crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 25

Los socios pagan puntualmente sus créditos que tienen según cronograma



Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 25, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 14.29% casi nunca, el 33.33% a veces, el 33.33% casi siempre y el 14.29% siempre indican que los socios cumplen con pagar puntualmente su crédito conforme al cronograma establecido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

5.2.1.1. Baremo de la dimensión recaudación

Para un mejor análisis e interpretación de la dimensión: Recaudación, que corresponde a la variable Morosidad, se utilizó el baremo, calculado bajo el siguiente procedimiento:

Primero se determina la escala de valores del cuestionario:

- [1] Nunca
- [2] Casi nunca
- [3] A veces
- [4] Casi siempre
- [5] Siempre

Seguidamente, se determina el valor mínimo y máximo, bajo la condición de que en el baremo se utilizara a tres escalas, por lo tanto, los valores para cada dimensión son los siguientes:

Valor Mínimo: $3 \times 1 = 3$

Valor Máximo: $3 \times 5 = 15$

Seguidamente se realizó el cálculo del rango, así como de la amplitud, considerando los siguientes niveles. (Alto, Medio, Bajo).

Rango = $(3 \times 5) - (3 \times 1) = 12$

Amplitud = $12/3 = 4$

Finalmente, se obtuvo la siguiente escala de valoración, para cada una de las dimensiones que se presentan a continuación.

Tabla 8

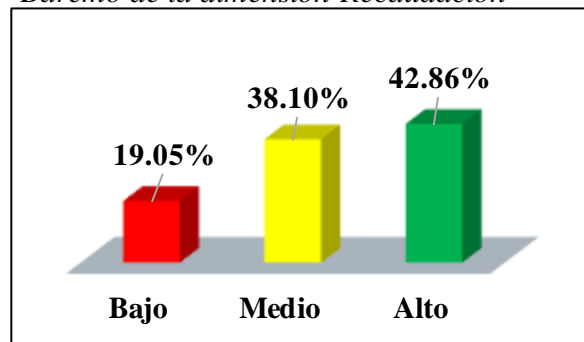
Baremo de la dimensión Recaudación

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[3 - 7]	4	19.05%
Medio	[8 - 11]	8	38.10%
Alto	[12 - 15]	9	42.86%

Nota. Esta dimensión cuenta con 3 ítems

Figura 26

Baremo de la dimensión Recaudación



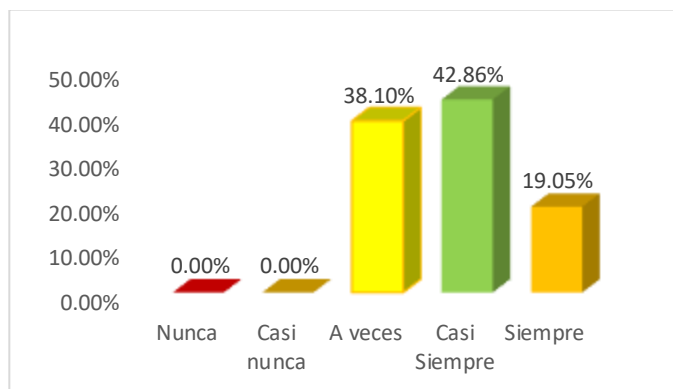
Interpretación.

Conforme se aprecia en la en la Figura 26, respecto a la dimensión Recaudación, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, se ha obtenido según los resultados que es bajo con el 19.05%, medio con el 38.10% y alto con el 42.86%, lo cual significa que la recaudación de los créditos morosos no es muy buena, y se tiene que mejorar.

5.2.2. Resultados de la dimensión cartera vencida

Figura 27

Aplicando una mejor evaluación al crédito de la microempresa disminuirá el índice de morosidad

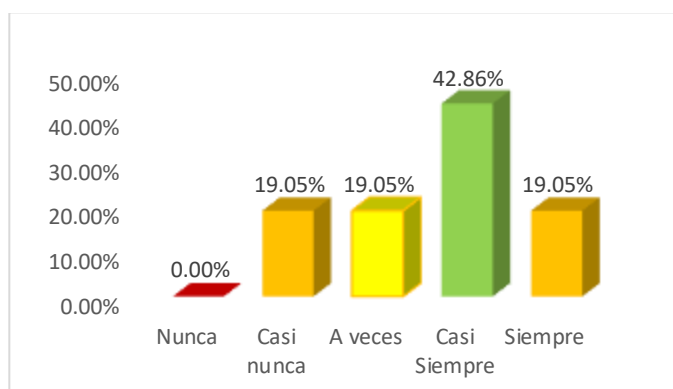


Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 27, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca y casi nunca, el 38.10% a veces, el 42.86% casi siempre y el 19.05% siempre consideran que el índice de morosidad de créditos de la microempresa disminuiría si se aplica una mejor evaluación crediticia por parte de los analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 28

Aplicando técnicas de recuperación de créditos ha disminuido el índice de morosidad de crédito de microempresa

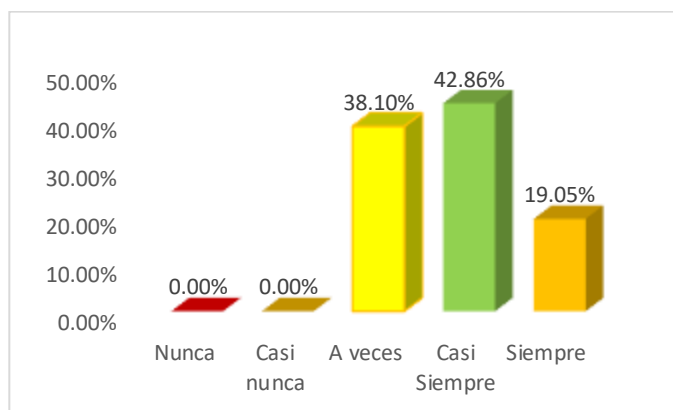


Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 28, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 19.05% casi nunca, el 19.05% a veces, el 42.86% casi siempre y el 19.05% siempre consideran que el índice de morosidad de los créditos de la microempresa, han mostrado una disminución por la aplicación de técnicas de recuperación de créditos, como realizar llamadas, visitas de cobranza, cartas o renegociación, por parte de los analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 29

