

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“Análisis de procesos en el área de créditos y cobranzas para minimizar la morosidad  
en una cooperativa de ahorro y crédito en el marco del Covid-19”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

**Bach. Alvarado Severiano Dustin Gianfranco**

**ASESOR:**

**Dr. VEGAS GALLO, EDWIN AGUSTÍN**

**ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2566-0115>**

**DNI N°. 02771235**

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar el presente trabajo a mi familia, por cuanto siempre estuvieron conmigo apoyándome y ayudándome a sacar adelante este proyecto que finalmente veo coronado con éxito, para todos ellos va dedicado este trabajo.

**Alvarado Severiano Dustin Gianfranco**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecerle a Dios por haberme dado la sabiduría y energía suficiente para finalmente ver lograda mi carrera profesional, al mismo tiempo agradecerles a las autoridades de la universidad peruana de ciencias e informática por haberme dado la oportunidad de incorporarme en la vida profesional.

**Alvarado Severiano Dustin Gianfranco**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

**Nombres** : ALVARADO SEVERIANO

**Apellidos** : DUSTIN GIANFRANCO

**Código** :1906000198

**DNI** : 42240994

Declaro que, soy el autor del trabajo realizado y que es la versión final que he entregado a la oficina del Decanato de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Asimismo, declaro que he citado debidamente las palabras o ideas de otros autores, refiriendo expresamente el nombre de la obra y página o páginas que me sirvieron de fuente.

Jesús María, Octubre del 2022.

## ÍNDICE

CARATULA .....	1
DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	4
ÍNDICE .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPITULO I.- Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional .....	7
1.1. Título y descripción del trabajo.....	7
1.2. Objetivo del presente trabajo .....	8
1.3. Justificación.....	8
CAPITULO II.- Marco Teórico .....	10
2.1. Definición de términos básicos. – .....	10
2.2. Tipos de políticas en una cooperativa de ahorro y crédito. -.....	13
CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas.....	15
3.1. Metodologías para minimizar la morosidad. – .....	15
3.2. Procesos para minimizar la morosidad ante el covid19. –.....	22
CAPITULO IV.- Resultados Obtenidos.....	23
CONCLUSIONES .....	24
RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	26
ANEXOS.....	28
Anexo 1.- Evidencia de similitud digital.....	28
Anexo 2.- Autorización de publicación en repositorio.....	30

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de suficiencia profesional desarrollaremos algunas de las estrategias conocidas para mitigar el riesgo respecto al crédito y a la cobranza específicamente dentro de una cooperativa de ahorro y crédito, en ese sentido y teniendo especial consideración por la actual coyuntura que nos ha tocado vivir, vale decir bajo el flagelo de la vigente pandemia conocida como corona virus Covid-19, no sólo los crédito sino la vida misma se ha visto y se sigue viendo en grave peligro por cuanto a economía mundial aún no se recupera, es más, en nuestro país recientemente se están reactivando las actividades económicas, lo que evidentemente y con el transcurrir de los meses traerá una nueva tranquilidad económica.

Dicho esto, no podemos dejar de lado las graves y nefastas catástrofes que ocasionó el coronavirus sobre la economía mundial, en ese sentido una de las actividades económicas más golpeadas fue justamente la de créditos y cobranzas, más aún si tenemos en consideración que hasta la fecha los créditos siguen congelados, lo que está trayendo consigo que muchas cooperativas de ahorro y crédito o bien cierren respecto de sus actividades y otras con mayor solidez económica, estén tratando de sobrevivir frente a la inevitable fuga de capitales e incremento de la morosidad; en ese sentido, mediante la presente investigación, trataremos de orientar mecanismos para mitigar este grave problema.

## **CAPITULO I.- Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional**

### **1.1. Título y descripción del trabajo**

#### Título del Trabajo

El presente trabajo de suficiencia profesional lo he titulado: **Análisis e implementación de procesos en el área de créditos y cobranzas para minimizar la morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito en el marco del covid-19.**

