



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

**Tesis para Optar el Título Profesional de Contador**

**Público; denominada:**

**“PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR  
LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPAC  
VALLE LA LECHE EN LA PROVINCIA DE  
FERREÑAFE, AÑO 2015”**

**AUTORES:**

CASTRO GUEVARA, Luis Carlos.

VÁSQUEZ ROJAS, Richard Iván.

**ASESOR METODOLÓGICO:**

DR. URBINA CÁRDENAS, Max Fernando.

**ASESOR ESPECIALISTA:**

Mg. PORTELLA VEJARANO, Huber Arnoldo.

**PIMENTEL 2015**

**“PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA  
MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPAC VALLE LA LECHE  
EN LA PROVINCIA DE FERREÑAFE, AÑO 2015”**

**Aprobación del proyecto**

---

Dr. MAX URBINA CÁRDENAS

**Asesor metodólogo**

---

HUBER PORTELLA VEJARANO

**Asesor especialista**

---

Grado académico. Apellidos y nombres

**Presidente del jurado de tesis**

---

Grado académico. Apellidos y nombres

**Secretario del jurado de tesis**

---

Grado académico. Apellidos y nombres

**Vocal del jurado de tesis**

# **DEDICATORIA**

## **Dedico la Presente Tesis:**

### **A Dios:**

Por guiarme día a día con sus enseñanzas para realizar la presente tesis y lograr mis metas planteadas.

### **A mis Padres y hermanos:**

Por el apoyo incondicional que me brindaron durante cada ciclo, a través de consejos los cuales tome en cuenta cada uno de ellos para encaminar mi vida estudiantil.

Por la con confianza que tuvieron en mi persona desde un inicio hasta la actualidad.

**Luis**

## **Dedico la Presente Tesis:**

A todos aquellos que no creyeron en mí, a aquellos que esperaban mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, a aquellos que nunca esperaban que lograra terminar la carrera, a todos aquellos que apostaban a que me rendiría a medio camino, a todos los que supusieron que no lo lograría, a todos ellos les dedico esta tesis.

**Richard**

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios quien nos dio la vida y ha llenado de bendiciones en todo el transcurso de la presente investigación, a él que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar nuestra carrera universitaria.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a nuestros padres por todo el esfuerzo que hicieron para darnos una profesión y hacer de nosotros una persona de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años; gracias a ustedes hemos llegado a donde estamos.

Gracias a nuestros hermanos y hermanas quienes han sido nuestros amigos fieles y sinceros, en los que hemos podido confiar y apoyarnos para seguir adelante.

Gracias a todas aquellas personas que de una u otra manera nos ayudaron a crecer como persona profesional.

Agradecemos de manera especial al **Dr. Urbina Cárdenas, Max Fernando**, Quien con su calidad de personal y profesional nos supo inculcarnos valores desde nuestro inicio de hasta el final de nuestra carrera profesional, también agradecerle porque a través de sus conocimientos y manejo en el tema supo guiar al desarrollo de la presente tesis desde su inicio hasta la culminación.

**“Ahora podemos decir que todo lo que somos es gracias a ustedes”**

# ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
ÍNDICE GENERAL .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	10
<b>I. PLAN DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Situación Problemática .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Formulación del Problema .....</b>	<b>19</b>
<b>1.3. Delimitación de la investigación .....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. Justificación e Importancia .....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Limitaciones de la investigación .....</b>	<b>20</b>
<b>1.6. Objetivos .....</b>	<b>20</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Antecedentes de la Investigación .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2 Bases teóricas Científicas .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1. Riesgo Crediticio .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1.1. Objetivos del Riesgo .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1.2. Importancia del Riesgo .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1.3. Clasificación de Riesgos .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1.4. Riesgos de Operación .....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.1.4.1. Riesgo legal .....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.1.4.2. Riesgo económico .....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.1.4.3. Riesgo de transacción .....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.1.4.4. Riesgo de control .....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.1.4.5. Riesgo de Tasa de Interés: .....</b>	<b>39</b>
<b>2.2.1.4.6. Riesgos tecnológicos: .....</b>	<b>39</b>
<b>2.2.2. Morosidad .....</b>	<b>40</b>
<b>2.2.2.1. Variables que influyen en la morosidad .....</b>	<b>41</b>
<b>2.2.3. Marco Legal. ....</b>	<b>50</b>