Las políticas de evaluación de créditos disminuyen el índice de morosidad de crédito de microempresa

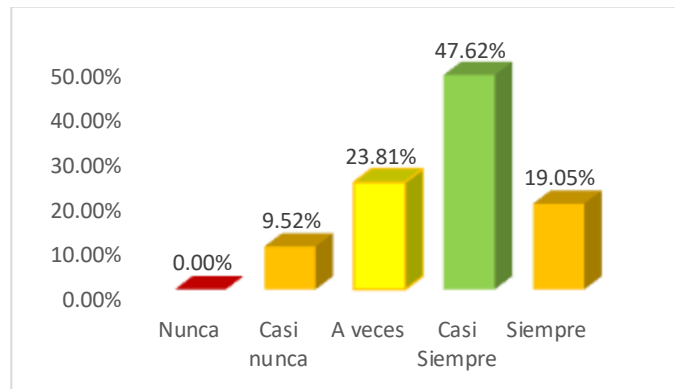


Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 29, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca y casi nunca, el 38.10% a veces, el 42.86% casi siempre y el 19.05% siempre consideran que el índice de morosidad de crédito microempresa se debe a las políticas de evaluación de créditos que realizan los analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 10

El índice de morosidad de créditos por consumo se encuentra relacionado con la evaluación crediticia

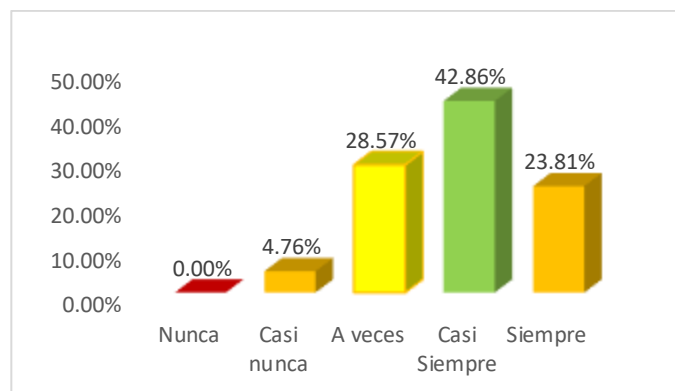


Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 30, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 9.52% casi nunca, el 23.81% a veces, el 47.62% casi siempre y el 19.05% siempre consideran que el índice de morosidad de créditos por consumo se encuentra relacionado con la evaluación crediticia que realizan los analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 31

Aplicando técnicas de recuperación de créditos ha disminuido la morosidad de créditos por consumo

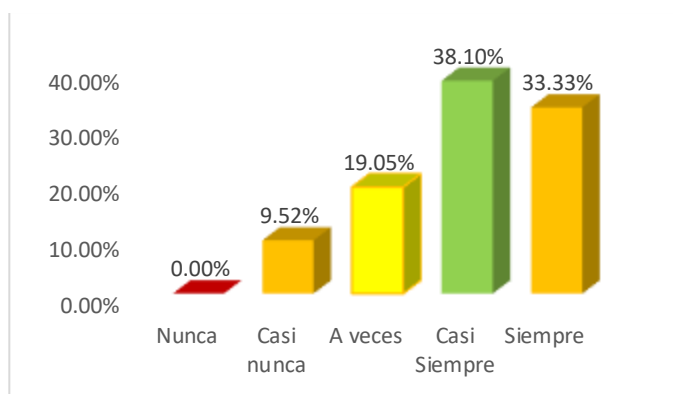


Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 31, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 4.76% casi nunca, el 28.57% a veces, el 42.86% casi siempre y el 23.81% siempre consideran que el índice de morosidad de los créditos por consumo ha mostrado una disminución por la aplicación de técnicas de recuperación de crédito que realizan los analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 11

El índice de morosidad de créditos por consumo se relaciona con las políticas de evaluación de créditos

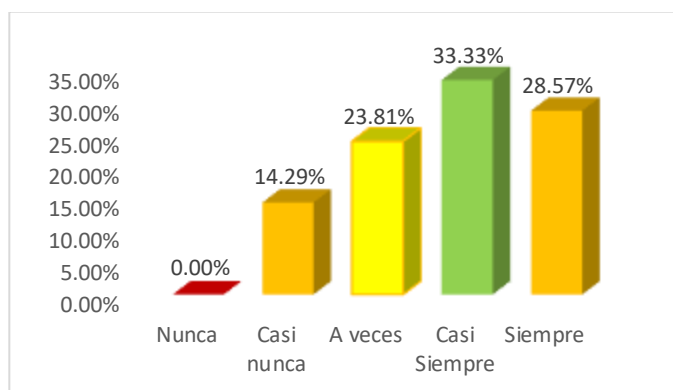


Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 32, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 9.52% casi nunca, el 19.05% a veces, el 38.10% casi siempre y el 33.33% siempre consideran que el índice de morosidad de créditos por consumo se relaciona con las políticas de evaluación de créditos que realizan los analistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 33

Aplicando una evaluación crediticia disminuye la morosidad en los créditos hipotecarios

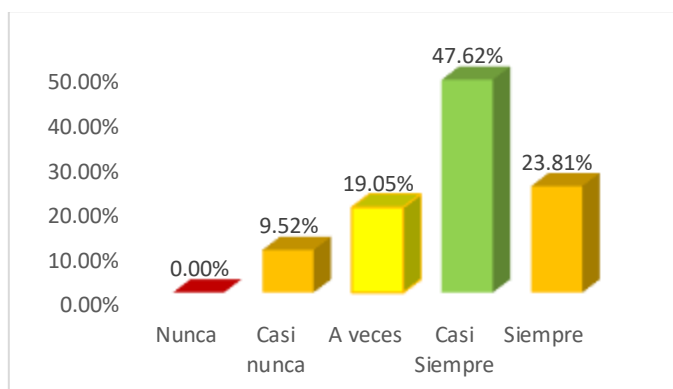


Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 33, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 14.29% casi nunca, el 23.81% a veces, el 33.33% casi siempre y el 28.57% siempre consideran que el índice de morosidad de créditos hipotecarios aplicando una mejor evaluación crediticia disminuiría la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 12