#### Descripción del Trabajo

Nuestro trabajo de suficiencia profesional se encuentra orientado específicamente a mitigar o minimizar la morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito con especial énfasis dentro del contexto de la pandemia del coronavirus, en ese sentido, nuestra investigación la hemos dividido en cuatro capítulos, el primero de ellos se encuentra dedicado a la planificación del mismo, en donde no solamente estableceremos el título de nuestra investigación sino que al mismo tiempo estableceremos los objetivos y la justificación del mismo, seguidamente y en un segundo capítulo, nos referiremos al marco teórico de nuestro trabajo de suficiencia profesional, en donde inicialmente estableceremos algunos conceptos básicos de interés a efectos de mejor enfocar nuestra investigación y al mismo tiempo estableceremos los tipos de políticas en una cooperativa de ahorro, posteriormente y dentro del capítulo tercero correspondiente a las actividades programadas, desarrollaremos dos tópicos, el primero referido a las metodologías para minimizar la morosidad obviamente dentro de una cooperativa de

ahorro y crédito y por otro lado estableceremos procesos para minimizar la morosidad ante el covid19, por otro lado y dentro del capítulo cuarto de la presente investigación estableceremos algunos resultados obtenidos, algunas conclusiones y finalmente estableceremos algunas recomendaciones de interés.

## **1.2. Objetivo del presente trabajo**

Como por todos es sabido la actual pandemia del coronavirus ha traído consigo no solamente muerte sino también el estancamiento de diversas actividades económicas, uno de ellas y que es materia de nuestra investigación, es justamente la morosidad en las que los cooperativistas han incurrido respecto de su institución crediticia trayendo consigo el cierre de muchas de estas instituciones; entonces a través de la presente investigación hemos pretendido establecer algunos mecanismos para mitigar el desmoronamiento de estas empresas de crédito apelando no solamente para que el cooperativista cumpla con sus obligaciones sino también para que el gobierno centro a través de la SBS, justamente ayude a mejor conducir la cartera pesada de las cooperativas.

## **1.3. Justificación**

Conforme a lo destacado en el considerando precedente, nuestro trabajo se justifica en atención al alto índice de morosidad en las que ha caído el sector financiero específicamente el referido al de las cooperativas de ahorro y crédito, en ese sentido resulta de suma importancia establecer políticas para mitigar la morosidad en las que



han caído los cooperativistas no solamente buscando la flexibilización de sus créditos, sino que también la misma SBS, como ente supervisor del sistema, otorgue la facilidades necesarias a las cooperativas a efectos de que puedan recuperarse de la excesiva morosidad de sus carteras y así, evitar el desplome de este tipo de empresas del sector financiero.

## CAPITULO II.- Marco Teórico

Que, nuestro trabajo de suficiencia profesional, conforme a la planificación del mismo, empezaremos desarrollando los siguientes conceptos

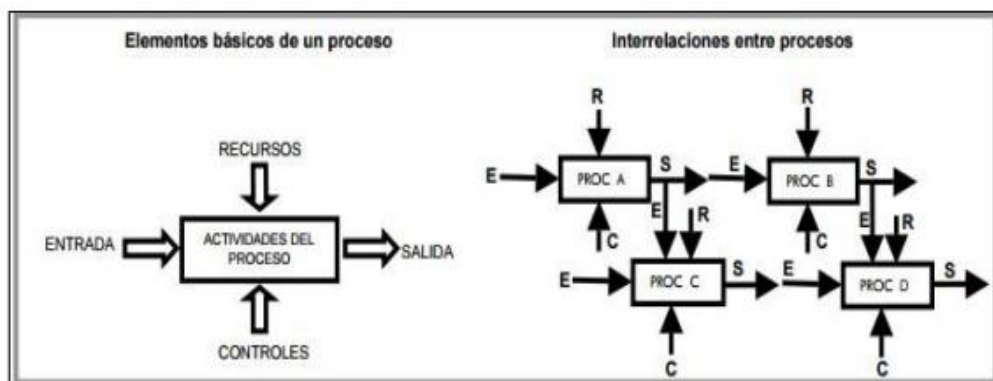
### 2.1. Definición de términos básicos. –

Que, antes de adentrarnos de lleno en el desarrollo de la presente

#### 2.1.1 Procesos

Se puede definir como un conjunto de entrada de actividades interrelacionadas entre sí, que generan resultados.

Las asignaciones de recursos necesarios para este proceso serian personal y materiales.



*Fuente: Guía para la identificación y análisis de los procesos de la universidad de Málaga*

#### 2.1.1.1. Clases de Procesos

##### Proceso operativo

Considerado como proceso clave porque nos permite el uso eficiente de los recursos, eliminando actividades que no generan valor, es decir es determinante en la toma de decisiones ya que repercute directamente en el grado de satisfacción del cliente.

### **Proceso estratégico**

Este proceso está comprendido de una serie de etapas que nos permitirán definir un rumbo a seguir, a fin, para alcanzar los objetivos trazados.