2.3.	Terminología Empleada.....	55
III.	<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>57</b>
3.1.	Tipo y Diseño de la Investigación.....	57
3.1.1.	Tipo de Investigación .....	57
3.1.2.	Diseño de la Investigación .....	57
3.2.	Población y muestra .....	58
3.2.1.	Población.....	58
3.2.2.	Muestra.....	58
3.3.	Hipótesis.....	58
3.4.	Variables .....	58
3.5.	Operacionalización.....	59
3.6.	Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	60
3.6.1.	Métodos de Investigación.....	60
3.6.2.	Técnicas de Investigación.....	60
3.7.	Procedimiento para la Recolección de datos .....	61
3.8.	Plan de análisis estadístico de datos .....	61
3.9.	Criterios Éticos .....	61
3.10.	Criterios de rigor científico .....	61
IV.	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>62</b>
4.1.	Resultados en tablas y gráficos .....	<b>62</b>
4.1.1.	Encuesta realizada a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche. ....	<b>62</b>
4.1.2.	Análisis Documental .....	<b>78</b>
4.2.	Discusión de resultados.....	<b>82</b>
V.	<b>PROPUESTA DE INVESTIGACION .....</b>	<b>83</b>
VI.	<b>Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>103</b>
6.1.	Conclusiones .....	<b>103</b>
6.2.	Recomendaciones.....	<b>104</b>
	<b>REFERENCIASBIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>105</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>106</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1 Clasificación crediticia del deudor, según tipo de crédito y Fecha de Atraso</b> .....	36
<b>Tabla N° 2 Población</b> .....	58
<b>Tabla N° 3 Muestra</b> .....	58
<b>Tabla N° 4 Operacionalización</b> .....	59
<b>Tabla N° 5 Sexo</b> .....	62
<b>Tabla N° 6 Edad</b> .....	63
<b>Tabla N° 7 ¿En qué zona reside actualmente?</b> .....	64
<b>Tabla N° 8 ¿Estado Civil?</b> .....	65
<b>Tabla N° 9 ¿A qué actividad se dedica?</b> .....	66
<b>Tabla N° 10 ¿De cuánto tiempo requiere usted para su actividad?</b> .....	67
<b>Tabla N° 11 ¿De dónde proviene su capital de Trabajo?</b> .....	68
<b>Tabla N° 12 ¿Con cuál institución financiera obtiene el financiamiento?</b> .....	69
<b>Tabla N° 13 ¿Cuál es el tiempo que Ud. elige para cancelar sus préstamos?</b> .....	70
<b>Tabla N° 14 ¿A cuánto asciende la suma de su préstamo en las instituciones financieras?</b> .....	71
<b>Tabla N° 15 ¿Tuvo retrasos alguna vez en sus pagos?</b> .....	72
<b>Tabla N° 16 ¿Cuáles fueron los motivos de su retraso?</b> .....	73
<b>Tabla N° 17 ¿Cómo solucionó el retraso de sus pagos?</b> .....	74
<b>Tabla N° 18 ¿La entidad financiera le otorgo facilidades para que pueda pagar su deuda atrasada?</b> .....	75
<b>Tabla N° 19 ¿Qué facilidades le gustaría tener?</b> .....	76
<b>Tabla N° 20 ¿Cuándo se atrasó en sus pagos lo visitaron los funcionarios de la cooperativa?</b> .....	77
<b>Tabla N° 21 Análisis Vertical del Activo</b> .....	78
<b>Tabla N° 22 Análisis Vertical del Pasivo</b> .....	79
<b>Tabla N° 23 Análisis Vertical del Patrimonio</b> .....	79
<b>Tabla N° 24 Índices Financieros</b> .....	80

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>Grafico N° 1 Sexo .....</b>	<b>62</b>
<b>Grafico N° 2 Edad .....</b>	<b>63</b>
<b>Grafico N° 3 ¿En qué zona reside actualmente? .....</b>	<b>64</b>
<b>Grafico N° 4 ¿Estado Civil? .....</b>	<b>65</b>
<b>Grafico N° 5 ¿A qué actividad se dedica? .....</b>	<b>66</b>
<b>Grafico N° 6 ¿De cuánto tiempo requiere usted para su actividad? .....</b>	<b>67</b>
<b>Grafico N° 7 ¿De dónde proviene su capital de Trabajo? .....</b>	<b>68</b>
<b>Grafico N° 8 ¿Con cuál institución financiera obtiene el financiamiento? .....</b>	<b>69</b>
<b>Grafico N° 9 ¿Cuál es el tiempo que Ud. elige para cancelar sus préstamos? .....</b>	<b>70</b>
<b>Grafico N° 10 ¿A cuánto asciende la suma de su préstamo en las instituciones financieras? .....</b>	<b>71</b>
<b>Grafico N° 11 ¿Tuvo retrasos alguna vez en sus pagos? .....</b>	<b>72</b>
<b>Grafico N° 12 ¿Cuáles fueron los motivos de su retraso? .....</b>	<b>73</b>
<b>Grafico N° 13 ¿Cómo solucionó el retraso de sus pagos? .....</b>	<b>74</b>
<b>Grafico N° 14 ¿La entidad financiera le otorgo facilidades para que pueda pagar su deuda atrasada? .....</b>	<b>75</b>
<b>Grafico N° 15 ¿Qué facilidades le gustaría tener? .....</b>	<b>76</b>
<b>Grafico N° 16 ¿Cuándo se atrasó en sus pagos lo visitaron los funcionarios de la cooperativa? .....</b>	<b>77</b>
<b>Grafico N° 17 Flujo grama del proceso para el otorgamiento de un credito .....</b>	<b>95</b>
<b>Grafico N° 18 Flujograma del proceso de recuperación de la cartera vencida .....</b>	<b>99</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo Minimizar la Morosidad mediante un plan de riesgo crediticio en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe”, considerando que el plan de riesgo crediticio es una de las principales innovaciones en materia de cumplimiento de los objetivos y metas, y lograr una mayor atracción de créditos en la población y también en busca de mejorar la calidad del crédito, sin embargo en el proceso de identificar un riesgo crediticio se encuentran algunas dificultades y por ende no se logran en su totalidad los objetivos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe”

De acuerdo al propósito e investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el estudio a realizar reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación descriptiva no experimental.

La hipótesis establece en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe”, es que un plan de riesgo crediticio, permitirá minimizar el riesgo de morosidad en la cooperativa generada por los socios.

Los resultados de la investigación confirman la hipótesis, por lo tanto se concluye que si se logra un plan de riesgo crediticio, este nos permitirá minimizar el riesgo de morosidad en los socios.

