

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



Estrategias de crédito para mitigar el índice de morosidad a causa del COVID-19 en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Credit Perú 2019–2021, provincia de Chiclayo

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

AUTOR

Dianira Morelia Castillo Reque

ASESOR

Karhy Estela Cipriano Urtecho De Yong

<https://orcid.org/0000-0002-2848-6642>

Chiclayo, 2023

Estrategias de crédito para mitigar el índice de morosidad a causa de la COVID-19 en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Credit Perú 2019–2021, provincia de Chiclayo

PRESENTADA POR

Dianira Morelia Castillo Reque

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Pedro Jesús Cuyate Reque

Nombres y Apellidos

PRESIDENTE

Jorge Alberto Garces Angulo

SECRETARIO

Karhy Estela Cipriano Urtecho De Yong

VOCAL

Dedicatoria

A Dios y Virgen María, porque ellos son mi motivo de fortaleza y con su protección me permitieron culminar mis estudios universitarios, que es una de mis metas y anhelos en mi vida. A mi hija Samanta Arlet y madre Olga, que han sido el único apoyo de inspiración y motivación para superarme cada día.

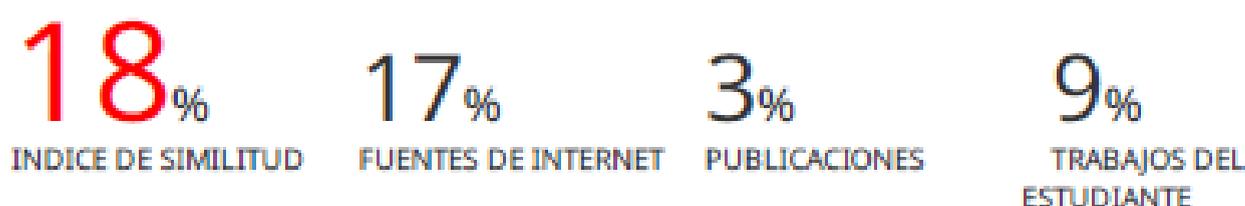
Agradecimientos

Agradezco a mi directora de escuela y maestros, por darme la oportunidad de culminar mis estudios y ser parte de mi formación, a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, adquirimos sabiduría intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Contabilidad.

Especial agradecimiento a mi asesora de tesis, la Mgtr. Karhy Estela Cipriano Urtecho de Yong por su visión crítica, conocimiento, experiencia y motivación para lograr concluir con éxito del proyecto.

ESTRATEGIAS DE CREDITO PARA MITIGAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD A CAUSA DE LA COVID - 19 EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDITPERU 2019 - 2021, PROVINCIA DE CHICLAYO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
2	criskco.com.mx Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	1%
4	creativecommons.org Fuente de Internet	1%
5	vdocuments.mx Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%

repositoriotec.tec.ac.cr

Índice

Resumen.....	12
Abstract.....	13
I. INTRODUCCIÓN	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	17
2.1. Antecedentes del problema.....	17
2.2 Bases teóricas científicas.....	22
III. MATERIALES Y MÉTODOS	36
3.1 Tipo y nivel de investigación:.....	36
3.2 Diseño de investigación:.....	36
3.3 Población, muestra y muestreo: Población:.....	37
3.4 Criterios de selección:	37
3.5 Operacionalización de variables	38
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7 Procedimientos:.....	39
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos:	39
3.9 Matriz de consistencia	40
3.10 Consideraciones éticas	42
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
4.1 Resultados.....	43
4.1.1. Describir a la entidad Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú –Chiclayo.....	43
4.1.2 Análisis del proceso del otorgamiento de crédito de la Caja	63
4.1.3 Analizar el comportamiento de la morosidad de la Caja.	68
4.1.4 Elaborar estrategias de crédito para mitigar la morosidad a causa de la COVID-19 de la Caja....	75
V. CONCLUSIONES.....	83
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. LISTAS DE REFERENCIAS.....	87
VIII. ANEXOS.....	91

Lista de tablas

Tabla 1: Periodos establecidos de un cliente con mora de la Caja -----	36
Tabla 2 : Periodos establecidos de un cliente con mora de la Caja -----	36
Tabla 3 : Operacionalización de variables -----	39
Tabla 4 : Estructura de matriz de consistencia -----	41
Tabla 5 : Consideraciones éticas -----	43
Tabla 6 : Datos generales de la Caja de Ahorro y Crédito -----	44
Tabla 7 : Cantidad de Trabajadores en Caja Municipal de Ahorro y Créditos --	46
Tabla 8 : Matriz FODA de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú -----	48
Tabla 9 : Productos Financieros emitidos por la Caja de Ahorro y Crédito ----	49
Tabla 10 : Requisitos del producto financiero capital de trabajo -----	49
Tabla 11 : Requisitos del producto financiero caja construye -----	50
Tabla 12 : Requisitos del producto financiero activo fijo -----	50
Tabla 13 : Requisitos del producto financiero crédito vehicular -----	51
Tabla 14 : Requisitos del producto financiero credioficio-----	51
Tabla 15 : Requisitos del producto financiero crédito personal directo -----	52
Tabla 16 : Requisitos del producto financiero crédito quintuplica -----	53
Tabla 17 : Requisitos del producto financiero local comercial -----	53
Tabla 18 : Requisitos del producto financiero agropecuario -----	54
Tabla 19 : Requisitos del producto financiero hipotecario mi vivienda -----	54
Tabla 20 : Requisitos del producto financiero crédito prendaria -----	55
Tabla 21 : Colocaciones Brutas de Crédito – Caja Municipal -----	55
Tabla 22 : Composición de colocaciones según el tipo de Cartera-----	57
Tabla 23 : Composición de colocaciones según el producto financiero -----	58
Tabla 24 : Segmentación de clientes de la Caja de Ahorro y Crédito-----	59
Tabla 25: Rapidez a las solicitudes de crédito que realizan las personas-----	60
Tabla 26: Veracidad de la información que el cliente provee a la entidad -----	61
Tabla 27 : Factores de riesgo para el otorgamiento de un crédito -----	67
Tabla 28 : Análisis del riesgo-----	67
Tabla 29 : Verificación del historial del cliente-----	68
Tabla 30 : Seguimiento y control del crédito-----	69

Tabla 31 : Evaluación crediticia-----	69
Tabla 32 : Emisión de Crédito aprobado-----	70
Tabla 33 : Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito -----	70
Tabla 34 : Porcentaje de la Morosidad General de la Caja-----	71
Tabla 35 : Morosidad General de la Caja de Ahorro y Crédito-----	71
Tabla 36 : Morosidad según el producto financiero -----	72
Tabla 37 : Porcentaje de la Morosidad según el producto financiero-----	73
Tabla 38 : Morosidad según el tipo de cartera de crédito-----	74
Tabla 39 : Porcentaje de la morosidad según el tipo de cartera de crédito-----	74
Tabla 40 : Composición de Cartera de créditos -----	75
Tabla 41 : Porcentaje de la composición de cartera de créditos -----	76
Tabla 42 : Rapidez a las solicitudes de crédito que realizan las personas-----	99
Tabla 43 : Veracidad de la información que el cliente provee a la entidad -----	99
Tabla 44 : Verificación del historial del cliente-----	100
Tabla 45 : Evaluación crediticia-----	101
Tabla 46 : Emisión de Crédito aprobado-----	101
Tabla 47 : Seguimiento y control del crédito-----	102
Tabla 48 : Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito-----	102
Tabla 49 : Capacitaciones al personal de créditos y cobranza -----	103
Tabla 50 : Servicio de cobranza -----	103
Tabla 51 : Reestructuración de deudas -----	104
Tabla 52 : Estrategia para recuperar los créditos vencidos -----	104
Tabla 53 : Para adquirir un crédito en la entidad solicitan garantías-----	105
Tabla 54 : Para adquirir un crédito en la entidad solicitan de un aval -----	105
Tabla 55 : Unidad de riesgo contribuye a disminuir la morosidad -----	106
Tabla 56 : Aumento del Índice de Morosidad a causa del COVID - 19-----	106
Tabla 57 : Implementación de nuevas formas de cobranza -----	108
Tabla 58 : Evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos ---	108
Tabla 59 : Capacitaciones para mejorar el área de cobranzas-----	109
Tabla 60 : Registro actualizado de los clientes en mora-----	109
Tabla 61 : Comunicación de estados de cuenta a los clientes en mora -----	110
Tabla 62 : La morosidad es un factor que incrementa el riesgo -----	110
Tabla 63 : Reestructuraciones de pago a los clientes-----	111
Tabla 64 : Controles de riesgo crediticio-----	111

Tabla 65 : Cumplimiento de los objetivos trazados -----	112
Tabla 66 : Existencia del problema con el cliente que puede generar mora ---	112
Tabla 67 : Recuperación de los créditos -----	113
Tabla 68 : Las estrategias de crédito disminuyen un porcentaje de mora -----	113
Tabla 69 : Estrategias para el área de cobranzas-----	114
Tabla 70 : Cambios para mejorar la gestión del área de cobranza -----	114

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la Caja de Ahorro y Crédito Creditperú-Chiclayo.....	46
Figura 2. Rapidez a las solicitudes de crédito.....	60
Figura 3. Veracidad de la información que el cliente provee a la entidad	61
Figura 4. El proceso del otorgamiento de crédito de la Caja	62
Figura 5. Verificación del historial del cliente	68
Figura 6. Seguimiento y control del crédito.	69
Figura 7. Evaluación del crédito	69
Figura 8. Emisión del crédito aprobado.....	70
Figura 9. Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito	71
Figura 10. Evidencia de entrevista al Gerente de Agencia	98
Figura 11. Evidencia de la entrevista al Analista Senior de la Caja	98
Figura 12. Rapidez de las solicitudes de crédito	99
Figura 14. Verificación del historial del cliente	100
Figura 15. Evaluación crediticia	101
Figura 16. Emisión de crédito aprobado.....	101
Figura 17. Seguimiento y control del crédito	102
Figura 18. Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito	102
figura 19. capacitaciones al personal de créditos y cobranza	103
Figura 20. Servicio de cobranza	103
Figura 21. Reestructuración de deudas	104
Figura 22. Estrategia para recuperar los créditos vencidos	104
Figura 23. Adquirir un crédito en la entidad solicitan garantías.....	105
Figura 24. Adquirir un crédito en la entidad solicitan de un aval.....	105
Figura 25. Unidad de riesgo contribuye a disminuir la morosidad.....	106
Figura 26. Aumento del índice de morosidad a causa del covid-19	106
Figura 27. Implementación de nuevas formas de cobranza	108
Figura 28. Evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos	108
Figura 29. Capacitaciones para mejorar el área de cobranza	109
Figura 30. Registro actualizado de los clientes en mora	110
Figura 31. Comunicación de estados de cuenta a los clientes en mora	110
Figura 32. Incremento del riesgo en el área de créditos	111
Figura 33. Reestructuraciones de pago a los clientes	111

Figura 34. Controles de riesgo crediticio	112
Figura 35. Cumplimiento de los objetivos trazados para disminuir la mora	112
Figura 36. Existencia del problema con el cliente que pueda generar mora	113
Figura 37. Recuperación de los créditos.....	113
Figura 38. Estrategias de crédito que disminuyen un porcentaje considerable	114
Figura 39. Estrategias para área de cobranza.....	114
Figura 40. Cambios para mejorar la gestión del área de cobranza	115

Lista de anexos

Anexo 01. Entrevista dirigida al gerente de agencia.....	94
Anexo 02: Encuesta dirigida al analista senior	96
Anexo 03: Resultado de la entrevista.....	98
Anexo 04: Resultado de las encuestas	99

Resumen

La importancia e impacto de la morosidad, que es una variable de considerable importancia para un ente financiero, ya que por la tasa de adeudos pendientes concede conocer el nivel de los entes financieros. Las estrategias de créditos no solo ayudan en muchos aspectos del comercio, sino que también generan confianza en el sistema financiero del país, evitan el colapso de su estructura industrial y, sobre todo, en el extranjero, invitan inversiones de diferentes tipos de empresas extranjeras dentro del propio país.

El objetivo principal de la siguiente investigación es elaborar estrategias crediticias para reducir las tasas de morosidad por el COVID-19 en la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú. Asimismo, esta investigación se realizó mediante las contribuciones del autor, se recopilan y seleccionan a través de muchas bases de datos: artículos, reseñas, libros, Internet, los métodos de búsqueda se llevan a cabo mediante el uso de palabras clave.

Por último, se determinó que al elaborar estrategias es proporcionar una herramienta para abordar problemas como la debilidad de los procedimientos de supervisión y crédito en las instituciones financieras, un entorno que genera altos índices de criminalidad.

Palabra Clave: Morosidad, Estrategias de crédito.

Abstract

The importance and impact of delinquency, which is a variable of considerable importance for a financial entity, since the rate of outstanding debts allows knowing the level of financial entities. Credit strategies not only help in many aspects of trade, but also build confidence in the country's financial system, prevent the collapse of its industrial structure and, above all, abroad, invite investments from different types of foreign companies within the country itself.

The main objective of the following investigation is to develop credit strategies to reduce delinquency rates by COVID-19 in the CrediPerú Savings and Credit Bank. Likewise, this research was carried out by means of the author's contributions are collected and selected through many databases: articles, reviews, books, Internet, search methods are carried out through the use of keywords.

Finally, it was determined that strategizing is to provide a tool to address problems such as weak supervision and credit procedures in financial institutions, an environment that generates high crime rates.

Keywords: Delinquency, Credit Strategie.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se observa que las cajas de ahorros han dado un gran paso en el sistema financiero, por los productos y servicios que colocan a las personas naturales y jurídicas, sin embargo, muchas de estas cajas presentan problemas por el mal análisis de colocaciones de créditos, sin realizar una evaluación exhaustiva del cliente o colocando créditos solo por el objetivo de tener una mayor cartera de clientes, ocasionando así el aumento del índice de morosidad. Una extensa literatura demuestra que la fragilidad o quiebra de las Cajas de Ahorro y Créditos se debe por influencia directa que el riesgo más alto en las entidades financieras sea la falta de pago de los clientes. Estudios como el de González-Hermosillo (2016) indica que la bancarrota de las instituciones financieras es porque generalmente el resultado de riesgos crediticios tiene un alto índice. Por ello, la tarea esencial de la Caja de Ahorro y Crédito incluye un análisis preliminar para así disminuir el riesgo crediticio y morosidad.

La mayoría de las investigaciones tienen como objetivo comprender la morosidad basada en factores relacionados con la industria financiera en sí (factores microeconómicos), pero recientemente algunos autores opinan que la morosidad no solo depende de variables relevantes para el sector financiero, sino que también de factores externos relacionados con la economía en su conjunto (factores macroeconómicos). Es por ello por lo que dando lugar a la importancia de esta investigación se debe elaborar estrategias de créditos para mitigar el índice de morosidad. Con esto en mente, las Cajas de Ahorro y Créditos están alineando sus modelos de negocios y riesgo crediticio mediante la adopción de una estrategia enfocada en el uso de asesoría técnica y financiera en áreas de riesgo.

Partiendo del entorno internacional, según Washington C. (2015) señala que se debe analizar previamente al cliente cumpliendo con una sucesión de requisitos, ya que, puede verse amenazado el capital de la cooperativa. Además, la cooperativa no cuenta con los controles adecuados, por esta razón, el riesgo del crédito tiende a incrementar y poner en amenaza el desempeño de la cooperativa.

Según López, C. y Villalba, C. (2020), señala que la cuarentena emitida por el estado del Perú debido a la epidemia de la COVID-19, afectado a toda la economía de todo el país desde sus inicios, es por ello que a las personas naturales y jurídicas acreedoras al momento de adquirir un crédito fueron perjudicadas por la incapacidad económica para sus obligaciones crediticias con las entidades financieras.

Según Ñañez D. (2018), concluye que los trabajadores en el área de créditos no realizan un profundo análisis de los historiales de sus clientes, ni realizan una persecución del destino del crédito, perjudicando la calidad de la cartera de clientes y a la capacidad de estos de gastar en actividades diferentes a las indicadas y utilizadas por terceros, como familiares, terceros o amigos, todo esto conlleva aumentar en el mediano plazo la habilitación de las carteras morosas a los analistas de crédito.

Esta presente investigación se refiere a como elaborar estrategias para disminuir el índice de morosidad, ya que, las entidades atraviesan una difícil situación financiera a causa de la COVID-19. Para analizar esta problemática es necesario analizar la morosidad de la financiera CreditPerú, claro está que en el sistema bancario ha aumentado significativamente en los últimos años. El aumento de la morosidad es debido a la disminución de la dinámica de la economía nacional, de la proporción de pequeñas y medianas empresas con discapacidad en el sistema financiero y dentro del año 2020 haber sido mayormente afectada con la COVID-19. Por tal razón se formula la siguiente problemática, ¿Qué estrategias de crédito permitirá mitigar el índice de morosidad a causa de la COVID – 19 en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú 2019 – 2021, Chiclayo?

Y el objetivo general fue la Propuesta de estrategias de crédito para mitigar el índice de morosidad a causa del COVID – 19 en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú 2019 – 2021, Chiclayo – Lambayeque.

Tiene como metodología una investigación no experimental, porque solo se perciben los sucesos tal y como se dan en la financiera, para después analizarlos y proponer estrategias que dé solución a la problemática que atraviesa esa financiera. El conjunto poblacional está conformado por funcionarios del área

de crédito y cobranza CreditPerú. Y la muestra está conformada por funcionarios del área de crédito y cobranza CreditPerú, asimismo, se efectuará una entrevista al Gerente de Agencia.

Por último se concreta el resumen de cada capítulo, donde el capítulo primero contiene la introducción en el cual de forma general se conceptualiza y sintetiza toda la investigación, el capítulo segundo contiene, la revisión de la literatura, el capítulo tercero los materiales y metodología aplicada, el capítulo cuarto contiene los resultados y discusión relativa, el capítulo quinto contiene las conclusiones, el capítulo sexto, las recomendaciones, el capítulo séptimo, la lista de referencia empleadas, y por último el capítulo octavo contiene los anexos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes del problema

Washington, C. (2015), en el trabajo de investigación titulada “El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato”, señala como propósito determinar la incidencia del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato. En cuanto a su metodología, la investigación es experimental, la población serán los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda., correspondiente a 10 miembros entre hombres y mujeres. Concluye que el cliente debe ser analizado previamente y cumpliendo con una serie de requisitos, de lo contrario el capital de la cooperativa puede estar en riesgo, además, el trabajo que se realiza en el área de crédito de la cooperativa no está debidamente controlada, por esta razón, el riesgo del crédito tiende a aumentar, perjudicando al desempeño de la organización.