Aplicando técnicas de recuperación de créditos disminuye la morosidad de créditos hipotecarios

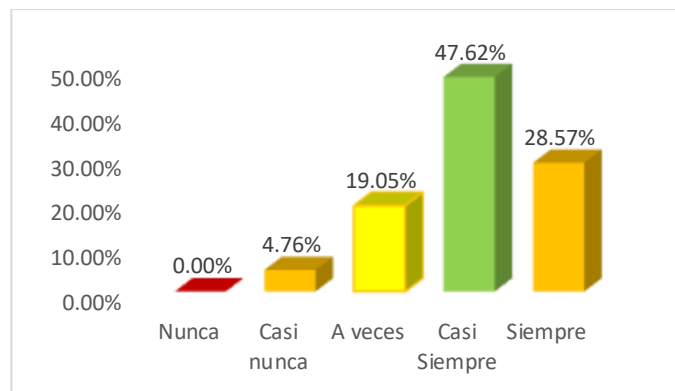


Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 34, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 9.52% casi nunca, el 19.05% a veces, el 47.62% casi siempre y el 23.81% siempre consideran que el índice de morosidad de créditos hipotecarios puede disminuir por la aplicación de técnicas de recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

Figura 35

El índice de morosidad de créditos hipotecarios está relacionado a las políticas de evaluación de créditos



Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 35, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 0% nunca, el 4.76% casi nunca, el 19.05% a veces, el 47.62% casi siempre y el 28.57% siempre consideran que el índice de morosidad de créditos hipotecarios se encuentra relacionado a las políticas de evaluación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

5.2.2.1. Baremo de la dimensión Cartera Vencida

Para un mejor análisis e interpretación de la dimensión: Políticas de evaluación de créditos, que corresponde a la variable Estrategias

Crediticias, se utilizó el baremo, calculado bajo el siguiente procedimiento:

Primero se determina la escala de valores del cuestionario:

[1] Nunca

[2] Casi nunca

[3] A veces

[4] Casi siempre

[5] Siempre

Seguidamente, se determina el valor mínimo y máximo, bajo la condición de que en el baremo se utilizara a tres escalas, por lo tanto, los valores para cada dimensión son los siguientes:

Valor Mínimo: $9 \times 1 = 9$

Valor Máximo: $9 \times 5 = 45$

Seguidamente se realizó el cálculo del rango, así como de la amplitud, considerando los siguientes niveles. (Alto, Medio, Bajo).

Rango = $(9 \times 5) - (9 \times 1) = 36$

Amplitud = $36/3 = 12$

Finalmente, se obtuvo la siguiente escala de valoración, para cada una de las dimensiones que se presentan a continuación.

Tabla 9

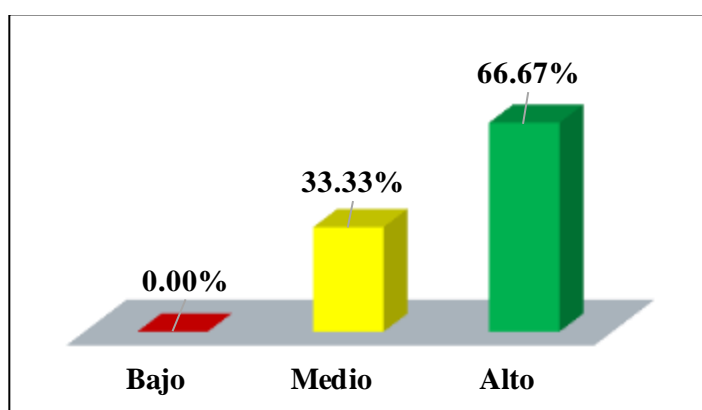
Baremo de la dimensión Cartera Vencida

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[9 - 21]	0	0.00%
Medio	[22 - 33]	7	33.33%
Alto	[34 - 45]	14	66.67%

Nota. Esta dimensión cuenta con 9 ítems

Figura 13

Baremo de la dimensión Cartera Vencida



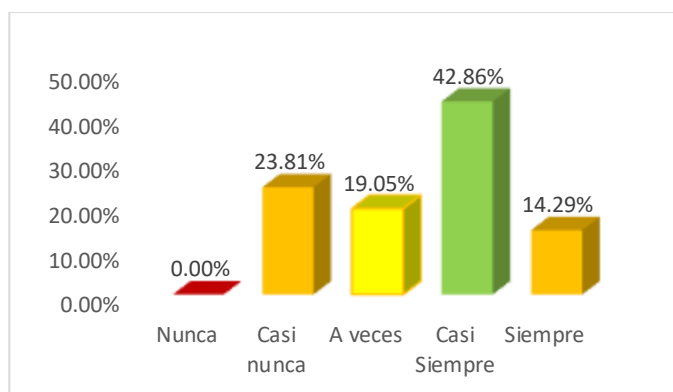
Interpretación.

Conforme se aprecia en la en la Figura 36, respecto a la dimensión cartera vencida, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, se ha obtenido según los resultados que es medio con el 33.33% y alto con el 66.67%, lo cual significa que se administra de forma correcta las estrategias para cuidar los créditos y no caigan en cartera vencida, sin embargo, esto se puede mejorar.

5.2.3.Resultados de la dimensión Judicial/ Legal

Figura 14

Aplicando medidas de embargo como medida de recuperación del crédito ha disminuido la morosidad



Interpretación.

Conforme se aprecia en los resultados obtenidos según la figura 37, de 21 analistas encuestados, se tiene que el 23.81% casi nunca, el 19.05% a veces, el 42.86% casi siempre y el 14.29% siempre consideran las medidas embargo aplicadas como medida de recuperación del crédito han sido efectivas en la disminución de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

5.2.3.1. Baremos de la dimensión Judicial / Legal

Para un mejor análisis e interpretación de la dimensión: Políticas de evaluación de créditos, que corresponde a la variable Estrategias Crediticias, se utilizó el baremo, calculado bajo el siguiente procedimiento:

Primero se determina la escala de valores del cuestionario:

[1] Nunca

[2] Casi nunca

[3] A veces

[4] Casi siempre

[5] Siempre

Seguidamente, se determina el valor mínimo y máximo, bajo la condición de que en el baremo se utilizara a tres escalas, por lo tanto, los valores para cada dimensión son los siguientes:

Valor Mínimo: $1 \times 1 = 1$

Valor Máximo: $1 \times 5 = 5$

Seguidamente se realizó el cálculo del rango, así como de la amplitud, considerando los siguientes niveles. (Alto, Medio, Bajo).