Mejora del plan de riesgo crediticio mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos y evaluar el riesgo crediticio, considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y dar seguimiento la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos y así minimizar los riesgos del crédito.

**Palabras claves:** Riesgo Crediticio, Morosidad.

## **ABSTRACT**

This research aims to minimize the delinquency through a plan of credit risk in the credit union Valle la Leche in the Province of Ferreñafe Whereas the plan of credit risk is one of the main innovations in meeting the objectives and goals and achieve a greater attraction of credits in the population and also looking to improve credit quality nevertheless in the process of identifying credit risk are some difficulties and therefore not fully achieved the objectives of the Cooperative Savings and Credit Valle la Leche in the Province of Ferreñafe.

According to the research purpose and nature of the problems and objectives formulated in the study work together to make sufficient conditions to qualify as a non-experimental descriptive Research.

The hypothesis stated in the credit union Valle la Leche in the Province of Ferreñafe is a credit risk plan will minimize the risk of default in the cooperative generated by partners.

The research results confirm the hypothesis therefore concludes that if a credit risk plan achieves this will allow us to minimize the risk of defaults on partners

Improved credit risk plan by rigid lending standards for borrowers and loans and credit risk assessment considering the effect both lending operations and monitor the loan portfolio, and to establish mechanisms that allow you to check the destination of resources from loans and do the analysis and prediction accuracy as possible the occurrence of events causing economic losses and minimize credit risks.

Keywords, Delinquency, Credit, Risk.

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Grados y Título de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, cumpro con poner a nuestra ilustrada consideración, la presente Tesis que lleva por título “**PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, VALLE LA LECHE, EN LA PROVINCIA DE FERREÑAFE EN EL AÑOS 2015**”

La Tesis tienes como base, la investigación que se ha realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle La Leche en la Provincia de Ferreñafe, llevado así a la propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la cooperativa, y de esta manera lograr los objetivos que a continuación se mencionan:

- Diagnóstico de morosidad de los socios de la COOPAC, Valle La Leche Ltda. Provincia de Ferreñafe.
- Analizar las dificultades de la capacidad de pago y el endeudamiento de los socios.
- Elaborar un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe”.

Este trabajo de investigación ha sido preparado con el propósito de optar el título de Contador Público, producto de nuestros cinco años de formación profesional en nuestras aulas sipanenses.

Si en el contenido de la Tesis encontraran limitaciones de información rogamos su comprensión y benevolencia por las omisiones realizadas involuntariamente.

**CAPITULO I:** PLAN DE INVESTIGACIÓN, en este capítulo se detalla el planteamiento del problema, situación problemática, formulación del problema, justificación e importancia, así como también los objetivos.

**CAPITULO II:** MARCO TEORICO, hemos citado antecedentes de la investigación, sus bases teóricas científicas, así también ampliamos información de nuestras variables tanto independiente como la dependiente, las cuales son el riesgo crediticio y Morosidad.

**CAPITULO III:** MARCO METODOLÓGICO, aquí damos a conocer el tipo y diseño de la investigación, así como también la población y muestra.

**CAPITULO IV:** ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS, en el presente capitulo damos a conocer los resultados en tablas y gráficos de la encuesta y análisis documental.

**CAPITULO V:** PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, aquí damos a conocer la propuesta realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche Ltda., especificando los pasos a seguir.

**CAPITULO VI:** CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, en este capítulo daremos a conocer las conclusiones y recomendación de acuerdo a los resultados que obtuvimos al aplicar nuestros instrumentos de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS, aquí hemos citado y detallado las fuentes de la información que utilizamos para la realización nuestra presente tesis.

ANEXOS, aquí mostramos la documentación pertinente para mayor conocimiento de los lectores.

## **I. PLAN DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Situación Problemática**

Las transacciones financieras hacen necesario que quienes otorgan créditos y quienes los reciben dispongan la mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo del crédito. De un contexto económico estable donde puedan establecer correctamente la madurez de los contratos; de los precios que fluctúen libremente para reflejar los riesgos del crédito y de reglas claras y precisas para hacer que los contratos se cumplan y los conflictos, en caso de producirse se resuelvan satisfactoriamente para ambas partes.

Una elevada cartera constituye un serio problema que compromete a viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema financiero.

#### **1.1.1. Internacional**

**Según:** Mariela, S y Mercedes, C. (2008-2009). Desde hace algunas décadas en varios países de América Latina se han evidenciado crisis económicas profundas, con consecuencias perdurables en los sistemas sociales. Los mercados financieros presentaron fuerte inestabilidad, y los riesgos de insolvencia se generalizaron hasta grados inesperados.

Las cooperativas de ahorro y crédito no fueron entidades ajenas a estas crisis. Algunas cooperativas vieron incluso agravada su situación antes y en mayor grado que los bancos, pero otras en el sentido contrario, aumentaron su participación de mercado, ocupando espacios de otros competidores.

La crisis bancaria en el Ecuador tuvo su origen por varios factores:

- Liberalización de la Ley Bancaria.
- La deuda pública excesivamente alta.
- La devaluación constante del Sucre respecto al dólar.
- Inestabilidad política
- Especulación
- Defraudación.
- Entre otros.

La crisis bancaria y la inmensa cantidad de dinero gastada para el intento de salvar a los bancos, dieron como resultado una crisis económica que hasta la fecha ha sido difícil de superar.

Aunque el Banco Central del Ecuador intervino varias veces, no se logró bajar la cotización. Entre los bancos y clientes ya no existe la menor confianza. La desconfianza, las especulaciones y las deudas en dólares eran demasiado altas.