Cordón, J. y Quilo, E. (2017), en su tesis titulada “Estrategias de recuperación de cartera para disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal en la parroquia González Suárez”, señala como objetivo general estructurar estrategias de recuperación de cartera para disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal de la parroquia González Suárez. En cuanto a su metodología, la investigación es experimental, la población se consideró basándose en la información de nómina con que cuenta la cooperativa de ahorro y crédito Pijal desde sus inicios hasta su actualidad, ya que, la muestra poblacional aplica a un total de 80 socios. Concluye que al realizar un análisis de recuperación de cartera es una herramienta que permite identificar las condiciones de la institución como sus objetivos y metas, permitiendo controlar las dificultades que existen, como los factores internos y externos que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal para el diseñar y crear estrategias para la recuperación de cartera y mejoramiento del índice de morosidad, cuya aplicación disminuirá la falencia que posee la institución con el fin de

mejorar sus actividades aplicando los factores internos y regulando los factores externos de la competencia.

Parrales C. (2013), en su tesis titulada “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficiente de cobranzas”, señala como objetivo general identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativos se atrasan en el pago de crédito. La investigación es de tipo no experimental y descriptiva, puesto a que, se busca describir el comportamiento del índice de morosidad de una institución financiera, la población está conformada por el total de beneficiarios del crédito del IECE – Guayaquil, que tienen 1, 2 o 3 cuotas impagadas. Concluye que la cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no marchaba bien, debido a que, su índice de morosidad es superior al 10%, teniendo en cuenta que el proceso de cobranzas del IECE- Guayaquil se encuentra en una etapa de cobranza en desarrollo.

Ojeda. (2018), en su investigación sobre “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., agencia San Ignacio – 2017”, señala como objetivo general proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2017. La investigación es no experimental, ya que, no habrá manipulación de variables, lo que significa que fueron estudiadas en contexto normal. La población y muestra es el total de 10 colaboradores del área de créditos de la Caja. Se llegó a concluir que, gracias a la aplicación de estrategias de evaluación crediticia y cobranza, que la entidad está aplicando, se obtendrá un impacto mayor en la reducción del índice de morosidad, además que los colaboradores deben realizar seguimiento al crédito y verificar en que han invertido, de esa manera se impide sobre endeudarlos, por último, la entidad debe proporcionar capacitaciones adicionales incurriendo en conocer su MOF, políticas y reglamento.

López, C. y Villalba, C. (2020), realizaron una tesis titulada: “Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una

entidad financiera en el contexto del Covid-19, Juliaca, 2020”, señala como objetivo general identificar el impacto de la Cuarentena en el Índice de Morosidad. La presente investigación es no experimental, la población y muestra es representada por los 13 agentes financieros expertos en materia crediticia que cuentan entre 10 a 15 años de experiencias profesional. Se concluye que la cuarentena decretada por el estado peruano debido al brote de la COVID-19; ha afectado a toda la economía del país desde sus inicios, es por ello que las personas naturales y jurídicas al adquirir un crédito fueron afectadas al no contar con la economía para poder realizar el pago de sus obligaciones financieras. Por ello, esto se refleja en el aumento de índice de morosidad; por lo tanto, la entidad financiera implementó métodos de recuperación de crédito; tales como: reprogramación de créditos, amortizaciones y suspensión de pago por el término de dos meses; esto es para evitar un aumento del índice de morosidad.

Coronel, L. (2016) señala en su tesis titulada “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén 2015”, señala como objetivo general determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén. La presente investigación es no experimental, la población está conformada por la cartera de clientes de cada analista que se encuentran en mora, en el que se está considerando 10 clientes morosos por cada analista. Hay un total de 32 analistas, y cada analista tiene 10 morosos, por el cual hay una población de 320 morosos, en la muestra se incluye a todos los trabajadores de la entidad financiera MI BANCO afiliado a la agencia Jaén Matriz, en donde hay un total de 32 colaboradores a los que se les aplicará la encuesta. Se concluye que la organización de la Institución Financiera Mi Banco ofrece diferentes tipos de opciones de incumplimiento para mejorar la cultura de pago del cliente, así como, analizar la situación financiera del cliente y a la vez ofrecer alternativas de solución para los diferentes tipos de morosos con la finalidad de mejorar la cultura de pagos de los clientes.

Ñañez, C. (2018), es su tesis titulada “Estrategias para disminuir el índice de morosidad de EDPYME Alternativa”, señala como objetivo general diseñar las estrategias que contribuirían a disminuir el Índice de Morosidad de EDPYME ALTERNATIVA. La presente investigación es no experimental, la población y muestra consta por los 09 analistas de créditos y 01 administrador de EDPYME Alternativa de la Agencia de Chiclayo. Se concluye que los trabajadores en el área de créditos no realizan un análisis exhaustivo de los historiales de morosidad de sus clientes como tampoco un seguimiento del destino del crédito, perjudicando la calidad de la cartera de clientes y a la capacidad de retorno el mismo que es destinado las actividades diferentes a las referenciadas y que sean utilizados por terceros como familiares, terceros o amistades, incrementando en el mediano plazo la morosidad de cartera atrasada.

Bravo, M. y Zamora, V. (2013), realizaron una tesis titulada: “Aplicación de estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de tarjetas de crédito del banco de crédito del Perú - oficina Pedro Ruiz - Chiclayo 2013”, señala como objetivo general determinar en qué medida la reducción del índice de morosidad ayuda a los clientes en sus índices de liquidez y solvencia de su próximo ciclo de los cronogramas de sus pagos. La presente investigación es no experimental, la población y muestra está compuesta por todos los empleados del Banco de Crédito del Perú. Se concluye que la adopción de estrategias financieras contribuirá a reducirla tasa de morosidad de los clientes, y aumentar en sus índices de liquidez y solvencia de su próximo ciclo de los cronogramas de pagos, por eso es fundamental la aplicación de una estrategia financiera para disminuir el índice de morosidad de las tarjetas de crédito; esta investigación busca implementar una estrategia financiera para disminuir el índice de morosidad.

Zapata, C. (2018), en su tesis titulada “Gestión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mi Banco Agencia Chiclayo - 2017” señala como objetivo general proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio para reducir la morosidad en Mi banco agencia Chiclayo – 2017. La presente investigación es no experimental, la población y muestra está conformada por la comunidad de asesores de la entidad financiera. Concluye que, en cuanto a los niveles de morosidad, Mi Banco tenía algunos índices positivos (10.1%) y negativos (8.8%), que hasta el momento se han sabido gestionar. Los resultados muestran, por ejemplo, que los procesos, la falta de seguimiento y gestión del manejo de la cartera pesada por parte de los gestores son los puntos críticos más identificados en las encuestas efectuadas a los asesores. Esto demuestra que hay una búsqueda constante para alcanzar mejores resultados, por ello, la directiva debe actuar de inmediato.

2.2 Bases teóricas científicas

2.2.1 Estrategias de crédito

A. Concepto

Contreras (2013), menciona que el concepto de estrategia de crédito, son un conjunto de elementos (Políticas o planes de acción) que si se aplican correctamente puede ayudar a las empresas a reducir los saldos de cuentas por cobrar y generan un flujo sustancial de dinero en efectivo de una sola vez. En esta economía desafiante algunos clientes retrasan el pago por el tiempo que les sea posible hacerlo. En otros casos, las facturas no se pagan a tiempo porque hay algún tipo de problema que debe ser tratado antes de que se efectúe el pago. De acuerdo con Alsina (2012, pág. 65) “el objetivo fundamental de cualquier estrategia de crédito y cobranza está en cambiar el comportamiento de pago del cliente si no hace nada para cambiar este comportamiento, a continuación, solo perpetúan el problema cada vez que se envía una factura” por eso hay que asegurarse que la administración y el equipo de ventas sepan todo sobre las estrategias de crédito y cobranzas.

En ese sentido, Asunción y Sandoval (2015) argumenta que las estrategias crediticias contribuyen al dinamismo económico, ya que, brindan cobertura, diversificación, intercambio de riesgos, además, de la capacidad de controlar y ejercer el control, mejor control organizacional, también permiten la movilización de todos estos ahorros de las personas, el intercambio de bienes y servicios, el aumento en el volumen de transacciones que reflejan ingresos. La primera estrategia de crédito y cobranza es remover cualquier impedimento para el pago. Los procesos de negocio “ordene para enviar” no se puede permitir que estar en la forma de pago. Se le podría llamar a esto una mini oportunidad de mejora de procesos de negocio. Como se le llame, la adopción de estrategias y tácticas los dejan sin excusa a los clientes para retrasar el pago de crédito y cobranzas.

Contreras (2013), menciona que el concepto de estrategia de crédito después de un tiempo, mediante el uso de aplicaciones separadas, comenzando desde cero, pasando por una entidad de gestión política, social,

religiosa y monetaria; porque cada uno de ellos participa como una especie de perspectiva sobre cómo se utilizan.

B. Características de las estrategias de crédito

Las estrategias de crédito, según el contenido presentado por (Nacional Financiera), se caracterizan por estar hechos a medida y deben poder adaptarse. Para que esto suceda, porque el estado de cada empresa es único, en el sentido de que, si hay un cambio, se tienen que adaptar sin problema.

De acuerdo con la noticia publicada por la (Universidad Virtual de América, 2016), tradicionalmente muchas empresas consideran que las funciones de crédito y cobranza están vinculadas en un solo departamento; donde consta de una sola persona responsable de aplicar adecuadamente las normas, políticas y técnicas establecidas, que puede llegar a ser director, gerente, jefe, etc. en la estructura organizativa. El oficial a cargo debe estar en un nivel superior al director del departamento comercial, ya que, de no ser así, puede ser fácilmente manipulado por sus superiores; Debe tener autoridad suficiente, puesto que es el gerente y puede proteger los intereses de la empresa. El objetivo de la gestión regionales explotarlo, con el fin de reducir el riesgo crediticio de la empresa. Además, las organizaciones buscan nuevas metas y logros, a través de estrategias, para controlar las actividades dentro de su organización.

Como resultado, las empresas del sector privado buscan un control estricto sobre la aplicación de controles en el sector crediticio para emitir cuotas de crédito a los clientes de manera segura y eficiente. En que necesitan mantener una cartera de clientes saludable con el riesgo de inoperatividad minimizado. (Villamar,2008). Cabe recalcar que la cobranza es un elemento fundamental en el funcionamiento de una organización, asegura que la organización pueda seguir realizando sus actividades de manera completa.

C. Importancia de las estrategias de crédito

Las estrategias de crédito son de mucha importancia, ya que ayudan a prevenir riesgos y problemas, para ello, las organizaciones implementan nuevos proyectos y nuevas estrategias de financiamiento para lograr los objetivos de sus metas y demás operaciones operativas.

Actualmente, varias empresas no utilizan créditos por falta de desconocimiento y acceso a recursos financieros, o recursos que muchas veces estos exigen. La falta de labor gerencial para emitir estas estrategias de crédito, que les va a permitir ampliar operaciones y logros en el desarrollo de la empresa. Pero en el servicio de cobranza se usará las herramientas de financiamiento de corto plazo para los proveedores y en algunos casos un préstamo bancario, pero actualmente no se recupera aquello, sino que es una estrategia de prepago. Mientras tanto, los préstamos a largo plazo incluyen préstamos de bancos y administradores de activos (Patrimonio), lo que queremos decir es que el impulso distintivo de cualquier organización es crear rendimiento, ante una situación crítica. No se menciona y el gobierno cooperativo necesita definir la formulación de la estrategia y establecer metas cuantificables para medir el logro de las metas generales. Para las empresas es muy favorable la implementación de una estrategia crediticia porque de ella depende su crecimiento y su flexibilidad en el campo de trabajo, tendrán una rentabilidad estable, y al aplicarla tratarán de evitar riesgos que pueden ser muy radical para la empresa (Espinosa, 2012).

D. Objetivos de las estrategias de crédito

1. Mantener un nivel de riesgo de crédito relativamente bajo, que le permita tener una buena rentabilidad y permanencia de este.
2. Es de suma importancia mantener a los empleados continuamente capacitados sobre las tendencias de la economía del país y educarlos regularmente sobre temas y decisiones financieras.
3. Es importante que las áreas cuenten con una investigación de mercado y sectoriales

4. Establecimiento de un sistema estándar para la elaboración de informes crediticios.
5. Realización de estudios de casa segmento de la entidad.
6. Detección de préstamos con riesgo superior al normal para un mejor seguimiento.
7. Elaboración de algunos análisis para futuros ejecutivos de cuentas.
8. Realización de investigaciones sectoriales.
9. Disponer de información bibliográfica disponible para posibles consultas, así como información actualizada y comunicados de prensa relacionados con movimientos macroeconómicos y malas tendencias políticas y monetarias. (Compañía, 2010).

E. MEDICIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CRÉDITO

Según (Prado, 2017) las estrategias de crédito deben medirse y alinearla con las políticas de la entidad. Para establecer estas estrategias, las instituciones deben conocer las condiciones, si son internas, deben mirar el entorno, los factores, la competencia, los mercados, el sector, los tipos de clientes y el exterior.

La medición de estrategias de crédito permite medir en que índice se encuentra la entidad financiera:

1. La cartera atrasada o morosa está definida como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.
2. La cartera de alto riesgo es un indicador de la calidad de cartera más severa, puesto que incluye en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas. No obstante, el denominador es el mismo en el caso de ambos indicadores: las colocaciones totales.
3. La cartera pesada, que se define como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.

De los tres indicadores mencionados, el más usado en los análisis de calidad de cartera es la cartera atrasada, comúnmente denominado como tasa de morosidad, porque se puede obtener fácilmente de la información contable de los bancos y, además, porque esta información es de dominio público. Como la estrategia de crecimiento acelerado se aplica ampliamente y esta estrategia agresiva tiene como objetivo aumentar las ventas y aumentar la participación de mercado, se debe tener en cuenta que la estrategia de crédito muestra una gran acción. Los patrones de trabajo de los empleados facilitan el logro de los mejores resultados en la gestión de crédito. Los tipos de crédito incluyen aquellos relacionados con objetivos, aquellos relacionados con garantías

F. Ventajas de las estrategias de crédito

1. Organizar diferentes pagos en uno solo: Te permite organizar y generar convenientemente un único pago mensual.
2. Obtenga bajas tasas de interés: Si tiene buen crédito, las opciones de consolidación de deuda, como préstamos personales e hipotecas, generalmente ofrecen tasas de interés más bajas en comparación con las tarjetas de crédito.
3. Comprimir pagos mensuales.: Si la tasa de interés de un nuevo préstamo es baja, el costo mensual puede ser bajo. Pagar justo a tiempo y de manera constante evita retrasos en los pagos y multas por desembolsos tardíos.
4. Pagar el 100% al destinatario: Si la cuenta del destinatario está en buenas condiciones, cancele la deuda con el prestamista y asegure un historial de pago positivo.

G. Desventajas de las estrategias de crédito

1. Costará más con el tiempo: Sin embargo, si se reducen los intereses y los costos, pero el período de notificación es prolongado, es posible que se produzca un pago en exceso al final del período del préstamo. Al mismo tiempo, dependiendo del método de integración utilizado,

la obligación total puede aumentar debido a los cargos por transferir fondos de una tarjeta a otra y la adición de obligaciones relacionadas con el préstamo.

2. Endeudarse más: Si se ve obligado a reanudar el uso de la tarjeta cancelada, deberá pagar una nueva deuda además de la deuda, que recibió originalmente.
3. Puede costarle más: Si desea proteger su tarjeta con un préstamo perpetuo, por ejemplo: con una hipoteca, si el pago es moroso, corre el riesgo de perder la casa u otros objetos de valor que puso para garantizar el préstamo. Evite poner en peligro artículos cuyo monto total exceda el monto de su tarjeta de crédito.
4. Su solvencia ha disminuido: La consolidación de deuda puede dañar su puntaje de crédito al pasar de un extremo a otro en la forma en que usa su crédito. No renuncian a la deuda, sino que la combinan para alterar el equilibrio entre la deuda y el crédito disponible. Interceptar tarjetas de crédito pagadas también pone en riesgo su puntaje.

H. Tipos de estrategias de crédito

Con base en las encuestas realizadas, las estrategias crediticias que se pueden implementar a las empresas financieras son:

1. Para consolidación de deuda: Para la consolidación, toma un préstamo para pagar la factura de su tarjeta de crédito y es responsable de pagar un solo préstamo. La integración generalmente corrige los síntomas, pero no resuelve los problemas financieros más grandes.
2. Programa de gestión de deuda: Es una estrategia personalizada para ayudarlo a pagar su deuda, mejorar su puntaje de crédito y mejorar su situación financiera. Adoptado a las empresas son capacitadas teórica y prácticamente en el funcionamiento de los departamentos de crédito y cobranza con el objetivo de revisar de forma clara y concisa la información recopilada para tomar decisiones crediticias al momento de otorgar un crédito. Necesitas buscar, calificar, seleccionar y seleccionar a una persona.
3. Buró de crédito: Proporciona una solución para tomar decisiones

comerciales de bajo riesgo a lo largo del ciclo comercial (investigación, ventas, seguimiento y cobranza).

4. Tiempo: la clave para automatizar los sistemas de tecnología de flujo de trabajo es integrar todas las actividades estándar relacionadas con la gestión y asignar cuentas de clientes a etapas predefinidas para mejorar la recuperación.
5. Diseñar un sistema: Otorga puntos de acuerdo con el puntaje acumulativo, es decir, las características del cliente. Por lo tanto, este número refleja la probabilidad de que un cliente falle.

Estas estrategias pueden ser aplicadas a cualquier tipo de crédito de la Caja CreditPerú tales como:

- **Crédito de trabajo:** Crédito destinado para capital de trabajo para emprendimientos por montos bajos y sin garantías.
- **Crédito Mypes:** Crédito destinado solo a Mypes.
- **Crédito hipotecario:** Crédito que siempre cuenta con garantía que es el mismo inmueble que subvencionan.
- **Crédito de consumo:** Crédito que está garantizado por el bien adquirido con el financiamiento

I. Prácticas de estrategias de crédito

1. Estrategias proactivas

Para prevenir el problema de la morosidad, estas son algunas actividades que puede implementar cualquier negocio: desde una pyme hasta una gran empresa. En todos los casos, se trata de prácticas preventivas, considerablemente menos costosas que la morosidad. Todos los expertos en gestión de cobranza aconsejan que los clientes sepan que los gastos de cobranza se le trasladan, ya sea en forma de intereses o de comisiones por pago extemporáneo. Educar a los clientes a través de los distintos medios de contacto (correo, llamadas, atención personal, etc.), es importante informar a los clientes sobre aspectos como: Los beneficios del pago oportuno, El entendimiento del cronograma de pagos, Los medios más accesibles para pagar

(transferencia bancaria, pago en efectivo, tarjeta de crédito, entre otros), Los gastos en que incurre si no paga a tiempo, establecer fechas de pago beneficioso: Para ambas partes, con el fin de incrementarla probabilidad de pago oportuno, se aconseja que los días de pago coincidan con los momentos de mayor liquidez para los clientes, proporcionar un buen servicio de atención al cliente, aunque pareciera obvio, esta es una de las mejores prácticas que más se ignoran al momento de cobrar, atender las quejas e inconformidades oportunamente es una condición básica, con el fin de evitar que los clientes inconformes tomen represalias pagando a destiempo.