Rango = $(5 \times 1) - (1 \times 1) = 34$

Amplitud = $4/3 = 1$

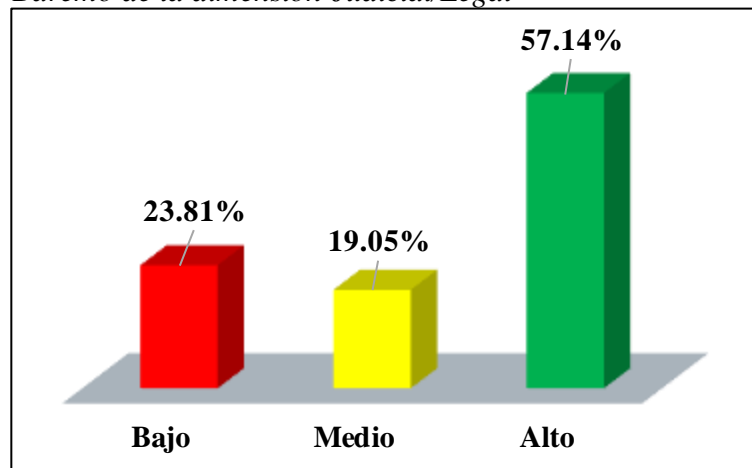
Finalmente, se obtuvo la siguiente escala de valoración, para cada una de las dimensiones que se presentan a continuación.

Tabla 10
Baremo de la dimensión Judicial/Legal

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[1 - 2]	5	23.81%
Medio	[3 - 3]	4	19.05%
Alto	[4 - 4]	12	57.14%

Nota. Esta dimensión cuenta con 1 ítem

Figura 38
Baremo de la dimensión Judicial/Legal



Interpretación.

Conforme se aprecia en la en la Figura 38, respecto a la dimensión Judicial/Legal, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, se ha obtenido según los resultados que es bajo con el 23.81%, medio con el 19.05% y alto con el 57.14%, lo cual significa no siempre se las medidas de embargo pueden reducir la morosidad de los socios.

5.2.4. Análisis general de la variable morosidad

Para un mejor análisis e interpretación de la variable Estrategias crediticias, se utilizó el baremo, calculado bajo el siguiente procedimiento:

Primero se determina la escala de valores del cuestionario:

[1] Nunca

[2] Casi nunca

[3] A veces

[4] Casi siempre

[5] Siempre

Seguidamente, se determina el valor mínimo y máximo, bajo la condición de que en el baremo se utilizara a tres escalas, por lo tanto, los valores para cada dimensión son los siguientes:

Valor Mínimo: $13 \times 1 = 13$

Valor Máximo: $13 \times 5 = 65$

Seguidamente se realizó el cálculo del rango, así como de la amplitud, considerando los siguientes niveles. (Alto, Medio, Bajo).

Rango = $(13 \times 5) - (13 \times 1) = 52$

Amplitud = $52/3 = 17$

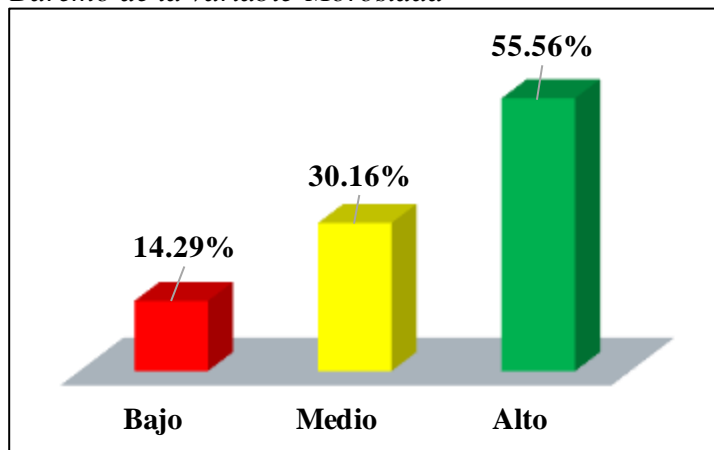
Finalmente, se obtuvo la siguiente escala de valoración, para cada una de las dimensiones que se presentan a continuación.

Tabla 11
Baremo de la variable Morosidad

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	[13 - 30]	9	14.29%
Medio	[31 - 47]	19	30.16%
Alto	[48 - 64]	35	55.56%

Nota. La variable está compuesta por 13 ítems

Figura 39
Baremo de la variable Morosidad



Interpretación.

Conforme se aprecia en la en la Figura 39, respecto al baremo de la variable, Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, se ha obtenido según los resultados que es bajo con el 14.29%, medio con el 30.16% y alto con el 55.56%, lo cual significa que la morosidad no se está gestionando correctamente, y existe ciertos créditos otorgados a los socios que no se ha realizado la evaluación correcta y se ha incurrido o se puede incurrir en mora.

5.3. Contratación de hipótesis

5.3.1. Contratación de la hipótesis general

5.3.1.1. Prueba de normalidad

En esta primera parte se verifica si los datos tienen o no una distribución normal, para decidir que prueba estadística elegir; considerando que la muestra es de 21 personas, entonces se eligió la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

Tabla 12
Prueba de Normalidad

Descripción	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias Crediticias	0.982	21	0.950
Morosidad	0.964	21	0.604

Tal como se observa en la tabla 12, el nivel de significancia es mayor al 0,05%, por lo tanto, se puede indicar que los datos tienen una distribución normal, y por lo tanto se tiene que aplicar una prueba estadística paramétrica, que para el caso será la prueba estadística de Pearson.

5.3.1.2. Contrastación

Las hipótesis a contestar son:

H1. Existe una relación significativa entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

H0. No existe una relación significativa entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

Para poder determinar el resultado de la investigación, se procedió a aplicar la prueba estadística de Pearson.