- Fijar objetivos
- Analizar información
- Establecer estrategias
- Implementar las estrategias
- Evaluación y control.

### **Proceso de apoyo o de soporte**

Apoya a los procesos operativos y estratégicos son determinantes para alcanzar los objetivos trazados.

#### **2.1.2 Políticas. -**

Es un sistema estructurado para la toma de decisiones, que nos ayuda a delimitar todas las funciones dentro de las áreas.

De esta manera optimizaremos el tiempo de cada proceso, evitando duplicar esfuerzos.

#### **2.1.3 Evaluación crediticia. -**

En este proceso se requiere obtener toda la información necesaria de los clientes potenciales comerciales o domésticos, que nos ayuden a medir el riesgo para la toma de decisiones.

#### **2.1.3.1 Evaluación cualitativa. -**

En este proceso se mide la percepción del mercado, valores morales y capacidad de gestión del potencial cliente.

#### **2.1.3.2 Evaluación cuantitativa. -**

En este proceso se evalúa la capacidad del potencial cliente para afrontar deudas, a fin de asegurar la recuperación del crédito en el plazo otorgado.

Para dicha evaluación será necesario contar la siguiente documentación del potencial cliente:

Balance General,

Estado de ganancias y pérdidas

Flujo de Caja

Indicadores Financieros, ratios etc.

#### **2.1.3.3 Principales funciones del Analista. –**

Promoción de productos créditos y servicios.

- Evaluación integral de potenciales clientes y sus dueños, realizar evaluaciones cualitativas y cuantitativas para encontrar capacidades adecuadas y disposición de pago.

- Según análisis de la información cualitativa y cuantitativa de potenciales clientes, participar en la declaración del comité de crédito y respaldar la propuesta de financiamiento.
- De acuerdo con la selección de pólizas del agente, evaluar y respaldar la garantía de mejora.
- Actualización permanente del riesgo crediticio del cliente.
- Informar los motivos por incumplimiento de su cartera frente a la comisión de crédito.
- Mantener los datos de los clientes en estricta confidencialidad.
- Elaborar la información requerida por el área de control y auditoría.

## **2.2. Tipos de políticas en una cooperativa de ahorro y crédito. -**

Continuando con el desarrollo de nuestro trabajo de suficiencia profesional procederemos a mencionar los tres tipos políticas de crédito, estas son creadas o desarrolladas de acuerdo a las necesidades de la entidad, para definir plazos de pagos y examinar posibilidades de cobro donde existiera un mayor riesgo.

Política de créditos normales. – En este tipo de política se financia moderadamente asumiendo ciertos riesgos con los clientes, por ello asumen ciertos costos financieros y se aplica cuando el cliente goza de buena situación financiera.

Política de crédito restrictivo. - Es aquella en la que predomina el aspecto financiero sobre el aspecto comercial, la finalidad de esta política conservadora es lograr la mayor liquidez para la entidad, la política de crédito restrictivo, prefiere los pagos al contado a la postergación de pago, fijan plazos cortos de crédito y seleccionan meticulosamente a los clientes para otorgarles el crédito.

Política de crédito flexiva. - Estas políticas liberales conceden plazos largos y otorgan crédito con facilidad. Es aquella en la que predomina el aspecto comercial al financiero, la entidad asume grandes riesgos pudiendo sufrir considerables pérdidas, usualmente se da esta política porque se necesita ganar más cuota de mercado, incrementar el número de clientes, etc.

## **CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas**

En esta etapa de nuestro trabajo de suficiencia profesional continuaremos desarrollando

### **3.1. Metodologías para minimizar la morosidad. –**

En este apartado de nuestro trabajo de suficiencia profesional detallamos la metodología para minimizar la tasa de morosidad.

- Diagnosticar los motivos que llevan a los clientes a la morosidad.
- Examinar las diferentes formas o métodos para recuperar cartera y buscar reducir la de morosidad.
- Proyectar y gestionar las estrategias para incrementar la rentabilidad y liquidez.

#### **Estrategias de cobranza**

La Estrategia de Cobranza es un conjunto de acciones que tienen como finalidad mejorar el proceso de pago de los clientes para ello utilizaremos estrategias y políticas de cobranza que nos permitirán optimizar procesos, organizar, coordinar y ejecutar acciones que nos permitan gestionar una cobranza exitosa.

La estrategia de cobranza es una pieza clave en una entidad ya que establece las acciones que serán aplicadas y la coordinación de recursos a utilizar.