La crisis bancaria en sí empeoró la crisis económica, por el hundimiento del sector, muchas personas perdieron su dinero. Se creó desconfianza, lo que quedaba de capital fue transferido al exterior. La competencia de los bancos, por el sin número de estos, aumentó los intereses pero sin poder atraer capital, eso sí, perjudicando a la economía por estos intereses tan altos.

De ahí surge la posibilidad de desarrollar un plan estratégico que mejore la imagen de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y que este sea la catapulta que ayude a captar ese capital que está perdiendo nuestro país.

Con una estrategia que resalte sus fortalezas las Cooperativas de Ahorro y Crédito podrían salir del anonimato en el que se encuentran, al poseer productos con bajas coberturas, sin base patrimonial, altos riesgos y pérdidas, sin ninguna cobertura de riesgo crediticio y, por otro, mostrar un crecimiento constante en épocas de crisis e incertidumbre económica.

**Según:** León. J., Carella A. & Hernández, A. (2009). Al hacer un análisis de las CAC en América Latina ha establecido lo siguiente:

En América Latina existen 23.556 Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC's), de las cuales la mayor parte se concentran en Brasil representando un 40% siguiendo México con más de 23% y Argentina con un 10% significando así las tres cuartas partes de estas entidades en la región.

Según un informe realizado por La Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV) presenta también un ranking de las 155 mayores cooperativas de ahorro y crédito de la región, para lo que utiliza como variable de clasificación los activos totales de cada entidad. El mismo es liderado por la Caja Popular Mexicana con activos superiores a los 1,000 millones de dólares, lo que representa un 0.46% del sistema financiero nacional, un 21.24% del sistema financiero cooperativo del continente.

Dentro de la lista de las 5 mayores entidades la completan Cooperativa de la Universidad de Chile (COOPEUCH) en el lugar número dos, La Cooperativa Médica del valle (COOMEVA) de Colombia en tercer lugar y otras dos cooperativas mexicanas (Caja Libertad y Distrito Federal).

En Latinoamérica la cooperativa individualmente consideradas como la que presenta un porcentaje mayor de participación en su mercado financiero nacional es universitaria de Paraguay que a pesar que ocupa el lugar a nivel continental posee un 3.18 % de los activos totales del sistema financiero paraguayo. Le siguen la cooperativa Jesús Nazareno de Bolivia un 1.69%, la cooperativa nacional de ecuaadores (COOPENAE) de Costa Rica con un 1.06% cooperativa medica del circulo Paraguayo (COOMECHIPAR) Con un 1.01 completando la lista de las únicas 5 entidades de la región con una participación superior al 1% en sus respectivos sistemas bancarias.

### **En Paraguay**

De todos los países en América latina lidera en crecimiento con respecto a las cooperativas de ahorro y créditos ya que en su mercado financiero paso de un 7% en 14995 a un 23.5% en 2005 como consecuencia de anteriores crisis bancarias, donde el prestigio donde gozan estas instituciones les ha permitido absorber parte de los depósitos que fugaron del circuito bancario.

Las cooperativas de ahorro y crédito al no estar reguladas no están reguladas no están obligadas a cumplir con normativas específicas de evaluación y calificación de carteras. De todas maneras en la mayoría de las cooperativas se aplicaba el criterio de previsión de cartera que se exige a los bancos,

La evidencia empírica muestra que el nivel de morosidad en los bancos es 22% en las financieras es 16% y en las cooperativas es inferior al 12%, es difícil evaluar si la menor morosidad en la cartera de las cooperativas obedece a que no están sometidos a la regulación ni a las inspecciones del banco central de Paraguay que permita una revisión de los criterios de provisiones y las políticas de refinanciación de cartera que escondan niveles superiores de morosidad.

### **En Bolivia**

La superintendencia de banca y entidades financieras (SBEF), genera la normativa sobre el riesgo de crédito, en especial sobre la calificación de la cartera, topes de concentración y el acceso al crédito de las personas con capacidad de mando en las cooperativas abiertas.

Existe un criterio de calificación muy conservador por el cual a los 91 días de retraso un crédito esta 100% provisionado, salvo que existan hipotecas o prendas. Esto se complementa con inspecciones de cartera que auditan el cumplimiento

acerca de las previsiones, incluso se controlan los sistemas informáticos para que automáticamente cumplan con las reclasificaciones. El castigo anual representa entre un 1% y un 7%, lo que para los plazos en los que se castiga la cartera resulta un ratio bajo.

En resumen las cooperativas abiertas en general tienen bien controlado el riesgo de crédito fruto en buena medida de una supervisión estricta.

De todas formas puntualmente algunas cooperativas presentan niveles de morosidad al 25%, aunque la superintendencia de banca y entidades financieras realizan una supervisión particular en este caso habiendo en incluso recomendado el cambio de gerente general y alejado a los directivos de la gestión directa.

En el caso de las cooperativas cerradas la situación es más difícil de analizar, ya que estas no tienen regulación ni supervisión. Algunas de ellas siguen la normativa de la SBEF y muestran niveles de morosidad razonables, en otros casos se observan altos niveles de atrasos y grandes dificultades para el seguimiento.

Los ahorristas de las cooperativas cerradas aparecen mucho menos protegidos que los de las abiertas, ya que existen grandes dificultades para evaluar la calidad del activo de la institución. Las cooperativas de vínculo laboral presentan mejor manejo de la morosidad, al conocer muy bien su mercado y poder descontar los créditos de los haberes de sus socios. Aquí en problema surge principalmente por la nula diversificación de créditos por sectores económicos, con lo que la suerte de la cooperativa está directamente relacionada con la de la empresa en la que trabajan sus socios.