Tabla 13
Coefficiente de correlación de Pearson del objetivo general

Correlaciones		Estrategias Crediticias	Morosidad
Estrategias Crediticias	Correlación de Pearson	1.000	,942
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	21	21
Morosidad	Correlación de Pearson	,942	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	21.0	21.0

Según la Tabla 13, el coeficiente de correlación de la variable Estrategias Crediticias y la variable Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, tiene como coeficiente de Pearson de 0.942 lo que equivale a una correlación positiva alta, así mismo la significancia es de 0.000 esto es menor que 0.05 por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1; en consecuencia, existe una relación significativa entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

5.3.2. Contratación de las hipótesis específicas.

5.3.2.1. Determinar la relación de las Políticas de Evaluación de Créditos con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

a. Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad, para verificar si la distribución de los datos sigue o no una distribución normal.

Tabla 14

Prueba de normalidad objetivo específico 3

Descripción	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de evaluación de créditos	0.955	21	0.424
Morosidad	0.964	21	0.604

Se aprecia en la tabla 18, que los datos encontrados de acuerdo a la significancia, se tiene que, en ambos casos, el resultado es mayor al 0,05 lo que significa que tiene distribución normal, entonces debe usarse la prueba Paramétrica, en este caso se utilizará Pearson.

b. Contrastación

Para verificar el nivel de relación y la aceptación o rechazo de la hipótesis se aplicó Pearson, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 15
Coefficiente de correlación objetivo 3

	Correlaciones	Políticas de evaluación de créditos	Morosidad
Políticas de evaluación de créditos	Correlación de Pearson	1.000	0.886
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	21	21
Morosidad	Correlación de Pearson	0.886	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	21.0	21.0

Según se observa en la Tabla 19, el coeficiente de correlación de Pearson, sobre la dimensión Políticas de evaluación de créditos y la variable Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, se observa que el coeficiente de correlación Pearson es de 0.886 lo que equivale a una correlación positiva, así mismo la significancia es de 0.015 esto es menor que 0.05 por lo que se concluye que existe relación entre las Políticas de evaluación de créditos y la variable Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

5.3.2.2. Determinar la relación de la Evaluación Crediticia con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

a. Prueba de normalidad

Se realizo la prueba de normalidad, para verificar si la distribución de los datos sigue o no una distribución normal.

Tabla 16
Prueba de normalidad objetivo específico 1

Descripción	Estadístico	Gl	Sig.
Evaluación Crediticia	0.929	21	0.134
Morosidad	0.964	21	0.604

Se aprecia en la tabla 14, que los datos encontrados de acuerdo a la significancia, son mayores al 0.05, para ambas variables, esto significa que los datos si tienen una distribución normal, por lo que debe usarse la prueba Paramétrica, en este caso se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson.

b. Contrastación

Para verificar el nivel de relación y la aceptación o rechazo de la hipótesis se aplicó Pearson, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 17
Coefficiente de correlación objetivo 1

Correlaciones		Evaluación Crediticia	Morosidad
Evaluación Crediticia	Correlación de Pearson	1.000	0.749
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	21	21
Morosidad	Correlación de Pearson	0.749	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	21.0	21.0

Según la se observa en la Tabla 15, el coeficiente de correlación de Pearson sobre la variable Evaluación Crediticia y la Variable Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos

de Chota, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.749 lo que equivale a una correlación positiva alta, así mismo la significancia es de 0.000 esto es menor que 0.05 por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

5.3.2.3. Determinar la relación de Recuperación de Créditos con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

a. Prueba de normalidad

Mediante la prueba de normalidad se verifica si los datos de la recuperación de créditos y la morosidad tiene o no una distribución normal.

Tabla 18
Prueba de normalidad del objetivo 2

Descripción	Estadístico	gl	Sig.
Recuperación de créditos	0.956	21	0.442
Morosidad	0.964	21	0.604

Se aprecia en la tabla 16, que los datos encontrados de acuerdo a la significancia, son mayores al 0.05, para ambas variables, esto significa que los datos tienen una distribución normal, por lo que debe usarse la prueba Paramétrica, en este caso se utilizará Pearson.

b. Contrastación

Para verificar el nivel de relación y la aceptación o rechazo de la hipótesis se aplicó Pearson, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 19
Coefficiente de correlación objetivo 2

Correlaciones		Recaudación Crediticia	Morosidad
Recuperación de Créditos	Correlación de Pearson	1.000	0,932
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	21	21
Morosidad	Correlación de Pearson	0,932	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	21.0	21.0

Según se observa en la Tabla 17, el coeficiente de correlación de Pearson sobre la dimensión Recuperación de Créditos y la variable morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.932 lo que equivale a una correlación positiva alta, así mismo la significancia es de 0.000 esto es menor que 0.05 por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

5.4. Discusión de resultados

Mediante la presente investigación se determinó mediante la tabla 13 que existe una correlación positiva alta de 0,942 según Pearson, entre las estrategias crediticias y la morosidad en la Cooperativa de ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Rodríguez (2018) que indica

que las estrategias crediticias que permiten disminuir la morosidad son el brindar capacitaciones, realizar evaluaciones cualitativas para todo crédito a otorgar pidiendo referencias del comportamiento del cliente, realizar llamadas telefónicas y cartas, efectuar visitas a domicilio del cliente; y finalmente se relaciona con la investigación realiza por Palma (2018), que indica que las estrategias financieras son buenas en un 80%, las preventivas, prejudiciales y judiciales, son 90%, 80% y 60% buenas respectivamente. Con relación al índice de morosidad es regular en 64.3%, siendo fortuitos e intencionales en 61.9%, en consecuencia, las estrategias financieras tienen relación significativa con la morosidad, a mayor y mejor calidad de estrategias financieras habrá menos morosidad.

Respecto al objetivo 1, se determinó que existe una relación significativa alta de 0.749 según la prueba estadística de Pearson, entre la dimensión Evaluación Crediticia y la variable Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota; en ese sentido, la investigación realizada por Parco (2019) el cual manifiesta en su investigación que las entidades financieras deben de contar con indicadores de morosidad bajos para una rápida recuperación del capital y por otro lado la implementación de estrategias crediticias permite recuperar rápidamente el capital otorgado en préstamo; así mismo, Núñez y Pinedo (2018), en su investigación señalan que la implementación de las estrategias crediticias redujo la morosidad en un 37.42%, permitió recuperar una importante suma monetaria, confirmando así la relación entre las estrategias crediticias y la recaudación monetaria de los créditos.