#### **La cobranza**

La cobranza es la recuperación de los créditos previamente otorgados por una entidad, estos créditos podrían darse de tres maneras: previo a la entrega del bien o servicio se denomina pago por adelantado, durante de la entrega del bien o servicio se denomina contra entrega o después de recibir el bien o servicio se denomina crédito.

Es decir, la cobranza es el acto por el cual conseguimos el pago o la contraprestación por un bien o servicio.

El propósito principal de la cobranza es aprovisionar al área de tesorería del dinero necesario para las operaciones diarias, para el pago de obligaciones, etc.

### **Medios que utilizaremos para la cobranza**

Lo definimos como la cobranza proactiva, monitoreando preventiva y permanentemente la cartera de clientes a fin de tener una gestión de cobranza exitosa, esto implicar monitoreo mediante visitas, llamadas telefónicas, comunicaciones.

### **La visita personal al deudor**

La gestión mediante visitas personales de cobranza es la más eficaz es una actividad entre personas, por lo mismo no es conveniente perder el contacto directo con los clientes ya que mediante la visita se tiene comunicación directa, y se puede negociar y concretar opciones de pago,



También los resultados de las visitas podrían detectar problemas de pago con otros proveedores evidenciando problemas de liquidez y encender las alarmas ya podrían complicarse el vínculo comercial con el cliente.

El personal encargado de realizar la cobranza deberá necesariamente contextualizarse en el hecho y analizar la real situación del deudor observando su situación económica y al mismo tiempo su situación laboral por cuanto de no tener una actividad productiva idónea evidentemente redundará en no cumplir con sus obligaciones; sin embargo debemos de precisar que este tipo de operaciones demandan gastos inevitables que finalmente terminarán perjudicando aún más al deudor, por ello es recomendable que dicha gestión se tenga reservada como de ultima ratio y para clientes con mayor índice de morosidad o de connotación conflictiva por cuanto una llamada telefónica resultará inefectiva contra este tipo de deudores.

### **Llamadas telefónicas**

Este tipo de gestión resulta ser inmediata, más económico, y en algunos casos eficaz, por cuanto tenemos la posibilidad de comunicarnos con el cliente con la finalidad de regularizar la situación de mora existente.

A fin de realizar una eficaz gestión de cobranza telefónica debemos contar con toda la información respecto a la deuda, ofrecer diversas opciones de pago, documentar el resultado de las llamadas.

A la vez podremos obtener la información del cliente sobre los motivos por los cuales incurrió en impago, coordinar posibles soluciones para resolver la situación de mora existente y de esta manera restablecer el vínculo comercial entre ambas partes.

### **Las comunicaciones**

Es el sistema más económico, pero menos efectivo para realizar la cobranza, nos permite combinar correspondencia mediante una base de datos para emitir cartas de requerimiento de pago masivas a los clientes que han caído en morosidad.

También podemos valernos de las opciones que nos brinda la tecnología enviando comunicación escrita con el requerimiento de pago, a través de fax, correo electrónico y comunicaciones a través del celular.

De tal manera que logramos valernos de todas estas alternativas para hacer llegar nuestro requerimiento de pago a nuestros clientes por los créditos vencidos.

### **Tipos de Cobranza**

Podemos sugerir las siguientes:

#### **a) Formal:**

Es aquella que se efectúa a través de los encargados de la cartera morosa mediante la cual el agente está facultado para utilizar los mecanismos que

ayuden a la ejecución del cobro, pudiendo ejecutarse a través de los recaudadores de la entidad o de empresa intermediarias; en ese sentido tenemos que este proceso debe ser analizado antes de elegir el tipo de cobranza.

#### **b) Judicial**

Esta se presenta cuando se agotó los mecanismos de la cobranza formal, consecuentemente esta tiene su ejecución a través de un proceso previamente extrajudicial para finalmente en caso de no poderse ejecutar, procederse a la judicial propiamente dicha, debemos precisar que en este tipo de cobranza también se puede recurrir a una agencia de cobranzas especializada, en ese sentido el procedimiento se tiene que enmarcar dentro la norma pre establecida a efectos de evitar arbitrariedades que finalmente puedan conllevar a situaciones de nulidad, evidentemente este tipo de cobranza resulta sumamente perjudicial para los intereses de las empresas financieras atendiendo a los costos y tiempo que esta presenta.