Un problema común la cooperativas cerradas o de capitalización y abiertas es el de conceder créditos en dólares a prestatarios con ingresos en bolivianos. Este problema no es tomado como un riesgo por los responsables de las cooperativas y no existe normativa que restrinja esta práctica. Probablemente la inexistencia de fondeo en moneda nacional impide la concesión de créditos en la moneda en que tienen ingresos los prestatarios.

### 1.1.2. Nacional

**Según:** Murillo, F y Huamán, B. (2012). En la ciudad de Caraz la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá que fue creada para atender las necesidades financieras de sus asociados y promover el desarrollo económico en la región Ancash.

Sin embargo el problema fundamental y relevante que tienen Las Cooperativas De Ahorro y Créditos es la recuperación de los créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor.

Por lo que presenta riesgos crediticios debido a flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, etc. trayendo consigo la morosidad a pesar que se cuenta con políticas de créditos como son los requisitos generales de unos créditos.

**Según:** Parodi, C. (2014) Riesgos de la Economía Peruana, desde su punto de vista para nadie es un secreto que existe un boom crediticio; ello permite aumentar la demanda, es decir, comprar más con deuda y en principio suena bien. Sin embargo, a lo largo de la historia, los auges crediticios sostenidos más allá de la capacidad de pago de los deudores, generan consecuencias negativas, no solo porque el deudor no puede pagar, sino porque los bancos no pueden aumentar su cartera de morosidad más allá de ciertos límites. De acuerdo con información del BCRP, entre junio de 2013 y febrero de 2014, las reducciones sucesivas de la tasa de encaje (la proporción de los depósitos que los bancos comerciales no pueden prestar) generaron una inyección de 7,400 millones de soles. En simple, los bancos pueden prestar más y eso es lo que han hecho. Si la economía se está desacelerando (véase post anterior), es natural preguntarse lo siguiente: ¿cómo podrán pagar los deudores? ¿Alguien puede creer que los precios de los inmuebles pueden subir hasta el infinito? La situación se complica porque el 40% de los créditos están en dólares, y lo más probable es que la mayoría de esos deudores obtengan sus ingresos en soles.

Sugiero a los lectores revisar la situación actual de China, que es relevante al menos por dos razones: por un lado, es el principal demandante mundial de metales y por otro, está en medio de una burbuja inmobiliaria originada en un auge crediticio sin precedentes.

En segundo lugar, en 2013 las importaciones superaron a las exportaciones en 365 millones de dólares luego de muchos años. En el post anterior se explicaron las razones. Las exportaciones cayeron básicamente por la desaceleración china y el mediocre crecimiento de Estados Unidos y la eurozona (los tres son los mercados claves de los productos peruanos) y las importaciones aumentaron debido al boom crediticio que permite que compremos con deuda (en este caso, tarjetas de crédito) los productos importados. Los datos son los siguientes: las exportaciones disminuyeron de US\$ 46 228 a US\$ 41 826 millones de dólares entre 2012 y 2013, mientras que las importaciones aumentaron de US\$ 41 113 a US\$ 42 191 millones de dólares en los mismos años. Pasamos de un superávit comercial de US\$ 5115 a un déficit de US\$ 365 millones de dólares de 2012 a 2013. Solo a manera de ejemplo, el cobre estaba en abril de 2011 a US\$ 430 dólares la libra, mientras que el 11 de febrero de este año, se cotizó en US\$ 323 dólares la libra. El oro bajó de US\$ 1475 a US\$ 1263 dólares la onza en las mismas fechas.

La alternativa natural es un aumento en el tipo de cambio, para fomentar exportaciones (al menos las no tradicionales) y en especial desincentivar importaciones. ¿Por qué no se hace? Porque como se ha mencionado, el 40% de los préstamos están en dólares. Si sube el precio del dólar y las personas que deben dólares obtienen sus ingresos en soles, entonces tendrán problemas de pago. De ahí que el BCR venda dólares para evitar su subida. No obstante, esta situación no es eterna. Al vender dólares disminuye reservas, más específicamente la posición de cambio, que disminuyó de US\$ 47 568 a US\$ 39 792 millones de dólares entre enero de 2013 y el 11 de febrero de 2014.

Sin embargo, regular el boom crediticio y dejar que aumente, aunque sea un poco, el tipo de cambio no son situaciones populares, menos en un año electoral. Como economistas siempre debemos considerar los beneficios y costos, tanto privados como sociales, de cada medida. ¿Qué piensan estimados lectores?

La posición de cambio es aquella parte de las reservas originada en las compras de dólares que hace el BCR en el mercado, cuando considera que ocurre una fluctuación brusca hacia la baja. El encaje bancario en dólares es el otro componente importante de las reservas.

### 1.1.3. Local

De acuerdo a lo estudiado podemos deducir que la realidad problemática que tienen las Cooperativas con respecto al riesgo crediticio por parte de sus socios que conllevan a la morosidad se mantienen tanto a nivel internacional, nacional y local.

Actualmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito del departamento de Lambayeque se encuentran con la problemática del incumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de sus socios después de haberseles otorgado un crédito, pues este problema viene trayendo consigo la morosidad que cada día se extiende más sobre las entidades crediticias del departamento a pesar que se cuenta con políticas de crédito que se requieren para cualquier crédito otorgado en general; como la de ser socio, y persona capaz de firmar contrato, contar con DNI, acreditar domicilio en el ámbito de acción de la cooperativa, tener mínimo de 30 días de asociado, ser socio puntual, haber asistido a charlas, y tener un encaje mínimo para los préstamos, apoyado por los factores de evaluación como son la capacidad de pago, el carácter y el riesgo de colocación, razón por el cual se investiga la propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad.

Esta problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe” y se observa en la no obtención de las utilidades y resultados positivos donde el socio pueda percibir la solidez de la institución y la seguridad en sus aportes, y ha sido siempre la preocupación de gerentes, trabajadores y socios de la Cooperativa minimizar dicho problema de morosidad a través de un acuerdo plan de riesgo crediticio.

Se hace notorio por tanto, que existen serias dificultades para el logro de los objetivos y metas de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe”.

Es por ello, que hemos decidido llevar una propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de socios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe”.

**León De la Cruz, C. (2009)**, en su estudio de investigación “Análisis clúster para la segmentación de clientes de micro finanzas en Chiclayo y Cajamarca – Perú nos explica:

Unas variables adicionales de segmentación en el caso de Lambayeque son el género y el monto de deuda, la dispersión de los clientes está relacionada a la profundidad del sector servicios en cada región, así Lambayeque que tiene este sector más grande en su economía, es la ciudad con mayor número de segmentos o tipos de microempresarios. Se puede verificar, que la competencia crediticia se va trasladando a los segmentos de menor capacidad operativa, ya que los segmentos de mayores ventas; prácticamente tienen saturadas sus capacidades de endeudamiento y seguir en estos segmentos, solo implica un mayor nivel de morosidad.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera un Plan de riesgo crediticio, disminuirá la morosidad de los socios en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche Ltda., en la Provincia de Ferreñafe?

## **1.3. Delimitación de la investigación**

**Espacio Geográfico:** La presente investigación se realizó en la Región de Lambayeque, provincia de Ferreñafe.

**Entidad:** La presente investigación se realizó en la Cooperativa de ahorro y Crédito, Valle La Leche Ltda.

**Sujetos:** En la investigación fueron considerados los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, para obtener información requerida.

**Periodo de Tiempo:** La investigación se realizó desde el mes de marzo hasta diciembre del 2015, por lo que tiene un periodo de duración de 10 meses.

## **1.4. Justificación e Importancia**

En el contexto general que orienta la propuesta del presente proyecto de investigación, enfatizando en que el riesgo crediticio es consustancial en la gestión de las entidades que realizan intermediación financiera, que si no es razonablemente controlado, ocasionará serios perjuicios a la organización, a los socios y a la comunidad, y que debe enfocarse al proceso de otorgación de crédito y su segmentación.

Como complemento de la propuesta mencionada, el trabajo de investigación será presentado al Consejo de Administración, en su condición de organismo interno de administración, el análisis de procesos operativos y administrativos, para su revisión y consideración. Los cambios recomendados, será una práctica que contenga un conjunto de procedimientos y estrategias que deben desplegar las áreas y personas que participan en la gestión crediticia, cuya aplicación rigurosa permitirá, mantener una cartera sana, reducir los índices de morosidad, las afectación a los estados financieros por la constitución de provisiones para la cobertura de pérdidas y el castigo de la cartera de créditos.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Durante el desarrollo de la investigación nos encontramos con las siguientes limitaciones:

- Falta de antecedentes de estudio a nivel local en cuanto al desarrollo del tema de investigación.
- Dificultad de acceso a la información, debido a que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, no brindan estos datos, ya que los consideran confidenciales, evidenciando falta de colaboración del personal que labora en una unidad de créditos al momento de solicitar dicha información para el desarrollo de la investigación.

### **1.6. Objetivos**

#### **1.6.1. Objetivo General**

- Proponer un Plan de Riesgo Crediticio, para disminuir la morosidad de los socios en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe”.

#### **1.6.2. Objetivos Específicos**

- Diagnóstico de morosidad de los socios de la COOPAC, Valle La Leche Ltda. Provincia de Ferreñafe.
- Analizar las dificultades de la capacidad de pago y el endeudamiento de los socios.

- Elaborar un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe”.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Internacional

**Berrazueta, A. y otros (2012).** En su Tesis PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, “EDUCADORES DE COTOPAXI” CACEC DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO AÑO 2010. - Ecuador

#### **Concluyen**

El análisis de los procesos de evaluación de los riesgos de la empresa permitió establecer un plan que resultará propicio, adecuado y provechoso a las necesidades de la misma; para este fin se utilizó métodos (descriptivo, científico, analítico) y técnicas (observación, encuesta) que pusieron al descubierto falencias tanto operativas como financieras, las que no permiten cumplir con objetivos o metas esperados, provocando menor eficiencia y efectividad en los procesos de adjudicación o recuperación de los créditos.

#### **Comentario**

La presente investigación nos ayudará a considerar que métodos de investigación como el método descriptivo, científico, analítico y técnicas como la observación, encuesta para determinar que cuales son las carencias tanto operativas como financieras que dificultan la recuperación de los créditos dando paso a la morosidad.

**Ávila, J. (2005).** En su tesis denominada “MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS EN EMPRESAS DEL SECTOR REAL” – Universidad Javeriana, Bogotá – Colombia.

#### **Concluye**

Las empresas deben comprender la importancia de identificar, medir y gestionar el riesgo financiero como elemento complementario al desarrollo del objeto social para el cual fueron constituidas pues una adecuada gestión de riesgos financieros permite a la compañía mantenerse en dirección de sus objetivos de rentabilidad.