Respecto al objetivo 2, se determinó que existe una relación significativa alta de 0.932 según el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión Recuperación de

créditos y la variable cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota; estos resultados se relacionan con los resultados realizados por Vásquez (2020), que indica que la cooperativa donde se realizó el estudio, cuenta con un nivel de morosidad del 9.19%, siendo este un riesgo alto lo que generó riesgos crediticios altos en su cartera por el incumplimiento de los socios a sus pagos y sugiere reestructurar las políticas crediticias; así mismo, estos resultados se relacionan también con la investigación de Zambrano (2021), el que indica que el 50%, no se cuenta con una apertura a reuniones con clientes morosos, el 43% no cuenta con un plan empresarial para la recuperación de cartera vencida lo cual significa que hay ausencia de estrategias y por lo tanto existe un incremento en la mora de los clientes

Respecto al objetivo 3, se determinó que existe relación positiva de 0.886 según el coeficiente de correlación de Pearson, entre la dimensión Políticas de evaluación de créditos y la Variable Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota; en ese sentido, se relaciona con investigación realizada por Abanto y Guevara (2020) que indica que el incremento de la morosidad se debe principalmente a la flexibilidad que existe en el reglamento de créditos y la falta de capacitaciones, en ese sentido se tiene que la parte Judicial/Legal es lo último que se puede hacer para recuperar el crédito cuando ha caído en mora.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa alta entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, confirmado mediante el coeficiente de correlación de Pearson con el 0,942, según la tabla 13 en este caso mientras más estrategias crediticias haya la morosidad en la Coopac disminuirá.
2. Se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión Políticas de evaluación de créditos y la variable Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, confirmado mediante el coeficiente de correlación de Pearson con el 0.886 según la tabla 19, debido a que en las políticas de evaluación se determina si el cliente tiene o no la capacidad de pago y el endeudamiento que este tiene con la cooperativa y con terceros, a partir de ahí se previene que el cliente caiga en morosidad.
3. Se determinó que existe una relación significativa alta entre la Evaluación Crediticia y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, confirmado mediante el coeficiente de correlación de Pearson con el 0, 749, según la tabla 15, debido a que si se realiza una buena evaluación crediticia considerando las condiciones y el análisis mismo, antes de otorgar los créditos, entonces, la morosidad disminuirá, de lo contrario, ante una deficiente evaluación crediticia, conlleva a un incremento en la morosidad.
4. Se determinó que existe una relación significativa entre la recuperación de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, confirmado mediante el coeficiente de correlación de Pearson con el 0.932 según la tabla 17, lo cual implica que la recuperación de los créditos mediante llamadas telefónicas, visitas de cobranza

al domicilio del cliente, cartas y renegociación de los créditos si disminuye la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la cooperativa de ahorro y crédito Todos los Santos de Chota a implementar por escrito y de forma detallada las políticas de Crédito, incluyendo de forma clara las Estrategias Crediticias que se debe considerar al momento de otorgar un crédito, a fin de reducir la morosidad a cero mediante la capacitación y evaluación permanente a los analistas.
2. Se recomienda capacitar a los socios sobre la implementación de las políticas de evaluación de créditos implementadas a efectos de que al momento de realizar la evaluación de los créditos no los tomen por sorpresa, sino que por el contrario sean participes e incentiven a otros socios a cumplir con la normativa crediticia de la cooperativa; esto evitara la cobranza a socios que puedan caer en mora aplicando el procedimiento de cobranza Judicial.
3. Se recomienda implementar un flujograma con los pasos o filtros a seguir por parte del analista, antes, durante y después de realizar el proceso de Evaluación Crediticia del socio, a fin de reducir o eliminar la Morosidad.
4. Se recomienda utilizar todas las estrategias crediticias para la recuperación de los créditos otorgados a los socios mediante un seguimiento continuo, cuyo seguimiento sea para fortalecer las relaciones interpersonales entre el Socio y el Analista.

VI. REFERENCIAS

- Abanto, F., & Guevara, E. (2020). *Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Cajabamba*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46714/Abanto_AFM-Guevara_ME-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2013). Análisis de la morosidad en el sistema bancario Peruano. *Economía y Sociedad*, 1(62), 74-81. Obtenido de https://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilar.pdf
- Aguilera, C. (2000). Un enfoque gerencial de la teoría de las restricciones. *Revista de Estudios Gerenciales*, 16(77), 53-69. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n77/v16n77a04.pdf>
- Andrés, J., & Alipio, J. (2017). En *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento* (pág. 11).
- Arias, J. (2020). *Técnica e instrumentos de investigación científica* (1° ed.). Enfoques consulting.
- Banco de España. (2018). *Introducción a la morosidad*. Obtenido de Formación Alcalá: <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3° ed.). Pearson.
- Cervantes, C. (31 de mayo de 2020). *Recuperación de cartera: salvavidas de deudores y entidades bancarias*. Obtenido de Empresarial y Laboral: <https://revistaempresarial.com/finanzas/recuperacion-de-cartera-salvavidas-de-deudores-y-entidades-bancarias/>