#### **c) Extrajudicial**

Son todas las herramientas que tiene una entidad para recuperar su dinero sin ir a juicio con la finalidad de evitar el incremento de costos ahorrando tiempo y molestias; en ese sentido no solamente los centros de conciliación extrajudicial juegan un papel importante sino también la cobranza por intermedio del conducto notarial, pudiendo también recurrirse a la recuperación de la

mercadería si se consideró en el contrato; en ese sentido tenemos que la elección del tipo de ejecutar la cobranza dependerá de la modalidad y condiciones del cliente básicamente; en ese sentido el objetivo es ejecutar el cobro y recuperar el capital en el mínimo tiempo y con la simplicidad que exige este proceso.

### **Morosidad**

Según Brachfield (2009) explica que la morosidad representa un grave problema para sector financiero precisando que esto no es otra cosa que 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.

### **Tipos de clientes morosos**

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

#### **Morosos intencionales**

Son los deudores que pueden pagar y no lo hacen aprovechándose de sus acreedores actuando sin duda de mala fe por cuanto su economía si le permite cumplir con sus obligaciones por contar con liquidez, estos se dividen en deudores que pagan la deuda tarde, pero la pagan y los deudores profesionales que no pagan nunca.

#### **Morosos fortuitos o sobrevenidos**

En este grupo se encuentran los que tiene la intención de pagar, pero su situación no se los permite como se viene produciendo en la actual crisis coyuntural ocasionada por la pandemia mundial, en ese sentido podemos precisar que dentro de esta clase de morosos están los acaban pagando la deuda en cuanto obtengan medios económicos si se les permite el tiempo suficiente y se les conceden facilidades para reintegrar la cantidad adeudada.

### **Morosos incompetentes y/o desorganizados**

Dentro de este grupo están aquellos que tienen la mala voluntad de pago por cuanto no saben administrar cualitativa ni cuantitativamente su economía por cuanto son totalmente desorganizados en su gasto.

### **Morosos negligentes**

Dentro de este grupo podemos citar a los morosas despreocupados con sus acreedores por cuanto no quieren saber lo que deben, es decir no les interesa tener una buena gestión de su negocio, aunque sean conscientes de ello.

### **Morosos circunstanciales**

Dentro de este grupo encontramos a los deudores no voluntarios, por cuanto su obligación morosa se ha producido por cuestiones imputables a los proveedores del servicio debido a una mala gestión de la entidad, bloqueando el pago voluntariamente.

### **Morosos insumisos**

Dentro de este grupo de personas morosas podemos citar a aquellas personas que consideran que la obligación puesta a cobro por parte de la entidad resulta ser injusta o en su defecto que no se ajusta a la realidad del servicio prestado.

### **3.2. Procesos para minimizar la morosidad ante el covid19. –**

La morosidad es una variable de gran relevancia para una entidad financiera, pues a través del índice de morosidad permite medir el desempeño de las entidades. Por lo que la investigación se ha desarrollado con el propósito de describir la evolución de la morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz. El estudio tuvo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de carácter descriptivo, la población estuvo conformada por 44 entre agencias y oficinas distribuidas a nivel nacional. Entre los instrumentos que se aplicó fue la guía de análisis documental. Los resultados mostraron que la empresa entre el 2016 al 2020 la morosidad presentó una tendencia creciente, producto de factores microeconómicos y macroeconómicos este último debido a la crisis mundial ocasionada por el Covid-19. Por lo tanto, se concluye que el aumento de la morosidad entre el periodo analizado estuvo influenciado por el incumplimiento de los pagos crediticios entre los primeros 30 y 60 días, producto del déficit adquisitivo y/o problemas coyunturales por parte de los clientes, y actualmente por la pandemia del coronavirus en la que la mayoría de los peruanos se ha visto afectada económicamente.

## **CAPITULO IV.- Resultados Obtenidos**

1. Teniendo en consideración el objeto de investigación del presente trabajo, podemos precisar qué proceso es un conjunto de entrada de actividades interrelacionadas entre sí que generarán necesariamente resultados.
2. Asimismo, tenemos que si por un lado el proceso es un conjunto de entra de actividades, por otro lado, tenemos que las políticas son un sistema estructurado de procesos para la toma de decisiones y que finalmente van a delimitar todas las funciones dentro de cada área.
3. Dentro de este mismo contexto, tenemos que existen tres tipos de políticas, las de créditos normales, de crédito restrictivo y finalmente las políticas de crédito flexivas.
4. Por otro y con la finalidad de mitigar la morosidad se han descrito una serie de fórmulas para incentivar la cobranza, incluida hasta la cobranza judicial.