2. Estrategia de productividad

Promover esta estrategia de productividad en el área de recolección se logrará educar a los cobradores o a los responsables de atender a los clientes sobre tácticas como:

- Discutir el cliente predeterminado.
- Tipo de deudor y perfil de cliente por defecto -Idioma de contacto con el cliente - negociación.
- Conocimiento sobre la base legal para el cobro de deudas.
- Implementar incentivos para recolectores: Existen diferentes tipos de incentivos para que el personal de cuentas por cobrar se beneficie de los resultados, basados en el cobro efectivo en respuesta a los tramos vencidos.
- Establecer políticas y procesos de recuperación bien definidos: Todos los negocios, desde autónomos hasta empresas, necesitan pautas claras para contactar a sus clientes predeterminados y hacen preguntas como: ¿Y qué hacer con el cliente perdido? Además, es importante incluir estrategias preventivas como indicar que se acerca el periodo de pago.
- Cobranzas segmentadas por nivel de riesgo: Finalmente, otra buena práctica de cobranza es la gestión de clientes con segmentación. La principal preocupación es diseñar la base de datos para que el catálogo de clientes pueda ser manejado de acuerdo con la fecha en que se realizó el pago, el nivel de cumplimiento y otros factores

que pueden indicar pagos atrasados. En segundo lugar, también se puede segmentar por la causa de la demora y la actitud del cliente. Ejemplos: clientes que quieren y pueden pagar, clientes que quieren pagar y no pueden pagar, clientes que no quieren y no pueden pagar, y clientes que no quieren pagar y no pueden pagar.

2.2.2 Morosidad

A. Definición

(Educación Financiera en la Red, 2017), se considera morosidad al incumplimiento de pago, del cual se determina a la vez como la responsabilidad de las obligaciones crediticias emitidas por las instituciones financieras al señalar el índice de morosidad.

Según Brachfield (2009) define que la morosidad es de gran relevancia, ya que figura como un gran problema para las entidades financieras y un incumplimiento de derecho que puede definirse en términos comerciales como el retraso en el cumplimiento de una obligación garantizada de un contrato de pago en una fecha determinada.

B. Tipos de morosidad

Según Pere Brachfield Credit & Risk Consultants (2014) define a los seis tipos de deudores:

1. **Morosos intencionales:** Los propios deudores pueden pagar, pero no están dispuestos a cumplir con sus obligaciones para hacerlo. Se aprovechan de sus acreedores y actúan de mala fe, porque no pueden pagar porque tienen suficiente efectivo. Estos morosos se dividen en dos subgrupos: Deudores (pagando lentamente pero eventualmente) y otros deudores profesionales que nunca pagan. Pagar (comprado o prestado con la intención de no pagar).
2. **Morosos fortuitos o sobrevenidos:** Las personas que quieren pagar, pero no pueden. Durante tiempos económicos difíciles, surgió un ejército de morosos. En este grupo de morosos se encuentran aquellos que tienen la intención de pagar la deuda, pero no pueden liquidarla. Esos morosos pagarán si tienen los medios. Los deudores de esta categoría estarán obligados a pagar sus deudas tan pronto como tengan los medios económicos para hacerlo si tienen el tiempo y los medios para pagar la cantidad adeudada.
3. **Morosos incompetentes y/o desorganizados:** Estos deudores pueden cumplir con pagar, pero no tienen mala intención de no hacerlo, no saben

lo que tienen que pagar porque su gestión es un desastre: son descuidados, pobres, incompetentes y desorganizados. Algunos no pagaron porque perdieron sus documentos.

4. **Morosos negligentes:** Estos deudores pueden pagar financieramente, pero no se preocupan por sus acreedores. El incumplimiento fue el resultado de dificultades desde gestión, sin falta de liquidez. Por tanto, son ellos los que no quieren saber lo que deben: no les importa llevar bien su negocio, aunque lo sepan.
5. **Morosos circunstanciales:** Son personas que arbitrariamente han impedido el pago porque hay un problema con el producto o servicio prestado, pero lo hacen de buena fe y pagarán la deuda si el proveedor resuelve la disputa comercial.
6. **Morosos insumisos:** Los morosos no quieren pagar porque creen firmemente que la cantidad o concepto exigido es injusto.

C. Causas de la morosidad:

Según (Royo, 2013). Revela dos causas primordiales de morosidad, la primera es la deuda hipotecaria, la cual se da porque el deudor hipotecario no puede evitar la mora cuando vende el inmueble por más del precio de compra, este tipo de causa se previene mediante conductas que antes de aceptar cualquier actividad de riesgo pida al cliente un aval o garantía para minimizar el riesgo de impago. La segunda razón se da por la reestructuración de las operaciones crediticias (hipotecarias y de consumo), que consiste en agrupar todas las deudas de los deudores, personas físicas o jurídicas, con el fin de dar una solución Global a su situación. Global a su situación

D. Clasificación de los deudores

(Peralta, 2009). Clasifica al deudor principalmente según su solvencia por tipo de crédito, teniendo en cuenta también las calificaciones en pequeñas empresas y microempresas de consumo renovable y no renovable; está determinado por su flujo de efectivo y el grado en que se cumplen sus obligaciones. La calificación se refiere a cinco categorías: normal (0), cuando

tiene entre 0 y 8 días de retraso en el pago de sus cuotas; problemas potenciales (1), cuando tiene entre 9 y 30 días de retraso en el pago; déficit (2) cuando el pago se retrasa de 31 a 60 días; sospechoso (3) cuando 61 a 120 días de retraso y muerto, cuando 121 o más de retraso.

E. Proceso de otorgamiento de créditos:

1. **Historial crediticio:** El proceso empieza cuando al cliente se le revisa su información con su nombre, dirección e información de contacto, información de ingresos y egresos, de esta manera se verificará si el cliente tiene un buen o mal historial crediticio.
2. **Evaluación del crédito:** En esta parte del proceso los otorgantes de crédito determinan si un deudor podrá o no devolver su préstamo. Para ello, se examinan los activos y pasivos del solicitante, así como su historial financiero y sus perspectivas de rendimiento financiero a través de Infocorp.
3. **Aprobación del crédito:** Una vez que la entidad financiera culmina la evaluación de crédito, puede tomar la decisión de aprobar o denegar el crédito dependiendo de los resultados de su análisis. Si la resolución es positiva, realizarán una oferta basándose en la capacidad de pago del deudor. Dependerá del prestatario aceptar o rechazar esta oferta, según los términos y condiciones del acuerdo, el tipo de interés, entre otros factores. En caso contrario, si la evaluación de crédito sugiere que existe un alto riesgo de impago, el otorgante puede rechazar la solicitud y, de estamenera, proteger sus intereses.
4. **Desembolso del crédito:** El gerente de la entidad financiera finalmente aprueba el crédito y se desembolsa.

F. Medidas preventivas para evitar la morosidad.

(Royo, 2013). Refiere que, para minimizar el índice de morosidad, se aplica estrategias preventivas en cuenta las siguientes medidas: tener actualizado la ficha del cliente, conocer la gestión proactiva de la morosidad, comprobar la solvencia del cliente antes de iniciar cualquier operación, tener en cuenta el límite máximo de riesgo y documentar todas las operaciones.

G. Índice de morosidad

El índice de morosidad es un indicador financiero calculado como porcentaje de carteras de crédito vencidas sobre el total de carteras, diseñado por una entidad financiera. Se utiliza más comúnmente para medir el riesgo de la cartera de crédito.

$$\frac{CARTERA\ VENCIDA}{CARTERA\ TOTAL}$$

Indicadores para determinar el estado de la morosidad en el Sistema Financiero según la SBS.

Créditos Atrasados (criterio SBS) / Créditos Directos (%): El porcentaje de créditos directos que no se pagan. Para considerar los créditos vencidos es necesario tomar en cuenta el número de días de deuda pendiente, considerar el tipo de crédito: créditos a pequeñas y microempresas a 30 días, créditos a empresas y grandes y medianas empresas. Cuando tenga más de 15 días de retraso; Para los créditos hipotecarios y de consumo, cuando han transcurrido 30 días desde la fecha de vencimiento, el pago se considera vencido, y cuando el vencimiento supera los 90 días, el saldo se considera completo. Créditos Atrasados MN (criterio SBS).

Créditos Directos MN (%): Es el porcentaje del crédito directo en moneda nacional que se encuentra vencido o dentro del plazo legal de desistimiento.

Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Es el porcentaje de préstamos directos en moneda extranjera que se encuentran vencidos o en cobranza judicial.

Tabla 1

Periodos establecidos de un cliente con mora de la Caja de Ahorro y Créditos CrediPerú:

	Tipo de crédito	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Pérdida
Descripción	Cumple con los pagos o tiene atrasos de máximo 8 días.	Atrasos mayores a 8 días y que no excedan de 30 días.		Atrasos mayores a 30 días y que no excedan de 60 días.	Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días.	Atrasos de más de 120 días.
	Provisionan: 1%	Provisionan: 5%		Provisionan: 25%	Provisionan: 30%	Provisionan: 100%

Nota. Información proporcionada por la entidad financiera, donde se manifiesta que desde el primer día de retraso en el pago ya es considerado un cliente con mora y se le realiza la gestión de cobranza.

Tabla 2

Resultados de los riesgos según categoría, provisión sobre depósitos, morosidad y provisiones específicas.

Riesgos	Año		
	2019	2020	2021
Categoría Normal	70%	89.10%	94.90%
Provisión sobre deposito	0.50%	0.80%	2.97%
Morosidad global	3.89%	4.20%	4.40%
Provisiones específicas	205	296	717

Nota. Información proporcionada por la entidad financiera, donde se manifiesta que desde el primer día de retraso en el pago ya es considerado un cliente con mora y se le realiza la gestión de cobranza.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Tipo y nivel de investigación:

Nivel:

Debido al enfoque de la investigación, el presente estudio recoge las condiciones metodológicas de un enfoque cuantitativo, donde se utiliza la recolección de datos en base de los créditos otorgados en la medición numérica y el análisis estadístico utilizando porcentajes totales por cada dimensión de estudio.

Este tipo de investigación es aplicada, porque tiene características importantes como: plantear un problema de investigación específica, la revisión de documentos para construir un marco teórico, la representación de datos en porcentajes a través de un método estadístico, el seguimiento de un modelo estructurado, la generalización de resultados; buscando la explicación de la variable a estudiar, y asegurando la validez y confiabilidad de recolección de datos.

Tipo:

De acuerdo con el tipo de investigación de la presente tesis es exploratoria. La investigación es crítica, ya que, es aquella que procura solucionar problemas y explicar, presagiar o reinterpretar la realidad, con lo cual se va en búsqueda de estrategias para disminuir el índice de morosidad.

3.2 Diseño de investigación:

La presente tesis se basa en una investigación no experimental, pues solo se observan los acontecimientos tal y como se dan en la financiera para luego analizarlos y sugerir estrategias que brinde solución a los problemas que atraviesa la financiera.

3.3 Población, muestra y muestreo:

Población:

El conjunto poblacional está conformado por funcionarios del área de crédito y cobranza CreditPerú.

Muestra:

La muestra consta por funcionarios del área de crédito y cobranza CreditPerú, asimismo se realizará una entrevista al Gerente de Agencia de la financiera CreditPerú.

3.4 Criterios de selección:

Para llevar a cabo esta investigación se escogió la financiera CreditPerú, puesto a que, se tiene conocimiento de la problemática interna y externa que atraviese esta entidad, por el cual, se realiza esta investigación para dar una solución mediante estrategias, por otro lado, se considera investigar esta entidad por tener el consentimiento y buena disposición del Gerente General de la financiera.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 3

Nota: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
INDEPENDIENTE Estrategia de crédito	Según Brachfield (2009), define una estrategia de crédito, integrando todo el recurso de la entidad financiera para lograr metas a largo plazo. El formulario será específico para establecer el uso de recursos como parte de estrategia general. Las organizaciones de negocios dos veces por semana necesitan ayuda estratégica, donde se agregan planes estratégicos cada año durante ese período (página 42).	Su importancia radica en su relación con los resultados, es decir, concentra las fuerzas de cada organización para que se coordinen acciones para lograr los resultados deseados. Todo ello incluye la enumeración de los recursos de la organización y la recogida de otros recursos necesarios para posicionar a la empresa en el entorno exterior con el objetivo principal de hacerla más competitiva en el mercado.	Mora	Índice de alto riesgo Índice de cartera atrasada Índice de morosidad
DEPENDIENTE Morosidad	(Educación Financiera en la Red, 2017), la morosidad es el incumplimiento se determina como la responsabilidad de las obligaciones crediticias emitidas por las instituciones financieras, además que es importante porque permite medir el desempeño de las entidades financieras.	De acuerdo con la normativa SBS N.º 272-2017, de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), define que la morosidad es la posibilidad de ocurrencia de eventos que impacten negativamente sobre los objetivos de la empresa o su situación financiera.	Clasificación del crédito Proceso de otorgamiento de créditos Clasificación del comportamiento de pago	Crédito capital de trabajo Crédito Mype Crédito hipotecario Crédito consumo Historial crediticio Evaluación del crédito Aprobación del crédito Desembolso del crédito Cliente normal Cliente CPP Cliente deficiente Cliente dudoso Cliente perdida

Fuente: Elaboración propia

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Plan de procesamiento y análisis de datos para la recolección de datos:

Entrevista: Se realizará preguntas dirigidas al Gerente de Agencia y Analistas Seniors, con el fin de obtener la información, para desarrollar el objetivo de describir a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú – Chiclayo y analizar el proceso de otorgamiento de crédito y el riesgo crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú 2019 – 2021, Chiclayo.

3.7 Procedimientos:

Se llevó a cabo una entrevista al gerente general y a los analistas seniors de la Caja de Ahorro y Créditos CreditPerú para conocer los datos generales de la caja, procedimiento de los créditos, además se llevó a cabo dos encuestas dirigidas a los analistas de crédito para recolectar información sobre el índice de morosidad para luego analizarlos de periodo a periodo. Luego de recabar la información otorgada por el Gerente de Agencia, Analistas Seniors y Analistas de créditos, sobre la descripción de la caja, procedimiento de crédito y el índice de morosidad, se analizó la situación financiera que afronta la caja ante el aumento del índice de morosidad. Por último, se elaboraron estrategias de créditos que permitan mitigar el índice de morosidad.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos:

De acuerdo con los objetivos formulados, en el primer objetivo específico se realizará una técnica de entrevista para conocer la entidad Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú – Chiclayo. Para el segundo y tercer objetivo específico se realizará una técnica de dos encuestas para Analizar el proceso de otorgamiento de crédito y analizar el comportamiento de la morosidad de la caja. Por último, con relación al cuarto objetivo se elaboraron estrategias para mitigar el índice de morosidad, con la información alcanzada sobre las variables que generaron el aumento de la morosidad.

		<p>Justificación práctica</p> <p>Los clientes podrán ser mejor evaluados y los créditos tendrán menos riesgo de morosidad.</p> <p>Implementará una mejor área de créditos y cobranza</p>	<p>Causas</p> <p>Medidas preventivas</p>	<p>Crédito CrediPerú 2019 - 2021, Chiclayo.</p> <p>3) Analizar el comportamiento de la morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito CrediPerú en el año 2019-2021.</p> <p>4) Elaborar estrategias de crédito para mitigar el índice de morosidad a causa de la COVID-19 en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú.</p>	<p>Proceso de otorgamiento de créditos</p> <p>Clasificación del comportamiento de pago</p>	<p>Historial crediticio</p> <p>Evaluación del crédito</p> <p>Aprobación del crédito</p> <p>Desembolso del crédito</p> <p>Cliente normal</p> <p>Cliente CPP</p> <p>Cliente deficiente</p> <p>Cliente dudoso</p> <p>Cliente en pérdida</p>	<p>Guía de encuesta</p> <p>Guía de entrevista</p>
--	--	---	--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

3.10 Consideraciones éticas

Como señalan Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012), una investigación debe adaptarse a los lineamientos pertenecientes a este, los cuales son:

Tabla 5

Consideraciones éticas

Criterios éticos	Definición
Propiedad intelectual	La presente investigación actual considera la propiedad intelectual, por lo que los aportes captados por otras investigaciones serán citados adecuadamente con el fin de evitar el plagio
Consentimiento informado	Los datos proporcionados se obtendrán con el consentimiento de los participantes del estudio, en cuando a la utilización de la información documentaria, serán solicitados de acuerdo con los procedimientos por la Caja.
Anonimato	La información proporcionada por los encuestados ha sido exclusivamente de utilidad para la investigación, no se ha revelado información que pueda perjudicar a los participantes o a la Caja.
Veracidad	Se manifestó información transparente que revela el impacto de relegar la aplicación de estrategias de crédito apropiadas ante el aumento de la morosidad, del cual repercute a laliquidez y rendimiento de la Caja

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1. Describir a la entidad Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú – Chiclayo

Tabla 6.

Datos generales de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú-Chiclayo

Denominación Social:	Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú S.A. - CreditPerú
Nombre Comercial:	CreditPerú
Fecha de Inscripción:	18/01/1993
Fecha de Inicio:	10/03/1996
Tipo de Contribuyente:	Sociedad Anónima
Estado del Contribuyente:	Activo
Condición del Contribuyente:	Habido
Actividad(es) Económica(s):	Otros tipos de intermediación monetaria
Comprobantes de Pago c/aut. De impresión (F. 806 u816):	Factura Guía de Remisión Remitente Comprobante de Retención Boletas de venta Póliza de Adjudicación por remate de Bienes
Objeto Social:	Captar recursos del público, teniendo especialidad en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las micro y pequeñas empresas, realizar las operaciones que se describen en el Decreto Supremo 157- 90-EF, así como todas aquellas operaciones que le permite la Ley 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N°0110050002932) a partir del 01/05/2019 Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.395-2014) a partir del 01/02/2015

Fuente: Información proporcionada por la entidad financiera.

Nacimiento de Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú

CreditPerú se fundó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal N. °1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley N.° 23039. Funcionó gracias a la autorización de la Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional. CreditPerú es una empresa especializada en la micro intermediación financiera, inició operaciones el 10 de marzo de 1986 con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con acceso financiero a la banca tradicional, siendo su primer local la Agencia Selva Alegre, con dirección Mariscal Benavides 101-Cercado. Objeto social Captar recursos del público, teniendo especialidad en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las micro y pequeñas empresas.