- Chandler, A. (2003). *Chapters in the history of the American industrial enterprise* (1° ed.). Beardbooks. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=mKfjhPZTkB8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true>
- Chile Atiende. (17 de marzo de 2022). *Renegociación de las deudas de una persona*. Obtenido de Chile Atiende: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/37401-renegociacion-de-las-deudas-de-una-persona#:~:text=Es%20un%20procedimiento%20administrativo%2C%20gratuito,el%20pago%20de%20las%20mismas.>
- cobrosycobranzas. (2022). *Qué es una carta de cobranza*. Obtenido de <https://cobrosycobranzas.com/que-es-carta-cobranza/>
- Coll, F. (05 de marzo de 2020). *Capacidad de pago*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Coll, F. (09 de mayo de 2021). *Índice de morosidad*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html>
- Consejo Nacional de Población [CONAPO]. (2011). *La planeación demográfica*. Obtenido de CONAPO: <http://conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Resource/208/6/images/LaPlaneacionDemograficaEnMexico.pdf>
- Cooperativa Todos los Santos de Chota. (10 de noviembre de 2021). Resolución N° 016 – 2021/C.A. – COOPAC “TSCH” /CH. Reglamento de Créditos . Chota, Perú.
- Cornejo, R. (2020). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de Mi Banco Agencia Olmos - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8513/Odar%20Cornejo%20Rafael%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Creditforce. (03 de enero de 2020). *Recuperación de la cartera de crédito*. Obtenido de Creditforce: <https://www.credit-force.com/recuperacion-cartera-credito/#:~:text=El%20objetivo%20principal%20de%20recuperar,empresa%20que%20brinda%20el%20cr%C3%A9dito.>

Cumbillo, C. (2018). *Estrategias para reducir el índice de morosidad de los micro créditos en la cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Limitada*. Agencia Norte. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional ESPOCH. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9082/1/22T0469.pdf>

dynavistics. (diciembre de 2021). *Cómo Prepararse Y Hacer Llamadas De Cobranzas*. Obtenido de dynavistics.com: <https://www.dynavistics.com/blog-espanol/c%C3%B3mo-prepararse-y-hacer-llamadas-de-cobranzas>

Emiliano, M. (24 de diciembre de 2018). *¿Qué es el análisis de crédito y riesgo?* Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.cl/blog/mejores-creditos-becas-prestamos/4113170-que-analisis-credito-riesgo>

Escuela de Administración de Negocios para Graduados [ESAN]. (13 de diciembre de 2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>

Escuela de Administración de Negocios para Graduados [ESAN]. (04 de agosto de 2017). *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas*. Obtenido de Conexión

ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas>

Fernández, J. (04 de abril de 2022). *¿Conoces el periodo de cobro de tu empresa?* Obtenido de Sage: <https://www.sage.com/es-es/blog/conoces-el-periodo-medio-de-cobro-de-tu-empresa/>

García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista Científica Uisrael*, 5(3), 37-49. Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/76/89>

González, J. (2014). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. Obtenido de Universidad de Zaragoza: http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf

Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1° ed.). Mc Graw Hill Education.

Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, periodo 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/20354/16718>

López, H. (26 de agosto de 2016). *Políticas de cobranza*. Obtenido de Univia: <https://univia.info/politicas-de-cobranza/>

Louzis, D., Vouldis, A., & Metaxas, V. (2012). Macroeconomic and bank-specific determinants of non-performing loans in Greece: A comparative study of mortgage, business and consumer loan portfolios. *Journal of Banking & Finance*, 36(4), 1012-1027. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378426611002895>

- Markowitz, H. (1959). Portfolio selection efficient diversification of investments. *Cowles Foundation*, 1-341. Obtenido de <https://cowles.yale.edu/sites/default/files/files/pub/mon/m16-all.pdf>
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral* (1° ed.). Diaz de Santos. Obtenido de https://books.google.co.ve/books?id=WnHYrdgYGmcC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Montes, J. (20 de julio de 2015). *Crédito*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Núñez, D., & Pinedo, A. (2018). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte SAC de Trujillo, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15139/N%c3%ba%c3%b1ez%20Taboada%20Diego%20Gonzalo%20-%20Pinedo%20Rojas%20Ang%c3%a9lica%20Mar%c3%ada%20%282%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Ochoa, M. (20 de enero de 2021). *¿Qué es la cartera vencida y cómo recuperarla?* Obtenido de Telcel Empresas: <https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/que-es-cartera-vencida>
- Palacios, D. (2013). *Curso de competencias para la creación de empresas*. Obtenido de Generalitat Valencia: https://www.uv.es/emprende/docs/Mod_3.2.pdf

Palma, Y. (2018). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. - Agencia Bambamarca - 2017.*

Universidad Cesar Vallejo, [Tesis de pregrado, Unversidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27675/Palma_CYW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parco, F. (2019). *Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo - Agencia Real y Cajamarca.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5104/Parco%20Llorona.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pedrosa, S. (26 de abril de 2017). *Recaudo.* Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/recaudo.html>

Quinaluisa, N., Ortega, X., Guzmán, M., & Toro, W. (2017). Estrategias de crédito en las empresas privadas. *International Journal of humanities and Social Science Invention*, 6(4), 62-66. Obtenido de [http://ijhssi.org/papers/v6\(4\)/version-II/H0604026266.pdf](http://ijhssi.org/papers/v6(4)/version-II/H0604026266.pdf)

Rodríguez, M. (2018). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC, Agencia San Ignacio- 2017.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25847/Rodriguez_OMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sagner, A. (2012). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de credito: Analisis y aplicación. *revista de analisis economico*, 27(1), 27-54. Obtenido de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-88702012000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (01 de septiembre de 2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Universidad de La Sabana. (01 de enero de 2020). *Que un embargo no te tome por sorpresa*.

Obtenido de Universidad de La Sabana:

<https://www.unisabana.edu.co/portaldenoticias/al-dia/embargos-lo-que-usted-debe-saber-para-que-no-lo-tomen-por-sorpresa/#:~:text=El%20embargo%20es%20una%20medida,deuda%20a%20favor%20del%20acreedor.>

Vásquez, C. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana].