El diseño y adopción de un modelo de medición, control y administración de riesgos debe estar acorde con los objetivos estratégicos, con el plan de negocios y con el método de administración de riesgos adoptado por la organización; soportado por metodologías de comprobando valor técnico para la medición de riesgos de mercado, crédito y liquidez.

### **Comentario**

La presente investigación tomaremos como ejemplo para identificar y medir el riesgo financiero, el cual nos permitirá mantener a la empresa en dirección de sus objetivos de rentabilidad.

**Rafael, E. (2005).** En su tesis denominada “ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD EN EL SISTEMA BANCARIO DE ECUADOR”, Guayaquil – Ecuador.

### **Concluye**

La morosidad de los socios ha ido disminuyendo en los últimos años, sin embargo la presencia de un componente inercial en la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el regulador, dado que en el contexto de tendencia creciente la morosidad experimentaría resistencias a la baja. En ese sentido se recomienda un comportamiento prudente por parte de los bancos en periodos de tasas de morosidad al alza, ya que shocks presentes que deterioran la calidad del portafolio actual tendrían un impacto en el futuro.

### **Comentario**

A través de la presente investigación nos ayudará a realizar una comparación con los agentes económicos ecuatorianos, en una variable importante de la explicación de la morosidad a través de las colocaciones que nos permitirá que los agentes tengan respaldo para endeudarse sin afectar su capacidad de pago.

### **2.1.2. Nacional**

**Saldaña, M. y Otros (2012)** En su tesis “ESTRATEGIA Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE RIESGOS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN CAJA NUESTRA GENTE DE TRUJILLO – PERIODO 2012

#### **Concluye**

De acuerdo a lo investigado determinamos que la estrategia en la unidad de riegos de caja nuestra gente tiene una relación directa con el índice de morosidad, ya que si no se hace una buena gestión no se puede disminuir la cartera atrasada, para disminuir el índice de morosidad.

#### **Comentario**

Esta información proporcionada nos ayudará a conocer cual han sido los movimientos que ha tenido la cartera de crédito y así disminuir el índice de morosidad.

**Aguilar, G. y Camargo, G. En su informe (2003)** “ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES MICRO FINANCIERAS (IMF) EN EL PERÚ”.

#### **Concluye**

Los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento basada en la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes.

#### **Comentario**

A través de este informe de investigación vamos a poder ampliar nuestro grado de conocimiento de la tasa de morosidad por parte de los socios.

**Murillo, K. y Huamán, B.( 2010),** En su estudio “ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIQUINQUIRÁ DURANTE EL PERIODO 2010”.

### **Concluye**

Que los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica nos proporcionan evidencia para concluir que En la Cooperativa de Ahorro y crédito Chiquinquirá Caras – 2010 si se cumplen las políticas se crédito, entonces se minimiza la morosidad.

### **Comentario**

A través de este trabajo de investigación nos ayudará a conocer las políticas e crédito, la cual nos va ayudar en la realización de nuestro plan de riesgo crediticio, para disminuir la morosidad.

### **2.1.3. Local**

**Saldaña, D. y Sánchez, M. (2011)**, en su Tesis “DISEÑO DE UN MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE RECAUDO Y PAGO DE LA GERENCIA DE OPERACIONES DEL BANCO AGRARIO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO”.

### **Concluye**

Con el diseño del Modelo de Administración de Riesgo Operativo, se identificaron los riesgos existentes en el área de convenios de recaudo y pago de la Gerencia de Operaciones del Banco Agrario, permitiendo valorar su impacto y analizar las probabilidades de ocurrencia, con lo cual se realizaron recomendaciones por cada proceso.

### **Comentario:**

Con esta tesis nos será de gran utilidad y respaldo para el sustento de nuestro marco teórico sobre la administración del riesgo operativo.

## **2.2 Bases teóricas Científicas**

### **2.2.1. Riesgo Crediticio**

#### **2.2.1.1. Objetivos del Riesgo**

El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores. **(Artículo 2°- Resolución S.B.S. N° 14353)**

#### **2.2.1.2. Importancia del Riesgo**

Proporcionar elementos de juicio que permitan identificar en términos de probabilidad que una variable se comporte de manera distinta a como inicialmente se había planeado y que esto implique que ocurra una desviación de los rendimientos futuros esperados.

#### **2.2.1.3. Clasificación de Riesgos**

##### **A. Riesgo financiero crediticio**

Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en función a su actividad el principal riesgo al cual está inmerso es al riesgo crediticio, ya que tiene la posibilidad de que incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.

Es importante mencionar que el acuerdo Basilea II busca mejorar la gestión y la medición del riesgo de crédito debido a que es la principal fuente de problemas en los entes financieros, además que la cartera de créditos es considerado el activo más importante y con mayor participación en una Cooperativa que desarrolla actividad financiera.

Es por ello que para su análisis se debe considerar los factores tanto externos como internos:

## **a) Externos**

La economía: Buen crecimiento económico implica menor desempleo y menor índice de calidad de cartera.

El sector: No siempre sigue el mismo camino de la economía.

La actividad económica del asociado o cliente: Factores socioeconómicos, por ejemplo cuando es empleado su situación económica está muy ligada a la salud financiera de la empresa donde labora.

## **b) Internos**

Las políticas: son responsabilidad de los Consejos de Administración.

Riesgo Operacional.

La estructura organizacional.

Riesgo Legal.