Misión

Incrementar la inclusión financiera de personas y emprendedores en el Perú, brindando una experiencia cercana y fructífera.

Visión

Liderar la transformación de la industria microfinanciera, centrados en el cliente y aprovechando nuestras capacidades de nuestros colaboradores y de las tecnologías digitales.

Valores de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú

Integridad: Originamos confianza y actuamos de acuerdo con nuestros principios éticos, políticas internas y valores organizacionales.

Colaboración: Trabajamos de manera coordinada para fortalecer habilidades y conocimientos y así alcanzar objetivos comunes, reconociendo contribuciones y logros de los demás.

Eficacia: Siempre logramos los objetivos marcados incluso en circunstancias difíciles, consiguiendo los resultados esperados.

Servicio: Construimos relaciones duraderas y sólidas con nuestros clientes,

y trabajamos para superar sus expectativas ofreciendo lo mejor de nosotros.

Estructura Orgánica:

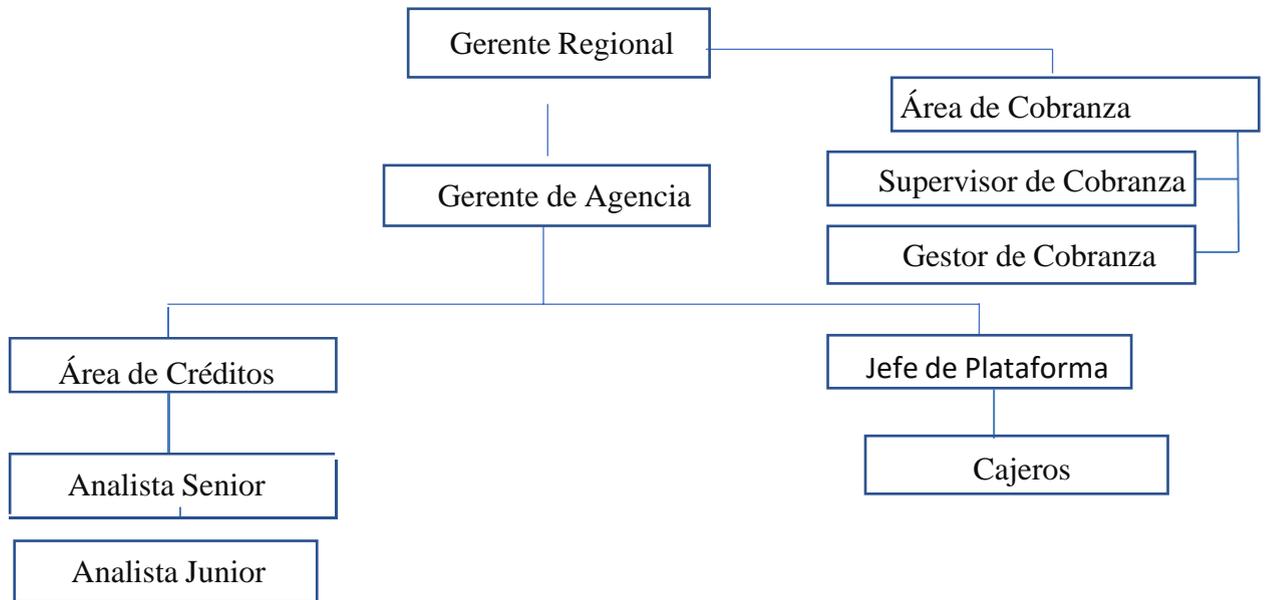


Figura 1. Organigrama de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú-Chiclayo.

La figura ilustra el organigrama de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú-Chiclayo

Tabla 7.

Cantidad de Trabajadores en Caja Municipal de Ahorro y Créditos CreditPerú.

Trabajadores	Cantidad
Gerente Regional	1
Gerente de Agencia	1
Analista Seniors	2
Analistas Juniors	12
Jefe de Plataforma	1
Cajero	2
Total, de Trabajadores	19

Fuente: Información proporcionada por la entidad financiera – Chiclayo.

Matriz FODA

Tabla 8

Matriz FODA de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú

FORTALEZAS	OPORTUNIDAD
<p>Posicionamiento en el mercado. Adecuada política para captar pymes Tecnología crediticia óptima para las microfinanzas. Buen posicionamiento de la marca Caja CrediPerú dentro del sistema financiero. Empresa con mayor rentabilidad en este mercado (Solidez, rapidez y costo bajo). Personal capacitado con experiencia y conocedor del mercado. Bajo nivel de morosidad comparado con el promedio del sistema. Son aceptados y autorizados por FEPCMAC y la Superintendencia de Banca y Seguro.</p>	<p>Crecimiento económico del segmento de Pymes y Mypes7. Introducción de nuevos productos personalizados a los diferentes sectores. Posible búsqueda de alianzas estratégicas con otras instituciones. Disminución del nivel de informalidad de pymes. Búsqueda de alianzas estratégicas con otras instituciones a fin de expandir sus servicios. Diversificación de sus fuentes de fondeo y mejora de los descalses presentados. Leyes adecuadas que facilitan la formalización y bancarización de los microempresarios Perú es considerado un País atractivo para las microfinanzas</p>
AMENAZAS	DEBILIDADES
<p>Ingreso agresivo de entidades financieras Elevada concentración de cartera en el sector inmobiliario. Participación de su cartera comercial de las Pymes. Deficiencia en el control interno Mayor competencia en su segmento de mercado (CMAC's, CRAC' y Edpymes). Incremento en el nivel de morosidad del sistema financiero (Sobreendeudamiento de los clientes). La banca tradiciones cuenta con canales de atenciones más eficientes y con mayor cobertura.</p>	<p>Injerencia política en las decisiones de la caja. Reducidas barreras a la entrada. Sobreendeudamiento de los clientes Intromisión política. Limitado respaldo patrimonial para apoyar el crecimiento de la caja. La actual estructura organizacional no permite flexibilidad en la toma de decisiones. Poca cobertura de la Caja de Ahorro y Crédito CrediPerú en otros lugares del País.</p>

Fuente: Información proporcionada por la entidad financiera.

Tabla 9

Productos Financieros emitidos por la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú-Chiclayo:

TIPO DE CRÉDITO	PERSONA NATURAL		PERSONA JURÍDICA
	Con negocio	Sin negocio	
Capital de Trabajo	✓	✓	✓
Activo Fijo	✓		✓
Caja Construye	✓	✓	✓
CrediPuntualito	✓		
Supérate Mujer	✓		
CrediOficios	✓		
Vehicular	✓	✓	✓
Personal Directo	✓	✓	
Quintuplica	✓	✓	
Local Comercial	✓		
Agropecuario	✓		✓
Mi vivienda	✓		✓
Prendario	✓	✓	✓
Paralelo	✓	✓	✓
Microempresario	✓		✓

Fuente: Información proporcionada por la entidad financiera

Tabla 10

Requisitos del producto financiero capital de trabajo.

Capital de Trabajo	
Requisitos	Destino: Préstamo dirigido directamente para fortalecer un negocio, sirve para dar vuelta al capital y obtener más ventas.
	Moneda: Soles y dólares americanos
	Plazo: Hasta 48 meses
	DNI del titular y cónyuge
	El recibo de luz o agua del domicilio actual Sin deuda, no mayor a 2 meses.
	Documentos que acrediten su actividad económica
	Proforma del plan de inversión.

Fuente: Información proporcionada por la entidad financiera.

Tabla 11*Requisitos del producto financiero caja construye*

Caja Construye	
Requisitos	Destino: Crédito para personales naturales y/o jurídicas que necesitan construir, ampliar, remodelar o mejorar su vivienda y/o local comercial, con menor inversión, sin necesidad de construir una garantía hipotecaria inmobiliaria.
	Moneda: Soles
	Plazo: Hasta 48 meses
	Para préstamo a empleados con contrato a Plazo fijo (Contratados), el plazo será por la vigencia de su contrato.
	DNI del titular y cónyuge
	Documento de propiedad a nombre del titular o padres.
	El recibo de servicios del domicilio, cancelado.
	Proforma de construcción, firmada por el responsable de la obra.
Sustento de ingresos como dependiente o independiente	
Si la construcción es en casa de los padres, éstos deberán ser fiadores.	

*Fuente: Información proporcionada por la entidad financiera.***Tabla 12***Requisitos del producto financiero activo fijo.*

Activo Fijo	
Requisitos	Destino: Adquiere herramientas, maquinarias y equipos, garantiza la liquidez y continuidad de tu negocio en el momento que lo necesites.
	Moneda: Soles y dólares americanos
	Plazo: Hasta 48 meses
	DNI del titular y cónyuge
	El recibo de servicios del domicilio, cancelado no mayor a 2 meses.
	Documento que acredite su actividad económica

Fuente: Información proporcionada por entidad financiera.

Tabla 13*Requisitos del producto financiero crédito vehicular*

Crédito Vehicular	
	Destino: Crédito para compra de vehículo de uso particular y empresarial
	Moneda: Soles y dólares americanos
	Plazo: Hasta 36 meses para vehículos de uso particular Hasta 48 meses para vehículos de uso empresarial.
	Documento de Identidad
Requisitos	Sustento de Ingresos
	Sustento de vivienda y recibo de servicios
	Garantía: Prenda vehicular o hipotecario
	Sobre los seguros tienen derecho a elegir entre: La contratación del seguro ofrecido por la empresa, o contratación del mismo directamente de un corredor de seguros

*Fuente: Información proporcionada por la entidad financiera.***Tabla 14***Requisitos del producto financiero credioficio*

Crédito Credioficio	
	Destino: Para realizar su microempresa (Activos Fijos), mercadería, suministros y materia prima. Fácil de obtener, fácil de pagar.
	Moneda: Soles
	Plazo: Para clientes nuevos y antiguos hasta 12 meses y para clientes preferenciales y Premium hasta 18 meses.
	Una copia de DNI del solicitante y de ser del caso el caso del cónyuge o conviviente
Requisitos	Declaración jurada de la actividad que desarrolla u otro documento de la actividad generadora de ingresos diarios.
	Documentos de propiedad de vivienda, local o terreno del titular o fiador (con casa propia) - Recibos de agua, luz y/o teléfonos cancelados, con una antigüedad de por lo menos 1 mes o una declaración jurada de no contar con los servicios señalados
	Al menos 12 meses de experiencia en el oficio o actividad en el que se desempeña.

Fuente: Información proporcionada por la entidad financiera.

Tabla 15*Requisitos del producto financiero crédito personal directo*

Crédito Personal Directo	
	Destino: Libre disponibilidad.
	Moneda: Soles y dólares americanos
	Plazo: Hasta 48 meses
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentos de identidad del solicitante y cónyuge o pareja si hubiese. ✓ Documento de dirección actual. ✓ Los dos últimos comprobantes boletas de pago y otros ingresos
Requisitos	<p>para Trabajadores de Quinta Categoría</p> <p>Requisitos de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar de manera continua de por lo menos seis (06) meses en la misma empresa, que deberá reportar con una antigüedad de funcionamiento no menor a dos (2) años. <p>Requisitos de documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una copia del DOI del solicitante y cónyuge o pareja si hubiese. • Copia de las dos (02) últimos comprobantes de pago si se trata de ingresos fijos y/o seis (06) últimas boletas de pago si se trata de ingresos variables, o documento oficial del empleador (Declaración Telemática de trabajadores a SUNAT), para créditos nuevos. • Para créditos antiguos y ampliaciones, la última boleta de pago. <p>Requisitos para Trabajadores de Cuarta Categoría Requisitos Laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberán demostrar la continuidad del empleo de al menos los doce (12) últimos meses. <p>Requisitos documentarios: Copia de RUC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de Recibos por Honorarios Profesionales por Rentas De Cuarta Categoría, emitidos en los tres (03) últimos meses. • Tres (03) últimos formularios de pago de impuestos por honorarios profesionales. • Copia de contrato de la locación del servicio
	<p>Requisitos del documento de residencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependiendo del tipo de residencia, deberá proporcionar: • Con casa propia, deberá mostrar la copia del título de propiedad, auto avalúo u otro equivalente. • Con casa en posesión deberá presentar certificado de posesión. Con casa alquilada, copia de contrato de alquiler, de preferencia con firmas legalizadas. • Con casa familiar y adicionalmente en todos los casos señalados deberá presentar recibo cancelado de luz, agua o teléfono fijo con una antigüedad no mayor a 2 meses o una declaración jurada de no contar con los servicios señalados.
	<p>Requisitos documentarios del Fiador</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de tener fiador, éste deberá presentar los siguientes documentos: • Copia del DNI del fiador y conyugue o conviviente de ser el caso. • Copia del Título de propiedad, auto avalúo u otro equivalente.

Fuente: *Información proporcionada por la entidad financiera.*

Tabla 16*Requisitos del producto financiero crédito quintuplica*

Crédito Quintuplica	
	Destino: Libre disponibilidad
	Moneda: Soles
	Plazo: Máximo hasta 48 meses - Sin casa propia o sin fiador solidario, hasta 18 meses.
Requisitos	Plazo igual a la vigencia de su contrato
	Presentar continuidad laboral de los menos 12 meses en la misma empresa, la que deberá contar con una antigüedad de funcionamiento no menor a 03 años
	Evaluación de parte del analista
	Copia de las tres últimas boletas de pago.

Fuente: *Información proporcionada por la entidad financiera.***Tabla 17***Requisitos del producto financiero local comercial*

Local comercial	
	Destino: Compra, remodela, amplia, construye o refacciona tu local comercial con las facilidades y la flexibilidad que necesitas.
	Moneda: Soles y dólares americanos.
	Plazo: Hasta 72 meses
	Documentos de identidad del solicitante y cónyuge.
	Documento del negocio
Requisitos	Documentos para la compra de un local comercial: <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia del documento de identidad de los propietarios-vendedores. • Certificado literal de dominio del inmueble a adquirir. • Fotocopia del título de propiedad o del testimonio de la escritura pública de compraventa del inmueble.
	Cuando la inversión es para construcción, remodelación, ampliación y refacción del local comercial: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de la obra. • Otros según la evaluación

Fuente: *Información proporcionada por la entidad financiera.*

Tabla 18*Requisitos del producto financiero agropecuario.*

Agropecuario	
	Destino: Capital de Trabajo y/o Activo Fijo
	Moneda: Soles
	Plazo:
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Capital de Trabajo hasta 18 meses. • Activo fijo hasta 48 meses
	Deberá contar con experiencia mínima en los 03 últimos años en la actividad, debidamente sustentada, independientemente del tipo de crédito.
	Documentación que requiera su analista.

Fuente: *Información proporcionada por la entidad financiera.***Tabla 19***Requisitos del producto financiero hipotecario mi vivienda.*

Hipotecario Mi Vivienda	
	Destino: Crédito otorgado a personas naturales que tengan alguna de las siguientes necesidades: compra de vivienda, construcción de vivienda, ampliación, remodelación, refacción o mejoramiento de vivienda, adquisición de terrenos para vivienda.
	Moneda: Soles y dólares americanos.
Requisitos	Plazo: Hasta 15 años
	Documento de Identidad del solicitante y cónyuge o conviviente de ser el caso.
	Documento de ingreso (dependiente o independiente).
	Recibo cancelado de luz, agua o teléfono del domicilio con una antigüedad no mayor a 2 meses
	Documento de domicilio actual.

Fuente: *Información proporcionada por la entidad financiera.*

Tabla 20*Requisitos del producto financiero crédito prendaria*

Caja Prendario	
	Destino: Libre disponibilidad
	Moneda: Soles
	Plazo: Hasta 30 días
	El cliente deberá presentar su Documento de Identidad.
Requisitos	Los préstamos otorgados por una suma igual o superior al monto de S/ 15.000.00, requieren la inscripción registral de esta garantía mobiliaria, como condición para el desembolso.
	Las Joyas sobre las que se ha constituido garantía mobiliaria, han sido valorizadas por las partes de acuerdo con el peso y calidad del metal, conforme aparece en la Hoja Resumen.

Fuente: *Información proporcionada por la entidad financiera.***Composición de Colocaciones Brutas de Crédito – Caja Municipal de Ahorro y Créditos CreditPerú.****Tabla 21***Colocaciones Brutas de Crédito – Caja Municipal de Ahorro y Créditos CreditPerú.*

Cantidad de colocaciones anuales		
Período	Cantidad	
2019	S/	16,109,713.00
2020	S/	16,891,231.00
2021	S/	18,789,312.00
Total	S/	51,790,256.00

Fuente: *Información proporcionada por la entidad financiera*

En lo referente a la composición de colaciones brutas de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos CreditPerú en el periodo 2019 tuvieron 16,109,713 colaciones, mientras que en el periodo 2020 hubo 16,891,231 colaciones y por último para el periodo 2021 terminaron teniendo 18,789,312 colaciones.

Tabla 22

Composición de colocaciones según el tipo de Cartera en los periodos 2019 – 2021.

Cantidad de colocaciones anuales según el tipo de cartera en los periodos 2019-2021						
Período		2019		2020		2021
Capital de trabajo	S/	11,276,799.10	S/	11,823,861.70	S/	13,152,518.40
Microempresa	S/	2,416,456.95	S/	2,533,684.65	S/	2,818,396.80
Hipotecario	S/	1,610,971.30	S/	1,689,123.10	S/	1,878,931.20
Consumo	S/	805,485.65	S/	844,561.55	S/	939,465.60
Total	S/	16,109,713.00	S/	16,891,231.00	S/	18,789,312.00

Fuente: *Información proporcionada por la entidad financiera*

Nota: En lo referente a la composición de colaciones según el tipo de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos CreditPerú, entre las colocaciones a pequeñas empresas a capital de trabajo representa con S/ 11,276,799.10, S/2,416,456.95 a microempresas, S/1,610,971.30a hipotecario y S/ 805,485.65 a consumo en el periodo 2019. Así mismo las colocaciones a capital de trabajo representa con un monto de S/11,823,861.70, S/2,533,684.55 a microempresas, S/1,689,123.10 a hipotecario y S/ 844,561.55a consumo en el periodo 2020. Y por último las colocaciones a capital de trabajo representa con un monto de S/ 13, 152,518.40, S/2, 818,396.80 a microempresas/1,878,931.20 a hipotecario y S/ 939,465.60 a consumo en el periodo 2022.

Tabla 23

Composición de colocaciones según el producto financiero en los períodos 2019 – 2021.