Repositorio Institucional UPS. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

Westreicher, G. (24 de mayo de 2018). *Análisis de crédito*. Obtenido de Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html>

Zambrano, M. (2021). *Estrategia para optimizar la gestión de riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la*

asociación de electrodomésticos del Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad

Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Repositorio Institucional UTEG. Obtenido de

<http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1547/Estrategia%20para%20optimizar%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20riesgo%20crediticio%20para%20el%20m>

anejo%20de%20la%20tasa%20de%20morosidad%20en%20empresas%20del%20secto
r%20comercial%20pertenecientes%20a%

VII. ANEXOS

7.1. Matriz de consistencia de la investigación

Título: Estrategias crediticias y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
General ¿Cuál es la relación entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022?	General Determinar la relación entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.	General Existe una relación significativa entre las Estrategias Crediticias y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.	Estrategias Crediticias	Políticas de evaluación de créditos. Evaluación crediticia Recuperación de créditos	-Capacidad de pago -Endeudamiento -Análisis de créditos -Condiciones de créditos -Llamadas telefónicas -Visitas de cobranza a domicilio -Cartas -Renegociación	Cuestionario	-Investigación tipo aplicada. -Investigación nivel descriptiva-correlacional	Población: 21 Analistas

Título: Estrategias crediticias y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Específicos ¿Cuál es la relación entre las Políticas de Evaluación de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022?	Específicos Analizar la relación de las Políticas de Evaluación de Créditos con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022.	Específicos Existe una relación significativa entre las Políticas de Evaluación de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022.				- Cumplimiento de créditos -Tiempo de recaudo		
¿Cuál es la relación entre la Evaluación Crediticia y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022?	Analizar la relación de la Evaluación Crediticia con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022.	Existe una relación significativa entre la Evaluación Crediticia y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022.	Morosidad	Cartera vencida	-Índice de morosidad de crédito microempresa -Índice de morosidad de crédito consumo -Índice de morosidad de crédito hipotecario	Cuestionario	Diseño no experimental – transversal.	Muestra: 21 Analistas
¿Cuál es la relación entre la Recuperación de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022?	Analizar la relación de Recuperación de Créditos con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022.	Existe una relación significativa entre la Recuperación de Créditos y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Todos los Santos de Chota, 2022.		Judicial/Legal	-Medidas de embargo			

7.1. Cuestionario

CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario titulado “ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA TODOS LOS SANTOS DE CHOTA, 2022”, tiene por finalidad recopilar información relacionada a estrategias crediticias que permitan disminuir la morosidad en la Cooperativa Todos los Santos.

INSTRUCCIONES

Deberá una de las siguientes alternativas con un aspa [x] o una cruz [+] de acuerdo a lo que usted considere pertinente.

[1] Nunca [2] Casi nunca [3] A veces [4] Casi siempre [5] Siempre

N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
ESTRATEGIAS CREDITICIAS						
D1. Políticas de evaluación de créditos						
1	Los montos y plazos de los créditos otorgados a los socios son acorde a su capacidad de pago, con el objeto de disminuir la morosidad.					
2	Considera que los créditos otorgados con excepciones referentes a la capacidad de pago incrementan el riesgo crediticio.					
3	Considero que la capacidad de endeudamiento de un socio es elemental para fortalecer la garantía de excepciones en el otorgamiento de un crédito.					
4	Efectuó la evaluación cualitativa y cuantitativa para medir la capacidad de endeudamiento del socio.					
D2. Evaluación crediticia						
5	Realizo un análisis de créditos al momento de decidir otorgar un préstamo a fin de disminuir la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota.					
6	Realizo la estimación del nivel de riesgo crediticio como parte del análisis crediticio, permite tener una disminución considerable de la morosidad.					

7	Los niveles de segmentación de riesgo crediticio como parte del análisis crediticio, ha permitido tener una disminución de la morosidad.					
8	Las condiciones financieras al momento de evaluar al socio para otorgamiento de un crédito, permiten disminuir la morosidad.					
9	Las condiciones personales al momento de evaluar al socio para el otorgamiento de un crédito, permite disminuir la morosidad					
10	Las condiciones comerciales para evaluar el otorgamiento del crédito son un factor importante en la disminución de la morosidad					
D3. Recuperación de créditos						
11	Las llamadas telefónicas permiten concretar el cobro de los créditos otorgados a los socios morosos.					
12	Las llamadas telefónicas como medida de recuperación de créditos, permiten disminuir los niveles de morosidad a niveles aceptables.					
13	Las visitas realizadas al domicilio del socio moroso permiten advertirle sobre su incumplimiento en el pago y, por lo tanto, este hace el pago de su crédito en mora.					
14	Las visitas de cobranza a domicilio como medida de recuperación de crédito permiten la disminución de la morosidad en un grado aceptable.					
15	Las cartas de notificación han permitido advertir al socio sobre su incumplimiento, por lo tanto, conlleva al pago de su crédito en mora.					
16	Las cartas de notificación como medida de recuperación de créditos han permitido la disminución en los índices de morosidad.					
17	Las medidas de renegociación sobre el pago de un crédito moroso, permiten el cumplimiento del pago conforme a su cronograma.					
18	Las medidas de renegociación, generan un índice de morosidad reducido.					
MOROSIDAD						
D1. Recaudación						
19	La aplicación de estrategias crediticias, ha permitido el cumplimiento de créditos en socios morosos.					
20	Los socios morosos que han realizado una renegociación en su crédito, cumplen con el cronograma establecido en el otorgamiento de su crédito					
21	Los pagos de los socios con créditos otorgados, son efectuados en las fechas de su cronograma con un atraso máximo de 4 días.					

D2. Cartera vencida						
22	Considero que el índice de morosidad de créditos de la microempresa aplicando una mejor evaluación crediticia disminuiría.					
23	El índice de morosidad de crédito microempresa ha mostrado una disminución por la aplicación de técnicas de recuperación de créditos [llamadas, visitas de cobranza, cartas o renegociación]					
24	Considera que el índice de morosidad de crédito microempresa se debe a las políticas de evaluación de créditos.					
25	Considero que el índice de morosidad de créditos por consumo se encuentra relacionado con la evaluación crediticia.					
26	El índice de morosidad de los créditos por consumo ha mostrado una disminución por la aplicación de técnicas de recuperación de créditos.					
27	Considero que el índice de morosidad de créditos por consumo se relaciona con las políticas de evaluación de créditos.					
28	Considero que el índice de morosidad de créditos hipotecarios aplicando una mejor evaluación crediticia disminuiría la morosidad.					
29	El índice de morosidad de créditos hipotecarios puede disminuir por la aplicación de técnicas de recuperación de créditos.					
30	Estimo que el índice de morosidad de créditos hipotecarios se encuentra relacionado a las políticas de evaluación de créditos.					
D3. Judicial/ Legal						
31	Las medidas embargo aplicadas como medida de recuperación del crédito han sido efectivas en la disminución de la morosidad.					

¡Gracias por su colaboración!