## CONCLUSIONES

1. Teniendo en consideración el objeto de nuestra investigación, hemos podido determinar que la morosidad es una variable de gran relevancia para una entidad financiera, pues a través del índice de morosidad se permite medir el desempeño de las entidades.
2. Durante el desarrollo de nuestro trabajo de suficiencia profesional, hemos tratado de mostrar la evolución de la morosidad ante un confinamiento ocasionado por el Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, los resultados mostraron que la empresa entre el 2016 al 2020 la morosidad presentó una tendencia creciente, producto de factores microeconómicos y macroeconómicos este último debido a la crisis mundial ocasionada por el Covid-19.
3. Dentro de este contexto y antes de que el gobierno dictara medidas extraordinarias a efectos de evitar cobranzas judiciales, tenemos que la cobranza extrajudicial son todas las herramientas que tiene una entidad financiera para recuperar su dinero sin ir a juicio, es decir, sin iniciar una demanda en contra del cliente moroso con la finalidad debitar el



incremento de costos, pérdida de tiempo y molestias para ambas partes tratando de llegar a un arreglo extrajudicial.

## **RECOMENDACIONES**

1. Que, si bien es cierto la Superintendencia de Banca y Seguros como ente rector en el sistema financiero de nuestro país ha tomado algunas medidas previsionales respecto de las instituciones financieras, vale decir bancos, no ha ocurrido lo mismo respecto de las cooperativas de ahorro y crédito más aún si tenemos en consideración que estas empresas no cuentan con la solidez financiera de un banco, en buena cuenta, la Superintendencia debería de flexibilizar la exigencia de mantener la morosidad en estándares mínimos respecto de una cooperativa de ahorro y crédito sin la necesidad de garantizar los aportes de los ahorristas morosos dentro del marco de la actual pandemia.
2. Concordádamente con lo expuesto en el considerando previo, tenemos que el principal negocio de las cooperativas es el de la intermediación financiera, es decir, captar dinero de sus aportantes para colocarlo en otras actividades o negocios, sin embargo, teniendo en consideración que el principal negocio de las cooperativas es el de manejar dinero, frente a la actual pandemia, la SBS debería de flexibilizar la garantización de los fondos

de sus aportantes, sobre todo de los morosos a efectos de que estas empresas no terminen por quebrar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Patricia Magali E. B. –(2020)** Implementación de Procesos y Políticas en el Área de Créditos y Cobranzas, para minimizar la morosidad en la empresa Corporación Promatisa S.A.C. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3569>.
- **Díaz Jorge, H. J. (2020)** - La evaluación crediticia y su incidencia en el riesgo de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR\\_41b75c49d6189ffb9c54e5dadd18ee9a/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_41b75c49d6189ffb9c54e5dadd18ee9a/Details).
- **Velastegui Suarez K.D.R- (2020)** La cartera de créditos y la liquidez en la cooperativa Produfinsa, Agencia Pillaro. <http://bibliotecasdelecuador.com/Record/ir-:123456789-20564>
- **Paola Lourdes Ñañez Rentería - (2018)** - Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme alternativa. <info:eu-repo/semantics/bachelorThesis>



## ANEXOS

### Anexo 1.- Evidencia de similitud digital

# Análisis de procesos en el área de créditos y cobranzas para minimizar la morosidad en una cooperativa de ahorro y credito en el marco del covid-19

*por* Dustin Gianfranco Alvarado Severiano

---

**Fecha de entrega:** 13-oct-2022 02:57p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1924590674

**Nombre del archivo:** uficiencia\_profesional\_Alvarado\_Severiano\_Dustin\_Gianfranco.docx (225.59K)

**Total de palabras:** 3863

**Total de caracteres:** 21838

## Análisis de procesos en el área de créditos y cobranzas para minimizar la morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito en el marco del covid-19

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>doaj.org</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>porcobrar.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.umch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## Anexo 2.- Autorización de publicación en repositorio



### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

#### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Alvarado Severiano Dustin Gianfranco  
DNI: 42240994 Correo electrónico: dustin.residente@gmail.com  
Domicilio: Av. General Gorron # 2139 - Jesús María  
Teléfono fijo: 062780001 Teléfono celular: 951654384- 927980346

#### 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias en Ingeniería

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis ( )

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

Análisis de Procesos en la área de Créditos y cobranzas para minimizar la morosidad en una Cooperativa de ahorro y Crédito en el Marco del Covid-19

#### 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg. ( ) Dr. ( ) PhD. ( )

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

( ) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

(X) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 03 días del mes de Octubre de 2022.

  
Firma