OMPOSICIÓN DE COLOCACIONES SEGÚN EL PRODUCTO FINANCIERO						
PRODUCTO FINANCIERO	PERIODOS					
		2019		2020		2021
Capital de Trabajo	S/	4,998,165.00	S/	5,138,351.60	S/	5,980,338.42
Activo Fijo	S/	2,691,519.87	S/	2,913,579.26	S/	3,968,851.00
Caja Construye	S/	1,156,187.74	S/	1,235,510.71	S/	2,405,187.00
Credi Puntualito	S/	1,863,839.96	S/	1,921,193.09	S/	312,649.00
Supérate Mujer	S/	1,413,839.96	S/	498,731.00	S/	566,894.00
Credi Oficinas	S/	250,559.82	S/	546,515.00	S/	686,165.00
Personal Directo	S/	860,893.96	S/	987,982.00	S/	1,065,489.00
Quintuplica	S/	698,136.69	S/	791,651.69	S/	416,894.00
Local Comercial	S/	231,655.00	S/	985,462.65	S/	1,041,684.00
Agropecuario	S/	301,651.00	S/	589,426.00	S/	665,548.00
Mi Vivienda	S/	811,651.00	S/	916,481.00	S/	988,894.00
Prendario	S/	602,651.00	S/	66,498.00	S/	336,529.58
Microempresario	S/	228,962.00	S/	299,849.00	S/	354,189.00
Total	S/	16,109,713.00	S/	16,891,231.00	S/	18,789,312.00

Fuente: Información proporcionada por la entidad financiera

Nota: En lo referente a la composición de colocaciones según producto, se identifica que en donde hay más colocaciones son en los productos financieros Caja construye, Activo fijo, Credipuntualito y Local Comercial.

Tabla 24*Segmentación de clientes de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú:*

SEGMENTOS	CONDICIONES	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA
Nuevo Sin Experiencia	Todos los que no tienen relación crediticia en el Sistema Financiero.	Hasta S/.25,000	Hasta \$5,000
Nuevo Con Experiencia	Más de 12 meses de relación crediticia en el Sistema Financiero y sin adquirir deuda PYME 3 últimos meses.	Hasta S/.30,000	Hasta \$7,500
Preferente B Que cliente es preferente a y b	18 meses de relación crediticia en el Sistema Financiero + 100% clasificación normal en los últimos 6 meses + relación como máximo 2 Instituciones Financieras + 2 días de atraso promedio.	S/. 50,000	\$13,000
Preferente A	24 meses de relación crediticia en el Sistema Financiero + 100% clasificación normal en los últimos 12 meses + relación como máximo 2 Instituciones Financieras + 2 días de atraso promedio.	S/. 60,000	\$15,000
Preferente Exclusivo	24 meses de relación crediticia en el Sistema Financiero + 100% clasificación normal en los últimos 12 meses + relación como máximo 1 Institución Financiera + 2 días de atraso promedio.	S/. 70,000	\$20,000
Recurrente B	Más de 06 meses de relación crediticia en CrediPerú y no califiquen para otro segmento.	S/. 40,000	\$13,000
Recurrente A	Más de 07 meses de relación crediticia en CreditPerú + atraso promedio menor a 3 días en los últimos 06 meses y máximo 2 entidades.	S/. 50,000	\$15,000
Preferencial C	Más de 12 meses de relación crediticia en CreditPerú + 100% clasificación normal en los últimos 06 meses + relación como máximo 2 Instituciones Financieras + máximo 3 días de atraso promedio en los últimos 12 meses.	S/. 60,000	\$20,000
Preferencial B	18 meses de relación crediticia en CreditPerú + 100% clasificación normal en los últimos 06 meses + relación como máximo 2 Instituciones Financieras + máximo 2 días de atraso promedio en los últimos 12 meses.	S/. 70,000	\$21,000

Preferencial A	24 meses de relación crediticia en CreditPerú + 100% clasificación normal en los últimos 06 meses + relación como máximo 1 Institución Financiera + máximo 2 días de atraso promedio en los últimos 12 meses.	S/. 90,000	\$24,000
Premium	24 meses de relación crediticia en CreditPerú, única institución CreditPerú + 100% clasificación normal en los últimos 06 meses + máximo 2 días de atraso promedio en los últimos 12 meses.	S/. 100,000	\$27,000
Premium Único	24 meses de relación crediticia en CreditPerú, única institución CreditPerú + 100% clasificación normal en los últimos 06 meses + máximo 1 días de atraso promedio en los últimos 12 meses.	S/. 140,000	\$36,000

Nota. Información proporcionada por la entidad financiera.

Análisis de la encuesta

1. ¿En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú se responde con rapidez a las solicitudes de crédito que realizan las personas?

Tabla 25

Rapidez a las solicitudes de crédito que realizan las personas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Nota. Esta tabla muestra si la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú responde con rapidez las solicitudes de crédito de los clientes.

Figura 2: Rapidez a las solicitudes de crédito.



Nota. Rapidez a las solicitudes de crédito.

2. **¿Se verifica por algún otro medio la veracidad de la información que el cliente provee a la entidad financiera para valorar su viabilidad?**

Tabla 26

Veracidad de la información que el cliente provee a la entidad financiera para valorar su viabilidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Nota. Esta tabla muestra la veracidad de la información que el cliente provee a la entidad financiera para valorar su viabilidad.

Figura 3: Veracidad de la información que el cliente provee a la entidad

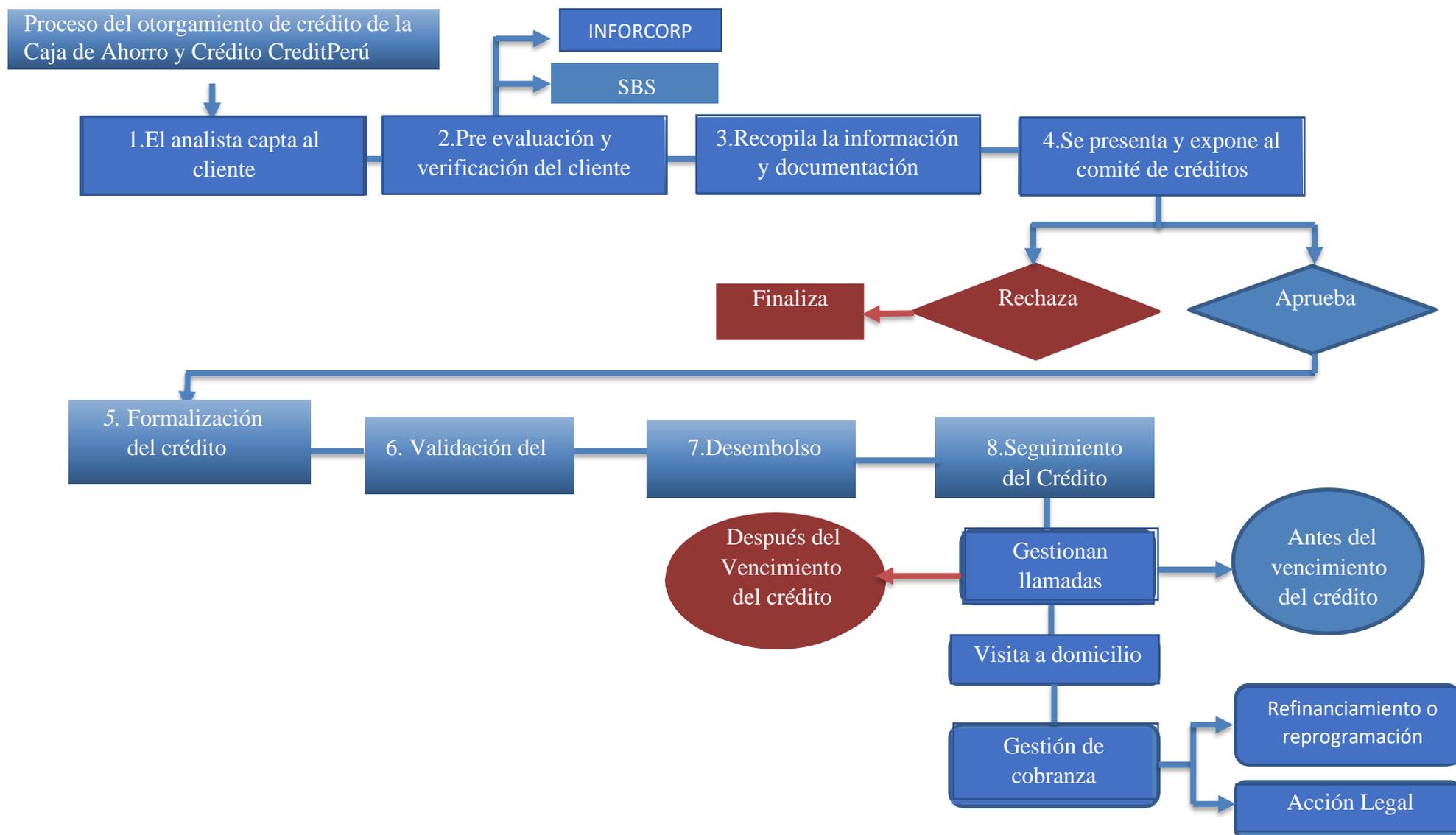


Nota. Veracidad de la información que el cliente provee a la entidad

4.1.2 Analizar el proceso del otorgamiento de crédito Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú 2019 – 2021, Chiclayo.

Figura 4. La figura muestra el proceso del otorgamiento de crédito de la caja de Ahorro y Crédito CreditPerú – Chiclayo.

Nota. Proceso del otorgamiento de crédito de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú – Chiclayo.



Descripción del proceso para la aprobación del crédito:

1. El analista capta al cliente (Cartera de Clientes)

Actividades de promoción.

Brinda información al cliente, indicándole los requisitos y condiciones sobre cada uno de los productos financieros entregando el material promocional.

2. Pre- Evaluación y verificación del cliente

Solicita el DNI, para identificación del cliente.

Se realiza un cronograma de pagos similar a lo que pagaría de acuerdo con la solicitud del cliente y se otorga información sobre los requisitos y condiciones del crédito.

Se evalúa la información previa del requerimiento del cliente:

En caso de que el cliente tenga casa propia, entonces tiene que preparar la documentación.

En caso de que el cliente no tenga casa propia, se le solicita un avalista con casa propia.

Consulta a las centrales de riesgos para evaluar el historial crediticio en el sistema financiero: así como reportes de INFOCORP y SBS

- Si el resultado de la consulta en las centrales de riesgo y/o filtro de validación es negativa, si es el caso: se le informa al cliente que el crédito no prosigue y se concluye la operación.
- Si el resultado de la consulta en las centrales de riesgo y/o filtros de validación es positiva, si es el caso: se visita sin previo aviso al domicilio y negocio del cliente, para recopilar información y documentos requeridos.

Se procede a llenar la solicitud de crédito y se consigue la firma del cliente.

3. Recopila la información y documentación

Visita el analista al cliente

El cliente avisa al analista para que recoja los documentos en su casa o negocio.

El cliente entrega los documentos requeridos al analista de créditos.

4. Presenta y expone al Comité de Créditos

Presenta el expediente del crédito al comité de créditos, mediante el cual se presenta

susténtala propuesta de crédito, según el nivel de aprobación que corresponda y de acuerdo con el monto del crédito requerido (S/5000.00).

Aprueba o rechaza

Si el crédito es denegado, el analista tendrá que comunicar al cliente para devolverle los documentos, manifestando la razón.

Si el crédito es observado en el comité de créditos, se da la oportunidad al analista para que corrija las observaciones, por el cual deberá presentarlo después al comité, para su aprobación.

Si el crédito es aprobado sin observaciones, el trámite prosigue.

5. Formalización del crédito

Se registra el expediente de créditos en el acta del comité de créditos.

Se presenta el expediente a los analistas que otorgaron su aprobación del expediente en el comité de créditos para obtener los sellos en señal de respaldo.

El analista presenta el expediente de crédito al nivel de aprobación correspondiente para su aprobación en el sistema.

6. Validación del jefe de operaciones/Plataforma

Validación del crédito

Validación de documentos

7. Desembolso

Gerente de Agencia

Aprueba el crédito para su desembolso.

8. Seguimiento del Crédito

El analista vigila el cumplimiento del pago del crédito que le ha otorgado al cliente.

Revisan sus pagos (Cliente Paga) Revisan sus pagos (Cliente No Paga).

- Gestionar llamadas: Si el cliente no paga inmediatamente se inicia con realizar llamadas y mensajes de solicitarle que realiza el pago.
- Visita al domicilio y/o negocio del cliente: Pasando los 8 días de realizar las llamadas y mensajes y no hay respuesta alguna, el analista visita al cliente de manera presencial para saber el motivo de su incumplimiento de pago y confrontar al cliente para que realice su pago.
- Gestor de cobranza: Los créditos que son incobrables son derivadas a un área

de cobranza, en primera instancia los del proceso de cobranza lo realiza un gestor de cobranza enviando hasta tres cartas notariales.

Hasta este punto del proceso de cobranza se pueden realizar:

- Refinanciamiento con garantía y sin garantía.
- Reprogramaciones con garantía.
- Acción Legal: Es el paso del proceso de cobranza más drástico, ya que, se inicia una búsqueda de bienes que obtenga el cliente, de tener el cliente bienes, el cobro pasa con medida cautelar, para tomar posesión de ese inmueble a manera de cobro de la deuda.

Dependiendo del monto (S/20 000)

Análisis del proceso del otorgamiento de crédito de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú – Chiclayo

El proceso del otorgamiento de crédito es un proceso dinámico que no solo se rige a las políticas de la Caja de Ahorro y Créditos CreditPerú, sino que también, este depende de la experiencia y buen criterio del analista, sin embargo, su labor no es tan eficiente, por qué no verifican y/o analizan de manera más profunda la información de los clientes, para que este no declare información o presente documentación inconsistente, falsa o dudosa.

Además, el procedimiento como el de analizar y verificar al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú es defectuoso, porque se debería verificar de manera profunda cuando se le solicita al cliente la documentación del alquiler, que por lo menos sean sustentables por un año o el cliente tendría que respaldar con un nuevo contrato de alquiler que sume un año más y que ese contrato sea formal con el propietario del lugar en el que estaría alquilando, para que cuando se realice algún proceso de cobranza y visitan al cliente para gestionar dicha cobranza, se da con la gran sorpresa que el cliente ya no alquila en dicho lugar o quebró.

La verificación del cliente es imperfecta, porque el analista da el aviso de visitar al negocio del cliente, cuestión que no debería ser así, ya que, pone en alerta al cliente muestre más de lo que no le pertenece en su negocio con el fin de adquirir un crédito mayor a lo que se le puede otorgar. Por ejemplo: En el caso de las empresas ganaderas y agrícolas que es un poco difícil poder acreditar la pertenencia.

Asimismo, la utilización del conocimiento de los requisitos para el otorgamiento del crédito es deficiente, por qué la Caja Municipal de Ahorro y Créditos CreditPerú no realiza un buen trabajo de seguimiento debido a que cuando al cliente se le otorga el crédito, no se verifica en forma adecuada a dónde va el destino del crédito, teniendo al final una duda, porque puede llegar hacer una pérdida para a Caja.

Por último, el seguimiento del crédito es insuficiente porque no solo se debe seguir gestionando por llamadas, sino que también se debe seguir de manera presencial, visitando al negocio del cliente.

Tabla 27

Factores de riesgo para el otorgamiento de un crédito

Todos los créditos constituyen un riesgo	Confiabilidad: Hasta el que piensas que, es más seguro Contiene garantía real Contiene garantía por accidentes Cambio de rubro de negocio Condición de salud
---	--

Nota. Esta tabla muestra los factores de riesgo para el otorgamiento de riesgo.

Tabla 28

Análisis del riesgo según categoría, provisión sobre depósitos, morosidad global y provisiones específicas de la Caja de Ahorro y Créditos CrediPerú.

		Año	2019	2020	2021
Riesgos	% Categoría Normal		70.00%	89.10%	94.90%
	Provisión sobre depósitos	ACUMULADO	0.50%	0.80%	2.97%
	Morosidad global		3.89%	4.20%	4.40%

Nota. Esta tabla muestra información proporcionada por la entidad financiera sobre el análisis de riesgo crediticio según la categoría normal, el nivel de riesgo más alto se identificó en el año 2021, en proporción a las provisiones sobre depósitos se obtuvo un 2.97% de nivel del riesgo crediticio y con una morosidad global de 4.40%.

- **Requisitos para recuperar un crédito:**

Reestructuras o reprogramar créditos: Para los clientes que no cancelan con sus pagos, tienen la situación que el cliente tiene la voluntad, pero no tiene la capacidad de pago, entonces la entidad conversa con el cliente y ve sus ingresos actuales y futuros.

Se llega a un acuerdo de reprogramar o refinanciar, otorgándole un cronograma con periodo de gracia, ya que sirve para que construyan su negocio o se están reinventando, este tiempo sirve para que poco a poco vayan afianzándose y ya tienen para pagar.

La Caja Municipal de Ahorro y Créditos CreditPerú evaluará individualmente de la situación económica y solvencia actual de cada cliente, comprobando las condiciones actuales de su entorno empresarial (Negocio propio) y financiero, indagando brindar las soluciones y las facilidades que el cliente necesita.

Los créditos sujetos a este beneficio son aquellos que están al día en sus pagos o muestran como máximo 15 días de atraso al 29 de febrero del 2020 (Resoluciones 11150-SBS-2020, 11170-SBS-2020, 13805-SBS-2020), en forma complementaria rigen las normas internas de la institución para este tipo de operaciones. Sí el cliente ya obtuvo una reprogramación anterior, también es sujeto de este nuevo programa.

Análisis de la encuesta

1. ¿Se verifica el historial del cliente antes de la aprobación de un crédito?

Tabla 29

Verificación del historial del cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Nota. Verificación del cliente.

Figura 5: *Verificación del historial del cliente*



Nota. Verificación del historial del cliente.

2. ¿Se realiza un seguimiento constante al cliente después de haber emitido el crédito?

Tabla 30

Seguimiento y control del crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Nota. Seguimiento y control del crédito.

Figura 6: Seguimiento y control del crédito.



Nota. La figura ilustra el porcentaje del seguimiento y control del crédito.

3. ¿Se realiza la evaluación crediticia con los requisitos establecidos por la entidad para la aprobación de un crédito?

Tabla 31

Evaluación crediticia

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Nota. Evaluación crediticia.

Figura 7: Evaluación del crédito



Nota. Evaluación crediticia.

4. ¿Se emite en forma rápida el crédito aprobado?

Tabla 32

Emisión de Crédito aprobado

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Nota. Emisión de Crédito aprobado.

Figura 8: Emisión del crédito aprobado



Nota. Emisión del crédito aprobado

5. ¿Se cumple las políticas establecidas por la entidad para la aprobación de un crédito?

Tabla 33

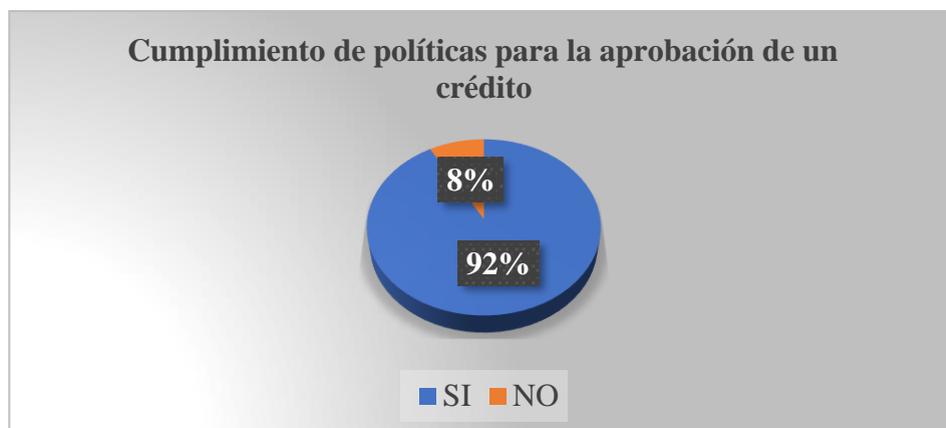
Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Nota. Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito

Figura 9.

Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito



Nota. Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito.

4.1.3 Analizar el comportamiento de la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CrediPerú en el año 2019-2021.

Análisis del aumento del índice de morosidad en la Caja de Ahorro y Créditos CreditPerú Chiclayo debido al COVID – 19.

Tabla 34

Porcentaje de la Morosidad General de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú de los periodos 2019 al 2021.

Mora	Año			Variación% (2019/2020)	Variación% (2020/2021)
	2019	2020	2021		
	3 %	6%	4.5%	3%	-1.5%

Nota. Porcentaje de la Morosidad General de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú del periodo 2019 al 2021.

Tabla 35

Morosidad General de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú de los periodos 2019 al 2021.

Mora	Año			Variación% (2019/2020)	Variación% (2020/2021)
	2019	2020	2021		
	S/.2,331,688.0	S/.3,242,597.00	S/ 4,321,455.00	S/ 1,989,767.00	S/. 1,078,858.00

Nota. Morosidad General de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú de los periodos 2019 al 2021.

Tabla 36

Morosidad según el producto financiero

MOROSIDAD SEGÚN PRODUCTO FINANCIERO							Variación% (2019/2020)	Variación% (2020/2021)		
CAPITAL DE TRABAJO	PERÍODO									
	2019		2020		2021					
Capital de Trabajo	S/.	115,564.00	S/.	253,351.00	S/.	178,338.42	S/.	137,787.00	S/.	-75,012.58
Activo Fijo	S/.	221,221.00	S/.	391,359.26	S/.	236,451.00	S/.	170,138.26	S/.	-154,908.26
Caja Construye	S/.	234,488.00	S/.	280,510.71	S/.	215,137.00	S/.	46,022.71	S/.	-65,373.71
CrediPuntualito	S/.	300,237.00	S/.	690,118.09	S/.	290,649.00	S/.	389,881.09	S/.	-399,469.09
Supérate Mujer	S/.	205,611.00	S/.	388,741.00	S/.	346,804.00	S/.	183,130.00	S/.	-41,937.00
CrediOficios	S/.	273,988.00	S/.	596,565.00	S/.	536,195.00	S/.	322,577.00	S/.	-60,370.00
Personal Directo	S/.	139,729.00	S/.	248,782.00	S/.	225,489.00	S/.	109,053.00	S/.	-23,293.00
Quintuplica	S/.	160,411.00	S/.	221,654.69	S/.	210,489.00	S/.	61,243.69	S/.	-11,165.69
Local Comercial	S/.	310,115.00	S/.	648,572.25	S/.	266,684.00	S/.	338,457.25	S/.	-381,888.25
Agropecuario	S/.	64,012.00	S/.	178,965.00	S/.	171,748.00	S/.	114,953.00	S/.	-7,217.00
Mi Vivienda	S/.	51,451.00	S/.	116,481.00	S/.	238,894.00	S/.	65,030.00	S/.	122,413.00
Prendario	S/.	72,265.00	S/.	103,496.00	S/.	171,529.58	S/.	31,231.00	S/.	68,033.58
Microempresario	S/.	182,596.00	S/.	202,859.00	S/.	154,189.00	S/.	20,263.00	S/.	-48,670.00
Total	S/.	2,331,688.00	S/.	4,321,455.00	S/.	3,242,597.00	S/.	1,989,767.00	S/.	-1,078,858.00

Nota. Morosidad según el producto financiero.

Tabla 37*Porcentaje de la Morosidad según el producto financiero*

MOROSIDAD SEGÚN PRODUCTO FINANCIERO				Variación% (2019/2020)	Variación% (2020/2021)
CAPITAL DE TRABAJO	PERÍODO				
	2019	2020	2021		
Capital de Trabajo	5%	6%	5%	1%	0%
Activo Fijo	9%	9%	7%	0%	-2%
Caja Construye	10%	6%	7%	-4%	0%
Credi Puntualito	13%	16%	9%	3%	-7%
Supérate Mujer	9%	9%	11%	0%	2%
Credi Oficinas	12%	14%	17%	2%	3%
Personal Directo	6%	6%	7%	0%	1%
Quintuplica	7%	5%	6%	-2%	1%
Local Comercial	13%	15%	8%	2%	-7%
Agropecuario	3%	4%	5%	1%	1%
Mi Vivienda	2%	3%	7%	0%	5%
Prendario	3%	2%	5%	-1%	3%
Microempresario	8%	5%	5%	-3%	0%
Total	100%	100%	100%	0%	0%

Nota. Porcentaje de la morosidad según el producto financiero.

Tabla 38

Morosidad según el tipo de cartera de crédito

Morosidad según el tipo de crédito							Variación% (2019/2020)	Variación% (2020/2021)		
Tipo de Crédito	Año									
	2019		2020		2021					
Capital de Trabajo	S/.	571,273.00	S/.	925,220.97	S/.	629,926.42	S/.	353,947.97	S/.	-295,294.55
Micro Empresas	S/.	1,336,559.00	S/.	2,705,820.34	S/.	1,766,269.00	S/.	1,369,261.34	S/.	-939,551.34
Consumo	S/.	372,405.00	S/.	573,932.69	S/.	607,507.58	S/.	201,527.69	S/.	33,574.89
Hipotecario	S/.	51,451.00	S/.	116,481.00	S/.	238,894.00	S/.	65,030.00	S/.	122,413.00
Total	S/.	2,331,688.00	S/.	4,321,455.00	S/.	3,242,597.00	S/.	1,989,767.00	S/.	-1,078,858.00

Nota. Morosidad según el tipo de cartera de crédito.

Tabla 39

Porcentaje de la morosidad según el tipo de cartera de crédito

Morosidad según el tipo de crédito						
Tipo de crédito	Año			Variación% (2019/2020)	Variación% (2020/2021)	
	2019	2020	2021			
Capital de Trabajo	25%	21%	19%	-3%	-2%	
Micro Empresas	57%	63%	54%	5%	-8%	
Consumo	16%	13%	19%	-3%	5%	
Hipotecario	2%	3%	8%	0%	5%	
Total	100%	100%	100%	0%	0%	

Nota. Porcentaje de la morosidad según el tipo de cartera de crédito.

Tabla 40*Composición de Cartera de créditos***Composición de Cartera de Créditos**

Tipo de Crédito	Período			Variación		Variación %	
	2019	2020	2021	(2019/2020)	(2020/2021)	(2019/2020)	(2020/2021)
Créditos Vigentes	S/. 4,931,688.00	S/. 6,187,631.00	S/. 8,619,831.00	S/. 1,255,943.00	S/. 2,432,200.00	11%	15%
Créditos Refinanciados y Reestructurados	S/. 96,771.00	S/. 120,645.00	S/. 150,658.00	S/. 23,874.00	S/. 30,013.00	0%	0%
Créditos Vencidos y en Cobranza Judicial	S/. 248,488.00	S/. 363,545.00	S/. 281,765.00	S/. 115,057.00	S/. -81,780.00	1%	-1%
Total, Cartera Bruta	S/. 5,276,947.00	S/. 6,671,821.00	S/. 9,052,254.00	S/. 1,394,874.00	S/. 2,380,433.00	12%	12%
Provisiones	S/. -407,260.00	S/. -518,961.00	S/. -665,891.00	S/. -111,701.00	S/. -146,930.00	12%	15%
Total, Cartera Neta	S/. 5,684,207.00	S/. 7,190,782.00	S/. 9,718,145.00	S/. 1,506,575.00	S/. 2,527,363.00	24%	27%

Nota. Composición de cartera de créditos.

Tabla 41*Porcentaje de la composición de cartera de créditos*

Composición de Cartera de Créditos					
Tipo de Crédito	Período			Variación	
	2019	2020	2021	(2019/2020)	(2020/2021)
Créditos Vigentes	93%	93%	95%	-1%	2%
Créditos Refinanciados y Reestructurados	2%	2%	2%	0%	0%
Créditos Vencidos y en Cobranza Judicial	5%	5%	3%	1%	-2%
Total, Cartera Bruta	100%	100%	100%	0%	0%

Nota. Porcentaje de la composición de cartera de créditos.

La composición de cartera de créditos Neta al periodo 2019 es de S/. 5, 684,207.00 y presenta una variación de 11% en relación al periodo 2020 y la cartera de créditos Neta al periodo 2020 es de S/. 7, 190,782.00 presentando una variación 15% en relación con el periodo 2021

Análisis del resultado de la mora:

En la Caja de Ahorro y Créditos CreditPerú se encuentra la morosidad de manera creciente con base en los periodos del 2019 al 2020, con un 3% en el 2019 (antes pandemia), el cual después de dictarse las medidas de cuarentena por la pandemia desde marzo hasta junio, provocó que las actividades económicas se paralizaran y hasta algunos negocios cerrarán, lo que llevo a que los dueños de estos negocios personas que son clientes de la caja incumplieran con su pago y provoquen que el índice de morosidad incremente de manera significativa aún 6% en el 2020. Y si bien es cierto, habido un incremento bastante alto, aun con las reprogramaciones y refinanciamientos en el año 2020, han tratado de mantener el índice de morosidad tan solo para que no aumente a más del 6%.

Como se puede observar, los productos con mayor índice de morosidad son: crédito puntualito, credioficio y local comercial, mientras que los productos financieros con menor índice de morosidad son agropecuarios, mi vivienda y prendario.

Sin embargo, cabe recalcar que la caja ha tenido un índice de morosidad decreciente de un 6% en el 2020 a 4.5% en el 2021 y hasta culminando el periodo han sabido mantenerlo y esto se debe a que realizaron reprogramaciones, reestructuraciones de créditos y hasta negociaciones de tasas de interés y mora, este logro de disminuir el índice de morosidad y mantenerlo es porque en el caso de algunas empresas y personas naturales siguieron cumpliendo con sus pagos antes y después de la cuarenta y otros de los motivos que mayor influencia tuvieron a la disminución de morosidad es que después del levantamiento de la cuarentena los negocios pudieron reactivarse y establecerse (Programa Reactiva Perú), y por ello pudieron cumplir con sus pagos. Además, que la caja ha reflejado una eficiente gestión de cobranza en el periodo 2021, en donde se refleja una disminución en la mora en el crédito capital de trabajo, del 21% al 19% del total colocado y en la cartera de créditos de microempresas de un 63% a 54% del total colocado.

4.1.4 Elaborar estrategias de crédito para mitigar la morosidad a causa de la COVID-19 de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú.

Estrategias de crédito para mitigar el índice de morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú.

1. Capacitar constantemente a los analistas de crédito y cobranza
2. Cumplir con las políticas establecidas en el área de crédito y cobranza
3. Otorgar información específica, clara y sencilla a los clientes
4. Contratar analistas con experiencia en crédito y cobranza.
5. Los analistas no deben ser evaluados con una meta de colocación de crédito mensual para una mejor evaluación a los clientes.
6. Implementar políticas de control y supervisión.
7. Evaluar de forma imparcial los créditos financieros
8. Evaluar y controlar el aumento de morosidad
9. Aumentar la cartera de clientes
10. Otorgar créditos a clientes que no superen más de dos créditos financieros y cumplan con los requisitos establecidos
11. Aumentar la cartera de clientes con un buen historial crediticio para el área de crédito y cobranza
12. Solicitar garantías inmobiliarias, mobiliarias o con garantías líquidas
13. Contar con avales solventes que permitan la recuperación de un crédito exitoso.
14. Reestructurar y negociar créditos
15. Negociar con los clientes las tasas de interés para la recuperación del crédito.

1. Capacitar constantemente a los analistas de crédito y cobranza

Realizar capacitaciones al personal de manera constante porque de ello depende la eficiencia en la realización de los procedimientos que admitan una colocación adecuada, además, también se necesita prevenir que el sistema proactivo de cobro sea inadecuado, por eso se debe capacitar al personal, para prevenir la morosidad.

En las capacitaciones se debatirán diversos temas: procesos de otorgamiento de créditos, estructurar procesos, crédito y cobranza y gestión de cobranzas: Técnica de cobranzas, seguimiento de deudores y negociaciones de cobro.

2. Cumplir con políticas establecidas en el área de créditos y cobranza.

La caja debe cumplir con las siguientes políticas de crédito: evaluar al cliente, evaluar las condiciones del crédito, seguir el cumplimiento de pago, otorgar facilidades de pago. Además, la caja debe aplicar las políticas de cobranza para asegurar la recuperación de los créditos vencidos y para ello se debe cumplir con mucha responsabilidad las políticas establecidas.

Política de gestión: Crear un comité de créditos y someter a una votación para aprobar créditos mayores a S/3000.00.

Elaborar una base de datos que contenga la información de los créditos de cartera atrasada, ya que es la más probable de recuperar y se puede cumplir con solicitar sus expedientes e inmediatamente tomar en cuenta las garantías y/o aval que tienen para así de manera constante dar ejecución a cobrar.

3. Otorgar información específica, clara y sencilla a los clientes.

Información del crédito: Los analistas de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú deben proporcionar información clara y detallada a los clientes sobre los préstamos, esta información debe comprender: la tasa de interés, plazo, monto y fecha de pago. Además, a ello explicarles la importancia de la puntualidad en los pagos, ya que, así, tendría acceso a varios beneficios tales como: tasa de interés preferencial, campañas, atención rápida, obsequios, entre otros.

Este procedimiento se aplicará al momento del desembolso del crédito, reforzándolo con un volante impreso junto con su cronograma de pagos, previa

explicación del analista de crédito.

4. Contratar analistas con experiencia en crédito y cobranza.

Contratación de personal directo a los productos financieros:

- Administración
- Ingeniería industrial
- Contabilidad
- Comercio y negocios internacionales

La Caja de Ahorro y Créditos CreditPerú, ofrece distintos productos financieros, de los cuales tenemos capital de trabajo, caja construye, entre otros y sus destinos son al sector agrícola, ganadero, negocios de compra y venta en general; por ende, se recomienda la contratación de ingenieros agrícolas, agropecuaria y la mayor contratación de contadores públicos y colegiados, quienes podrán evaluar en forma óptima los Estados Financieros.

5. Los analistas no deben ser evaluados con una meta de colocación de crédito mensual para una mejor evaluación a los clientes.

La Caja CreditPerú propone a cada analista llegar a una meta determinada mensualmente. La Caja debe medir al analista basándose a una buena evaluación de créditos más no con una meta, para que, la evaluación sea más imparcial.

6. Implementar políticas de control y supervisión.

Implementar Políticas de control: Repercute al que analista coloque créditos de manera inapropiada, solo con el fin de cumplir la meta, sin tomar en cuenta un buen análisis a cada cliente, del cual al hacerlo de esa manera estos créditos pueden caer en mora.

- A cada analista se le debe otorgar un límite de colocación al mes.
- Cada crédito que se coloque debe ser aprobado por el comité de créditos.

Políticas de control para los créditos con mora: Identificar todos los créditos que están en mora, clasificar según los tipos de crédito, producto financiero y rubro e identificar en donde hay más mora.

7. Evaluar de forma imparcial los créditos financieros

La Caja debe evaluar de manera más profunda los créditos, ya que, el otorgar créditos es clave para que el proceso pueda realizarse de una manera segura sin incrementar los riesgos y morosidad de la entidad financiera.

Es por esto por lo que todos los créditos deben ser sometido a una etapa de evaluación previa, por más mínimo que sea el crédito, porque por más insignificante que parezca igual tiene riesgo y este puede caer en morosidad. El hecho de someter un crédito a un análisis previo tiene como objetivo a que la incertidumbre de caer en mora disminuya, por eso es importante que el analista de crédito, además de las herramientas metodológicas que tiene a su alcance, tenga buen criterio y sentido común para evaluación de los créditos

8. Evaluar y controlar el aumento de morosidad.

Crecimiento de morosidad

- Identificar en que tanto ha crecido la morosidad en los periodos 2019 al 2021.
- Identificar cual fue el detonante del aumento de la morosidad.
- El conocer el crecimiento de morosidad permite que la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú, inmediatamente este en alerta en implementar más sus reprogramaciones, refinanciamiento, etc.

9. Aumentar la cartera de clientes

Captar nuevos cliente con un buen historial crediticio: El captar nuevos clientes en la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú, le permitirá que su morosidad disminuya.

10. Otorgar créditos a clientes que no superen más de dos obligaciones financieras y cumplan con los requisitos establecidos.

El riesgo de otorgar créditos a clientes que tienen más de dos obligaciones financieras es que este da señal que no tiene liquidez en su negocio, además que origina sobreendeudamiento y aumente la probabilidad de no ser un crédito seguro.

11. Aumentar la cartera de clientes con un buen historial crediticio para el área de crédito y cobranza.

El otorgar créditos a clientes con buen historial crediticio hará que la Caja tenga seguridad que el crédito no será incobrable, ayudará a que disminuya el riesgo crediticio y morosidad y fomentará a que la Caja tenga buena cartera de clientes.

12. Solicitar garantías inmobiliarias y mobiliarias o con garantías liquidas o solicitud de aval.

Las garantías inmobiliarias y mobiliarias o garantías liquidas o solicitud de aval permiten que el riesgo de la morosidad sea menor y que el crédito sea viable a futuro. Ya que si el cliente no tiene buen comportamiento de pago se tiene alternativas de que alguien más asuma la obligación.

13. Contar con avales solventes que permitan la recuperación de un crédito exitoso

El contar con avales solventes, es decir que sean clientes que tengan una sostenibilidad económica segura, asegurará que el crédito sea avalado de manera exitosa.

14. Reestructurar y negociar créditos

Reestructurar y negociar créditos ha sido una buena estrategia debido a que permite que los clientes se establezcan con su negocio y puedan pagar a mayor tiempo y menor cuota.

15. Negociar las tasas de interés con los clientes con mora.

Brindar la facilidad de pagar solo el monto del préstamo y no el interés que generaron al cumplir con sus pagos.

4.2 Discusión:

La situación actual de las Cajas de Ahorro y Crédito es complicada, debido a que, su índice de morosidad se encuentra elevado por la pandemia covid- 19 y para enfrentar los efectos de la cuarentena en la economía optaron por medidas como disminución de tasas de interés de las Cajas y apertura de líneas de crédito especiales, formulación y entrega de préstamos adicionales, extensión de los plazos para la recuperación de los créditos, entre otros.

Al evaluar el objetivo 1, sobre la descripción de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú se considera que es una institución de intermediación financiera dedicada a proporcionar productos y servicios en diferentes modalidades a personas naturales con o sin negocio y a personas jurídicas relacionadas con micro, pequeña y mediana empresa, de los cuales la caja trabaja mayormente con tres productos financieros son: capital de trabajo, activo fijo y caja construye, debido a que son lo más solicitados y los que más rentabilidad les genera, siendo así que los demás productos financieros son los menos solicitados como, crédito prendario, mi vivienda, agropecuario, entre otros, sin embargo cabe recalcar que estos productos financieros les ha permitido posicionarse en el mercado como una de las principales Caja de Ahorro y Crédito en Chiclayo – Lambayeque.

Al Analizar el proceso de otorgamiento de créditos de la Caja de Ahorro y Créditos CreditPerú según los resultados obtenidos conforme a la entrevista efectuada al Gerente de la Agencia que el proceso de otorgamientos de crédito tiene un mejor control , ya que requieren de requisitos fundamentales como el tener una garantía o aval sea cual sea el monto del crédito, incluso ahora los créditos son evaluados y sometidos a la aprobación o desaprobación por un comité que lo conforman el Gerente de Agencia y los demás analistas ese tipo de control al menos les da la seguridad que el nivel de riesgo crediticio y morosidad sea menor a los años anteriores, además, según por cada producto financiero se tiene sus requerimientos y su monto de cantidad de préstamos implantado de acuerdo a su declaración de ventas, donde el principal producto financiero con mayor colocaciones de créditos es el del capital de trabajo, debido a que, sus

principales características de este producto son aquellos negocios que pertenecen al RUS, RER o en el régimen general. Según el autor Aguilar y Camargo (2014); Las estrategias de créditos son de suma importancia, porque, previene el riesgo y problemas al transcurso del tiempo, las organizaciones implementan nuevos proyectos, nuevas estrategias de financiamiento para así lograr cualquiera de sus objetivos y metas, en la actualidad, muchas empresas no acceden a estos créditos por falta de desconocimiento y el acceso de fuentes de financiamiento, o muchos por la cantidad de requisitos que requieren.

Analizar el comportamiento de la morosidad de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú en el año 2019-2021 según los resultados obtenidos conforme a la entrevista efectuada al Gerente de la Agencia se determinó que el aumento del índice de morosidad se debe principalmente a la pandemia COVID -19, ya que, provocó que las actividades comerciales se paralizaran, además de muerte de personas por COVID-19, personas contagiadas con COVID-19 por el cual tuvieron que dejar de trabajar por motivos de salud y dejaron de cumplir con sus obligaciones financieras originando a la Caja un incremento en la morosidad, con respecto a las respuestas del analista senior indicó que fundamentalmente el principal problema ha sido el tema salud COVID-19 que por consecuencia hubo un mayor incremento en la tasa de morosidad de la entidad financiera, también hace referencias sobre problemas de sobreendeudamiento y mala experiencia empresarial, por inversiones mal planificadas. Resultados también respaldados según el autor Brachfield (2009); explica que la morosidad representa un grave problema para las instituciones financieras y se puede definir en términos empresariales a la morosidad como el retraso en el cumplimiento del pago de una obligación contraída, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada.

Las estrategias propuestas se presentan para una mejor gestión, evaluación y control de créditos para la Caja CreditPerú las cuales les permitirá aumentar tanto colocaciones, como rentabilidad y a la vez mitigar el índice de morosidad, mediante capacitaciones a los analistas de crédito y cobranza, otorgando información clara y precisa, contratando analistas

especialistas en el área de crédito, reforzando las políticas de gestión, cobranza y control de crédito, captar nuevos clientes con un buen historial crediticio, del mismo modo todas estas estrategias contribuirán que la caja tenga un buen resultado en su rentabilidad. De la misma manera, Vallejo, Izurieta, Moncayo, Pilaguano y Ajitimbay (2017), en sus resultados indican que diseñar nuevas políticas y estrategias ayudará a controlar el nivel de morosidad y el otorgamiento de créditos. Por lo tanto, para un buen control de la cartera y el manejo correcto en el otorgamiento de crédito, Rodríguez y Rodríguez (2019) consideran importante que las entidades financieras faciliten condiciones para la implementación de estrategias de gestión, estas estrategias deben estar directamente relacionarse con las metas, objetivos y así con las políticas del área y de la organización, para que cumplan lo propuesto.

Asimismo, considero que se debería aplicar como estrategia más importante la de captar nuevos clientes a partir de la capacitación, segmentando a los clientes según factores que permitan su clasificación según el nivel crediticio que puedan tener, y también se plantearon estrategias de financiamiento a esta cartera, en base al uso de software que permita monitorear a los clientes.

V. CONCLUSIONES

En la Caja CreditPerú se encontró que sus estrategias de crédito no han sido eficientes para disminuir su índice de morosidad, ya que esta fue afectada por diferentes factores macro y micro económicos como la crisis de salud de la COVID-19, lo que originó desempleo, quiebre de negocios y conllevó a que los clientes incumplan con sus pagos, generen endeudamiento y hasta sobreendeudamiento en la caja, del cual todo estos eventos se vieron reflejados en el resultado del 6% del índice de morosidad en el periodo 2020 y para el 2021, a diferencia del 2019 antes de pandemia obtuvo el 3%.

Se detectó que el proceso de otorgamiento de créditos de la entidad financiera, es irregular, a pesar que cuenta con políticas de créditos, pero en los créditos activo fijo y agropecuario hay ciertos aspectos que le puede ocasionar problemas de morosidad la entidad, porque otorga créditos a empresas (PYMES) informales, empresas o personas naturales que no tienen RUC o RUC inactivo, no exige comprobantes de compra y/o venta a los ganaderos, no supervisa la compra del activo después de haber emitido el crédito otorgado con fines de compra de un activo, todo esto conlleva, de manera externa a que aumente la informalidad de las empresas y de manera interna aumente el índice de morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú.

Existe un incremento de la morosidad al cierre del año 2019, la cual fue del 3% representando una suma de S/2,331,688.00; y al cierre del año 2020 la morosidad fue de 6% teniendo la suma de S/ 4,321,455.00, en donde se refleja un gran incremento en la mora, mientras que al 2021 la morosidad disminuyó a un 4.5% reflejando una suma de S/3,242,597.00, que afectaron a los resultados de la Caja, disminuyendo su rentabilidad y demostrando un grave problema en el recobro de créditos. Del mismo modo, se observó que el total de los créditos que causan mayor morosidad se encuentran en capital de trabajo a diferencia de la cartera hipotecario.

Las políticas de crédito de la caja son poco estrictas, ya que están relacionados a solo dos factores, los cuales son la colocación y recuperación

de los créditos, respecto lo primero va desde la recepción y visualización de requisitos hasta la evaluación del crédito, lo cual en muchas oportunidades se flexibiliza con a través de las excepciones que tiene el crédito (De acuerdo con el tipo de crédito). En la recuperación incluye la cobranza, políticas de gestión como seguimiento y control de las cuentas vencidas.

VI. RECOMENDACIONES

A la Caja de Ahorro y créditos CreditPerú se le recomienda fortalecer, crear y analizar nuevas estrategias de crédito que sea lo más eficiente posible como emplearla ante hechos extraordinarios como una situación similar a la del COVID-19, y que, además, le permita recuperar su cartera de clientes e incrementar nuevos clientes con buen historial crediticio y esto le permita a la caja disminuir y controlar su mora para que no impacte negativamente a su rentabilidad.

Al gerente de agencia y encargado de la cartera de clientes de la Caja CreditPerú, se le recomienda establecer y clasificar de manera más apropiada la cartera de clientes PYMES, activo fijo y agropecuario, que son los tres tipos de productos financieros que les origina mayores ingresos y rentabilidad a la caja, teniendo en cuenta la cantidad de empresas informales que se encuentran como clientes y esto permitirá que la entidad financiera pueda controlar mejor su cartera otorgando un crédito seguro y eficaz. Además, se recomienda a los analistas de créditos, mejorar la evaluación de análisis crediticio que le permita a la Caja CreditPerú disminuir el riesgo de mora aplicando una mejor evaluación, en donde a los analistas de créditos se les evalúe no por los créditos colocados sino por la calidad de evaluación crediticia pueda tener clientes completamente formalizados, con lo cual le traerá beneficios tanto a sus clientes, como a la misma entidad financiera. Menor riesgo en incremento de mora y no impacte a la mora.

Se recomienda a la entidad realizar reprogramaciones, reestructuraciones de créditos, solicitar aval, garantías, analizar cuál es la causa principal por el cual la morosidad se refleja mayormente en los tres productos financieros e implementar estrategias que le permitan cobrar los créditos y reducir sus resultados del índice de morosidad de manera eficiente y a la vez podrá optimizar sus resultados que se verá reflejado a una mejor rentabilidad en la caja.

Se recomienda que las políticas de crédito se apliquen estrictamente al momento de evaluar a los clientes, asesorar a sus clientes antiguos y a los nuevos clientes que solicitan diferentes tipos de créditos y mantener

actualizada la base de datos de los clientes que se encuentran pagando un crédito a fin de poder realizar el seguimiento pertinente, con la finalidad de controlar que el índice de morosidad no aumente, además que se debe informar en forma clara, sencilla y oportuna sobre la responsabilidad que tiene cliente al momento de adquirir un compromiso económico con la caja y las consecuencias que puede generar el pago inoportuno de las cuotas programadas.

VII. LISTAS DE REFERENCIAS

- Aguilar, A., & Cárdenas, G. (2013). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. Perú: IEP. Obtenido de: <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>.
- Aguilar, G., Camargo, & Morales, R. (2013). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. Perú: IEP. Obtenido de: http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilar.pdf.
- Álvarez, R. (2017). C I C A G : Gestión Financiera E Indicadores de Gestión de la Banca Universal Venezolana. Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, Vol. 14 (Nº2), págs., 338-358. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=12900>.
- Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú (Aguilar, G., & Camargo; G., 2004, p.22)
- Asbanc. (23 de marzo del 2018). Morosidad bancaria alcanzó su mayor nivel en casi 13 años. Diario Gestión. Obtenido de: <https://gestion.pe/economia/morosidad-bancaria-alcanzomayor-nivel-13-anos-230091>.
- Asunción, M., & Sandoval, S. (2015). *Desarrollo Financiero y Crecimiento económico. Un estudio empírico del Este de Europa*. [Tesis de Bachiller, Universidad de Murcia]. Repositorio de tesis de la Universidad de Murcia. https://www.researchgate.net/publication/304824666_Desarrollo_financiero_y_crecimiento_economico_Un_estudio_empirico_en_paises_del_Este_de_Europa.
- Ayala S., J. W. (2017). *Estrategia de Cobranza Efectiva para Reducir el Índice de Morosidad de Clientes Sujetos a Créditos Microempresa en CrediScotia Financiera Agencia Moshoqueque*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio de tesis de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5464/ESTRATEGIA_MOROSIDAD_MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_W_ILMER.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

- Baltazar, R. (2014). *Mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad en la empresa Nicoll Perú S.A.* [Tesis de Colegiatura, Universidad Nacional del Centro del Perú Huancayo]. Repositorio de tesis de la Universidad Nacional del Centro del Perú Huancayo. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3321/Baltazar%20Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Cervera, D. & López, R. (2017). *Análisis de determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de tesis de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/887/1/TL_CerveraGalvezSarahLopezCarhuatantaRody.pdf.
- Díaz, G. & Juárez, Y. (2018). *Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de tesis de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4541/D%C3%ADaz%20Rimarachin%20-Juarez%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1>.
- Estabilidad Financiera – Primer Semestre (junio 2020). Determinantes de los índices de morosidad de la cartera crediticia. <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-el-sistema-financiero/recuadros/%7BD98CA993-29DC-F4A1-3A9C-632E271B210C%7D.pdf>.
- Ñañez, P. (2018). *Estrategias para disminuir el índice de morosidad en Edpyme Alternativa.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de tesis de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6140/%c3%91a%c3%b1ez%20Renter%c3%ada%20Paola%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Lasso, A. (2015). Estrategias financieras para la cooperativa de ahorro y crédito

- “Mushuk Pakari” Itda. De la ciudad de Otavalo.
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1851>.
- Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, Vol. 26 (N°1), págs 181-207. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>.
- Odar, R. (2020). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de mi Banco Agencia Olmos – 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de tesis de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8513/Odar%20Conejo%20Rafael%20Eduardo.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 Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo]. Repositorio de tesis de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4987/T010_42807438_T.pdf?sequence=1.
- Rimarachín, G., & Juárez, Y. (2018). *Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de tesis de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4541/D%20adaz%20Rimarachin%20Juarez%20S%20a1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rodríguez, L., & Rodríguez, A. (2019). Estrategias gerenciales para promover la gestión empresarial en Pymes de confección del Departamento del Atlántico (Colombia), Vol.40 (N°6), pág., 26. <https://revistaespacios.com/a19v40n06/a19v40n06p26.pdf>.
- Serquen, C. & Llamó, R. (2021). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en Banco S.A Agencia Mochumí, 2017-2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de tesis de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4015/1/TL_LlamoDavilaRaquel_SerquenFallaCristian.pdf.

Torres, J. (2022). *Implementación de estrategias de cobranza Post-Covid para reducir el índice de morosidad en Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes, Región Norte-2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio de tesis de la Universidad Peruana de Las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3344/14%20TRABAJO%20PARCIAL.pdf?sequence=1>.

Vallejo, D., Izurieta, M., Moncayo, Y., Pilaguano, J., & Ajitimbay, C. (2017). *Políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo*. [Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio de tesis de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/7747/1/22T0412.pdf>.

VIII. ANEXOS

Anexo 01.-Entrevista dirigida al Gerente de Agencia:

Estimado Sr. (ta) le suplicamos que sus respuestas sean dadas con toda honestidad para permitir recabar la información, con el objetivo de describir a la entidad Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú – Chiclayo y analizar el proceso de otorgamiento de crédito de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú 2019 – 2021, Chiclayo.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cuál es el proceso para la aprobación de los créditos?	
¿Cuáles son los productos financieros más solicitados en la entidad?	
¿Cuál cree Ud. que sean los factores de riesgo para el otorgamiento de un crédito?	
Señale: ¿Cuáles son los requisitos para la reestructuración de los créditos?	
¿Debido al COVID-19 como se ha visto afectada en el índice de morosidad en la Caja de Ahorro y Créditos CreditPerú-Chiclayo?	
¿Qué penalidad se aplica a un cliente con mora?	
¿Cómo se considera las provisiones en base a los créditos emitidos?	
¿Cuál es el periodo establecido por la entidad financiera para considerar a un cliente como mora?	
¿Se realiza un seguimiento constante al cliente después de haber emitido el crédito?	
¿Cuáles son los factores que influyen en la recuperación de la cartera atrasada de la Caja de Ahorro y Créditos CreditPerú- Chiclayo?	
¿De qué forma considera que puede impactar la implementación de estrategias de crédito?	
¿Qué procedimiento de cobranza utiliza la entidad?	
¿Cuál es el aumento del índice de morosidad desde que empezó el COVID-19?	
¿Cuáles cree Ud. que fueron las principales causas de la mora en los clientes desde que empezó el COVID-19?	

¿Qué impacto ha tenido la mora durante el COVID-19?	
---	--

Anexo 02: Encuesta dirigida al Analista Senior:

Estimado Sr. (ta) le suplicamos que sus respuestas sean dadas con toda honestidad para permitir recabar la información, con el objetivo de analizar el proceso de otorgamiento de crédito y el riesgo crediticio de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú 2019 – 2021, Chiclayo y analizar el comportamiento de la morosidad de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú en el año 2019-2021.

CRÉDITO

N°	Pregunta	Sí	No
1	¿En la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú se responde con rapidez a las solicitudes de crédito que realizan las personas?		
2	¿Se verifica por algún otro medio la veracidad de la información que el cliente provee a la entidad financiera para valorar su viabilidad?		
3	¿Se verifica el historial del cliente antes de aprobación de un crédito?		
4	¿Se realiza la evaluación crediticia con los requisitos establecidos por la entidad para la aprobación de un crédito?		
5	¿Se emite en forma rápida el crédito aprobado?		
6	¿Se realiza seguimiento y control después de haber emitidos el crédito?		
7	¿Se cumple las políticas establecidas por la entidad para la aprobación de un crédito?		
8	¿Se realizan capacitaciones al personal de créditos y cobranza?		
9	¿Considera Ud. que el servicio de cobranza que realiza la entidad es el adecuado?		
10	¿La entidad financiera realiza reestructuración de deudas?		
11	¿Utiliza alguna estrategia para recuperar los créditos vencidos?		
12	¿Para adquirir un crédito en la entidad financiera se solicitan garantías?		
13	¿Para adquirir un crédito en la entidad solicitan de un aval?		
14	¿Usted cree que la labor de la unidad de riesgo contribuye a disminuir la morosidad?		
15	¿Usted cree el índice de morosidad ha aumentado a causa del Covid-19?		
16	¿Han implementado nuevas formas de cobranza a los clientes de CreditPerú para disminuir la mora?		

MOROSIDAD

N°	Pregunta	Sí	No
1.	¿Se evalúa el cumplimiento de las políticas y procedimiento de créditos emitidos?		
2.	¿Realizan capacitaciones constantes por parte de la entidad financiera para mejorar el área de cobranzas?		
3.	¿Mantiene la entidad un registro actualizado de los clientes en mora?		
4.	¿Se envían o comunican los estados de cuenta a los clientes en mora?		
5.	¿Considera que la morosidad es un factor que incrementa el riesgo en el área de crédito?		
6.	¿Realizan reestructuraciones de pago a los clientes?		
7.	¿Considera usted que los controles de riesgo crediticio existentes en la entidad financiera son suficientes?		
8.	¿Han cumplido los objetivos trazados, durante el COVID-19, para disminuir la mora?		
9.	¿Informa a su jefe inmediato la existencia de algún problema con el cliente que puede generar mora?		
10.	¿Considera que la cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos?		
11.	¿Cree usted que con las estrategias de crédito se disminuye un porcentaje considerable el índice de morosidad?		
12.	¿La entidad cuenta con estrategias para el área de cobranzas?		
13.	¿Han realizado cambios para mejorar la gestión del área de cobranza?		

Anexo 03: Resultado de la entrevista

Figura 10: Evidencia de entrevista al Gerente de Agencia



Nota. La figura muestra una foto de evidencia de la entrevista al Gerente de Agencia de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú-Chiclayo por enlace zoom.

Figura 11: Evidencia de la entrevista al Analista Senior de la Caja



Nota. La figura muestra una foto como Entrevista al Analista Senior de la Caja de Ahorro y Crédito CreditPerú-Chiclayo por enlace zoom.

Anexo 04: Resultado de las encuestas

A través de los cuadros y gráficos elaborados para cada pregunta del cuestionario se pudo realizar el análisis y la interpretación de estos. Luego de realizar las encuestas a los analistas involucrados en el área de créditos se obtuvo los siguientes resultados:

Primera Encuesta:

Pregunta 1. ¿En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CreditPerú se responde con rapidez a las solicitudes de crédito que realizan las personas?

Tabla 42

Rapidez a las solicitudes de crédito que realizan las personas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Nota. Rapidez a las solicitudes de crédito que realizan las personas

Figura 12: Rapidez de las solicitudes de crédito



Nota. Rapidez a las solicitudes de crédito que realizan las personas

Pregunta 2. ¿Se verifica por algún otro medio la veracidad de la información que el cliente provee a la entidad financiera para valorar su viabilidad?

Tabla 43

Veracidad de la información que el cliente provee a la entidad financiera para valorar su viabilidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Nota. Veracidad de la información que el cliente provee a la entidad financiera para valorar su viabilidad.

Figura 13: Veracidad de la información que el cliente provee



Nota. La figura muestra el resultado de la encuesta sobre la veracidad de la información que el cliente provee.

Pregunta 3. ¿Se verifica el historial del cliente antes de aprobación de un crédito?

Tabla 44

Verificación del historial del cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Nota. Verificación del historial del cliente.

Figura 14: Verificación del historial del cliente



Nota. Verificación del historial del cliente.

Pregunta 4. ¿Se realiza la evaluación crediticia con los requisitos establecidos por la entidad para la aprobación de un crédito?

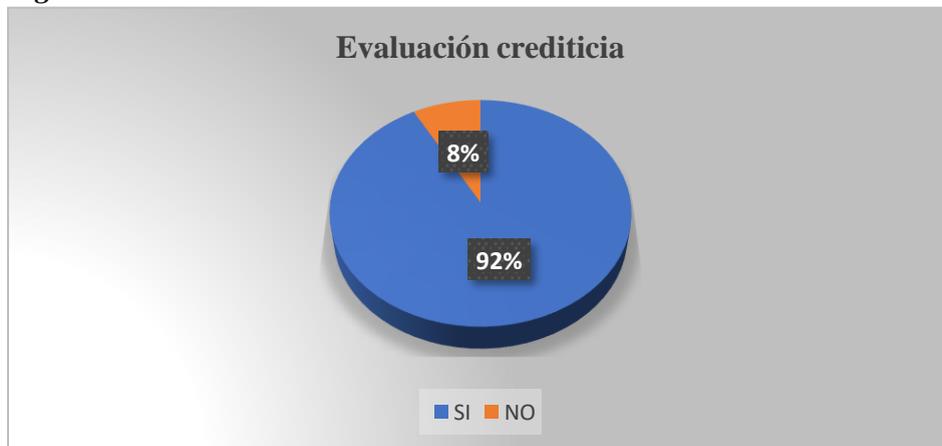
Tabla 45.

Evaluación crediticia

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Nota. Evaluación crediticia

Figura 15: Evaluación crediticia



Nota. Evaluación crediticia

Pregunta 5. ¿Se emite en forma rápida el crédito aprobado?

Tabla 46.

Emisión de Crédito aprobado

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Nota. Emisión de Crédito aprobado

Figura 16: Emisión de crédito aprobado



Nota. Emisión del crédito aprobado

Pregunta 6. ¿Se realiza seguimiento y control después de haber emitidos el crédito?

Tabla 47

Seguimiento y control del crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Nota. Seguimiento y control del crédito

Figura 17: Seguimiento y control del crédito



Nota. Seguimiento y control del crédito

Pregunta 7. ¿Se cumple las políticas establecidas por la entidad para la aprobación de un crédito?

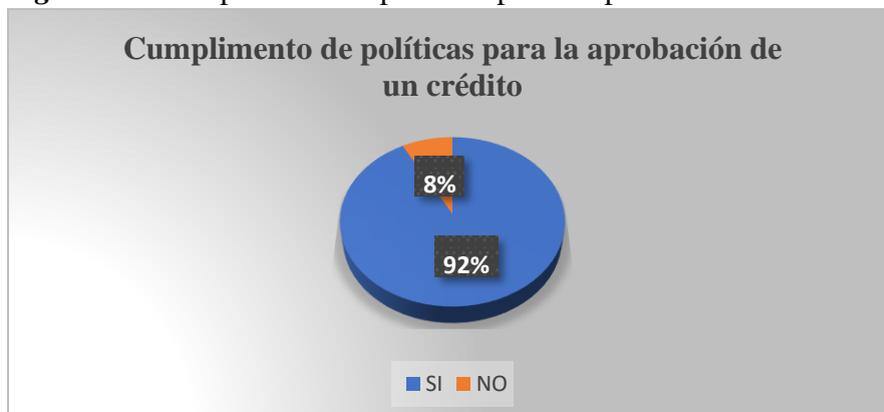
Tabla 48

Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Nota. Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito

Figura 18: Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito



Nota. Cumplimiento de políticas para la aprobación de un crédito

Pregunta 8. ¿Se realizan capacitaciones al personal de créditos y cobranza?

Tabla 49

Capacitaciones al personal de créditos y cobranza

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Nota. Capacitaciones al personal de créditos y cobranza

Figura 19: Capacitaciones al personal de créditos y cobranza



Nota. Capacitaciones al personal de créditos y cobranza

Pregunta 9. ¿Considera Ud. que el servicio de cobranza que realiza la entidad es el adecuado?

Tabla 50

Servicio de cobranza

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Nota. Servicio de cobranza

Figura 20: Servicio de cobranza



Nota. Servicio de cobranza

Pregunta 10. ¿La entidad financiera realiza reestructuración de deudas?

Tabla 51

Reestructuración de deudas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	12	100 %
No	0	0 %
Total	12	100%

Nota. Reestructuración de deudas.

Figura 21: Reestructuración de deudas



Nota. Reestructuración de deudas

Pregunta 11. ¿Utiliza alguna estrategia para recuperar los créditos vencidos?

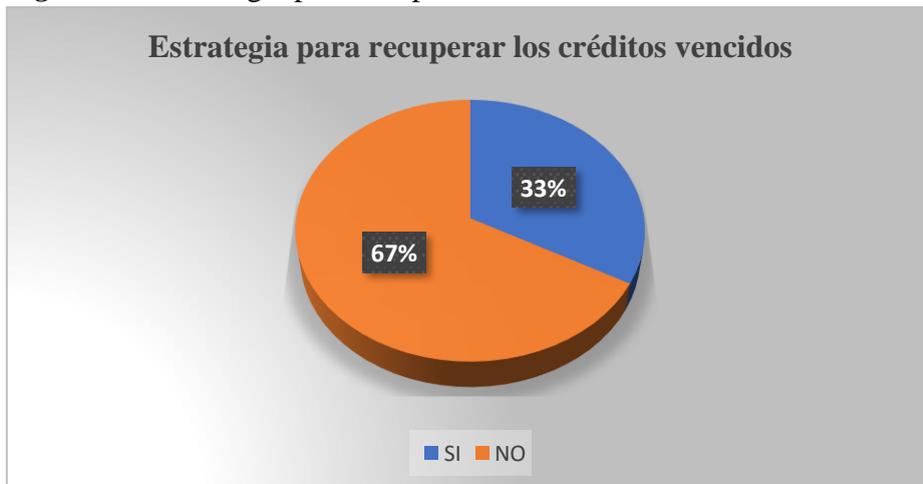
Tabla 52

Estrategia para recuperar los créditos vencidos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

Nota. Estrategia para recuperar los créditos vencidos

Figura 22: Estrategia para recuperar los créditos vencidos



Nota. Estrategia para recuperar los créditos vencidos.

Pregunta 12. ¿Para adquirir un crédito en la entidad financiera se solicitan garantías?

Tabla 53

Adquirir un crédito en la entidad solicitan garantías

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Nota. Adquirir un crédito en la entidad solicitan garantías

Figura 23: Adquirir un crédito en la entidad solicitan garantías



Nota: Adquirir un crédito en la entidad solicitan garantías

Pregunta 13. ¿Para adquirir un crédito en la entidad solicitan de un aval?

Tabla 54

Adquirir un crédito en la entidad solicitan de un aval

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Nota. Adquirir un crédito en la entidad solicitan de un aval

Figura 24: Adquirir un crédito en la entidad solicitan de un aval



Nota: Adquirir un crédito en la entidad solicitan de un aval

Pregunta 14. ¿Usted cree que la labor de la unidad de riesgo contribuye a disminuir la morosidad?

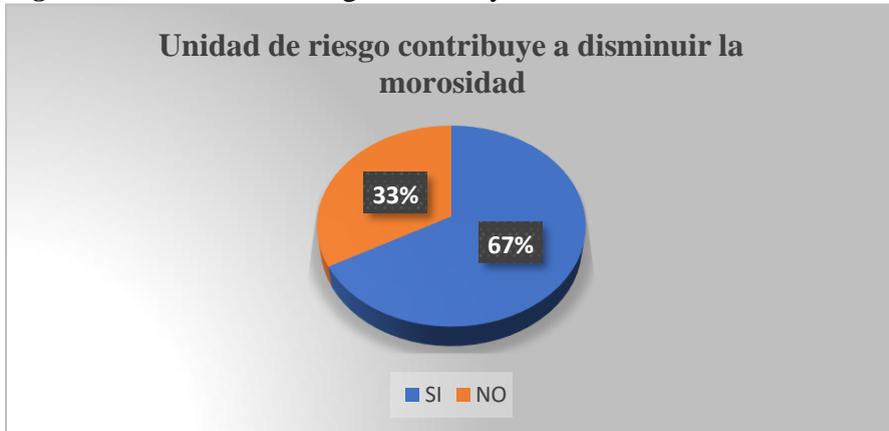
Tabla 55

Unidad de riesgo contribuye a disminuir la morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

Nota: Unidad de riesgo contribuye a disminuir la morosidad

Figura 25: Unidad de riesgo contribuye a disminuir la morosidad



Nota: Unidad de riesgo contribuye a disminuir la morosidad

Pregunta 15. ¿Usted cree el índice de morosidad ha aumentado a causa del covid -19?

Tabla 56

Aumento del Índice de Morosidad a causa de la COVID - 19

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Nota: Aumento del Índice de Morosidad a causa de la COVID-19

Figura 26: Aumento del índice de morosidad a causa del COVID-19



Nota: Aumento del Índice de Morosidad a causa de la COVID-19

Pregunta 16. ¿Han implementado nuevas formas de cobranza a los clientes de CreditPerú para disminuir la mora?

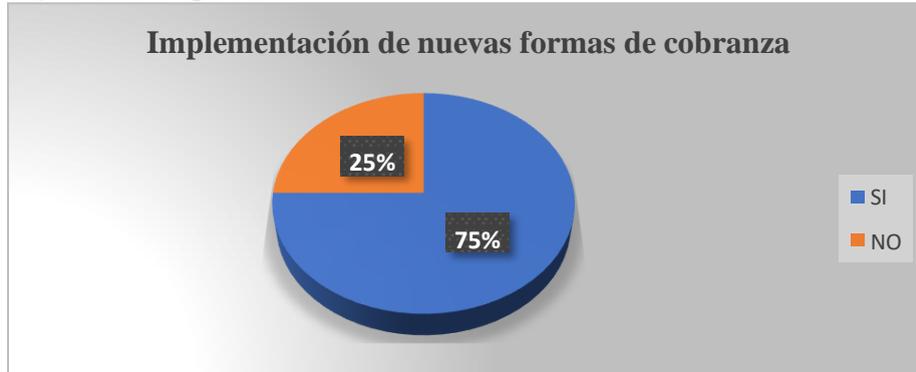
Tabla 57

Implementación de nuevas formas de cobranza

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Nota: Aumento del Índice de Morosidad a causa de la COVID-19

Figura 27: Implementación de nuevas formas de cobranza



Nota: Aumento del Índice de Morosidad a causa de la COVID-19

Segunda Encuesta:

Pregunta 1. ¿Se evalúa el cumplimiento de las políticas y procedimiento de créditos emitidos?

Tabla 58

Evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimiento de créditos emitidos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Nota: Aumento del Índice de Morosidad a causa de la COVID-19

Figura 28: Evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimiento de créditos



Nota: Aumento del Índice de Morosidad a causa de la COVID-19

Pregunta 2. ¿Realizan capacitaciones constantes por parte de la entidad financiera para mejorar el área de cobranzas?

Tabla 59

Capacitaciones para mejorar el área de cobranzas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Nota: Capacitaciones para mejorar el área de cobranzas

Figura 29: Capacitaciones para mejorar el área de cobranza



Nota: Capacitaciones para mejorar el área de cobranzas

Pregunta 3. ¿Mantiene la entidad un registro actualizado de los clientes en mora?

Tabla 60

Registro actualizado de los clientes en mora

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Nota: Registro actualizado de los clientes en mora

Figura 30. Registro actualizado de los clientes en mora



Nota: Registro actualizado de los clientes en mora

Pregunta 4. ¿Se envían o comunican los estados de cuenta a los clientes en mora?

Tabla 61

Comunicación de estados de cuenta a los clientes en mora

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Nota: Comunicación de estados de cuenta a los clientes en mora

Figura 31. Comunicación de estados de cuenta a los clientes en mora



Nota: Comunicación de estados de cuenta a los clientes en mora

Pregunta 5. ¿Considera que la morosidad es un factor que incrementa el riesgo en el área de crédito?

Tabla 62

La morosidad es un factor que incrementa el riesgo en el área de crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Nota: La morosidad es un factor que incrementa el riesgo en el área de crédito

Figura 32. Incremento del riesgo en el área de créditos



Nota: La morosidad es un factor que incrementa el riesgo en el área de crédito

Pregunta 6. ¿Realizan reestructuraciones de pago a los clientes?

Tabla 63

Reestructuraciones de pago a los clientes

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Nota: Reestructuraciones de pago a los clientes

Figura 33. Reestructuraciones de pago a los clientes



Nota: Reestructuraciones de pago a los clientes

Pregunta 7. ¿Considera usted que los controles de riesgo crediticio existentes en la entidad financiera son suficientes?

Tabla 64

Controles de riesgo crediticio

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Nota: Controles de riesgo crediticio

Figura 34. Controles de riesgo crediticio



Nota: Controles de riesgo crediticio

Pregunta 8. ¿Han cumplido los objetivos trazados, durante la COVID-19, para disminuir la mora?

Tabla 65

Cumplimiento de los objetivos trazados para disminuir la mora

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Nota: Cumplimiento de los objetivos trazados para disminuir la mora

Figura 35. Cumplimiento de los objetivos trazados para disminuir la mora



Nota: Cumplimiento de los objetivos trazados para disminuir la mora

Pregunta 9. ¿Informa a su jefe inmediato la existencia de algún problema con el cliente que puede generar mora?

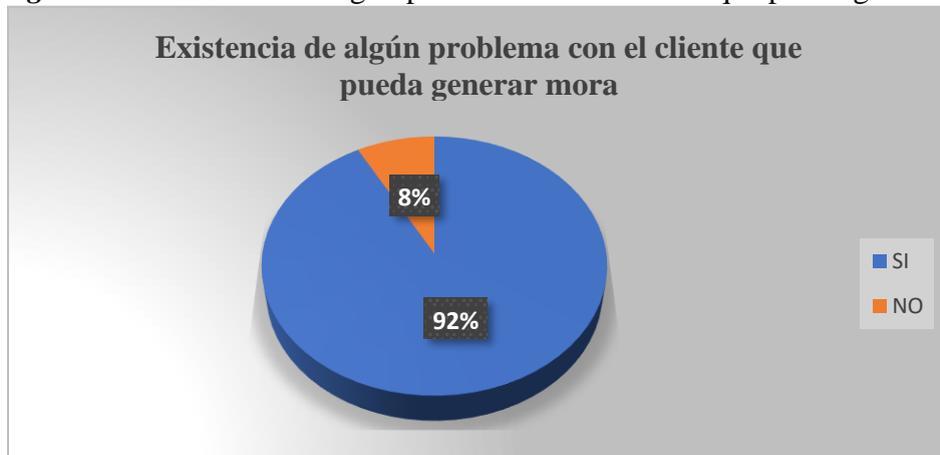
Tabla 66

Existencia de algún problema con el cliente que puede generar mora

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Nota: Existencia de algún problema con el cliente que puede generar mora

Figura 36. Existencia de algún problema con el cliente que pueda generar mora



Nota: Existencia de algún problema con el cliente que puede generar mora

Pregunta 10. ¿Considera que la cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos?

Tabla 67

Recuperación de los créditos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	12	100 %
No	0	0 %
Total	12	100%

Nota: Recuperación de los créditos

Figura 37: Recuperación de los créditos



Nota: Recuperación de los créditos

Pregunta 11. ¿Cree usted que con las estrategias de crédito se disminuye un porcentaje considerable el índice de morosidad?

Tabla 68

Estrategias de crédito que disminuyen un porcentaje considerable

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

Nota: Estrategias de crédito que disminuyen un porcentaje considerable

Figura 38: Estrategias de crédito que disminuyen un porcentaje considerable



Nota: Las estrategias de crédito que disminuyen un porcentaje

Pregunta 12. ¿La entidad cuenta con estrategias para el área de cobranzas?

Tabla 69

Estrategias para el área de cobranzas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Nota: Las estrategias para el área de cobranzas

Figura 39. Estrategias para el área de cobranzas



Nota: Las estrategias para el área de cobranzas

Pregunta 13. ¿Han realizado cambios para mejorar la gestión del área de cobranza?

Tabla 70

Cambios para mejorar la gestión del área de cobranza

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	9	75%
No	3	5%
Total	12	100%

Nota: Cambios para mejorar la gestión del área de cobranzas

Figura 40. Cambios para mejorar la gestión del área de cobranza



Nota: Cambios para mejorar la gestión del área de cobranzas