La Gestión del Riesgo de Crédito involucra el análisis del otorgamiento de crédito, en el cual se analiza los siguientes aspectos que son considerados clave para confiabilidad de la institución financiera:

## **B. Aspectos a considerar para el otorgamiento de créditos**

### **1) Crédito**

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahorrar y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada.

El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta.

### **Sujetos del Crédito:**

Es la persona natural o maestros que reúne los requisitos para ser evaluado y

posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

## 2) Composición de los Créditos:

Está compuesto por:

- a. Solicitante del Crédito (Socio deudores)
- b. Otorgante del Crédito (Acreedores)
- c. Documentos a cobrar
- d. Deudores Morosos
- e. Garantías Reales o Prendarias
- f. Tasa de Interés Pactada
- g. Monto del Crédito
- h. Plazos y modalidad de pago.

## 3) Clasificación de los Créditos

**a. Créditos Informales.-** Los créditos informales son aquellos que no cuentan con características de documentación que garanticen la realización de un crédito.

**b. Créditos Formales.-** Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes:

**Créditos de Consumo o Microcréditos.-** Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general.

**Créditos Empresariales.-** Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios.

**Créditos Bancarios.-** Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar su

ventas, aumentar sus líneas de productos. Así como también a personas naturales o jurídicas que necesitan recursos para financiar sus actividades.

- c. Otras formas de crédito que otorgan las empresas del Sistema Financiero:  
El crédito documentario; que mayormente se usa en comercio internacional.  
Las Tarjetas de Crédito.

#### **4) Tipo de Créditos**

**a. Créditos o Microcréditos.-** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales, es decir créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares.

**b. Créditos de Consumo.-** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de consumo, es decir aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera con fines similares.

**c. Créditos de Vivienda.-** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de vivienda, es decir, aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas: sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se consideran también créditos hipotecarios para vivienda los concedidos, con dicha finalidad, a los directores y trabajadores de la respectiva empresa del sistema financiero.

## 5) Administración de Créditos

Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días.

Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa. Toda empresa que otorga créditos a sus clientes a través de cualquiera de las modalidades descrita anteriormente deben contar con departamentos de riesgos crediticios.

Uno de los principales problemas en el adecuado manejo de las finanzas de un negocio, es sin duda asegurar el retorno de la inversión, uno de los canales por los que se dan más pérdidas es por el exceso de cuentas incobrables o de lenta recuperación pues los costos derivados de estas impactan de manera directa en las utilidades de la empresa.

Pero el crédito es el motor de las ventas, por lo que no podemos dejar de promoverlo y otorgarlo, es decir, la solución para reducir el número de cuentas incobrables o incrementar la recuperación de las cuentas no está en limitar o reducir los créditos, sino en otorgarlos sobre bases sólidas y bien planificadas.

El análisis previo al otorgamiento de un crédito es todo un campo de la administración y planeación financiera que en algunos casos llega a requerir un alto grado de especialización, sin embargo se ha tomado los principios fundamentales para ofrecer los puntos clave en el proceso a fin de que se pueda conocer de manera clara, cuales son los 5 factores que se debe evaluar al analizar un crédito.

**Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y con los siguientes:**

### **a. Carácter**

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito otorgado.

Cuando se hace un análisis de crédito, lo que se busca es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, para ello no se dispone de una "bolita mágica" que permita ver con claridad ese futuro incierto, por lo que se debe buscar información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (Como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (Como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

La estabilidad familiar es un aspecto cualitativo muy importante que se debe considerar en el análisis de un solicitante.

**Los puntos que se deben observar son:**

- Número de años en el lugar de residencia.
- Número de cargas familiares (analizando las edades, nivel de educación y el estado de salud)
- Referencia de otras fuentes de ingresos alternativas para poder pagar la cuota en el caso de que se presenten problemas en el negocio.
- Referencias personales principalmente de los vecinos y proveedores.
- Título de propiedad de algún bien mueble o inmueble.

**Al analizar la moral de pago se debe observar lo siguiente:**

- Excelente historial crediticio con el sistema financiero.
- Buen historial de pago de cuentas de servicios básicos y otras deudas.
- Que no presente antecedentes de mala conducta o problemas judiciales.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.
- Obtener un Reporte de Buró de crédito (Esta puede ser tramitado por su propio cliente y entregarte una copia).
- Verificar demandas judiciales (existen empresas que por un pago mínimo le dan ese tipo de información).
- Obtener Referencias Bancarias (Por medio de una carta o pedir las directamente al banco).

"Además en el Art. 2 determina que la custodia de las garantías deberá estar a cargo de un custodio quien, bajo su responsabilidad, mantendrá un registro centralizado de las garantías vigentes, el que contendrá por lo menos la siguiente información:

- Nombre e identificación del deudor;
- Tipo de garantía y breve descripción;
- Nombre e identificación de la persona que otorga la garantía, en caso de que no sea el deudor;
- Valor de la garantía y fecha de su vencimiento, en caso de haberla;
- Valor y fecha de vencimiento de los créditos que está garantizando;
- Fecha y monto del último avalúo y nombre del perito evaluador (cuando la garantía requiera de un avalúo);
- Fecha y monto del valor del endoso de la póliza de seguro (cuando ésta sea requerida); y,
- Firma de responsabilidad del custodio"

#### **b. Capacidad**

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, etc.

Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito.

En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene el cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, recordemos que al venderle a un cliente no solo se busca una compra esporádica sino que él tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, la capacidad de pago a las que se debe someter las personas para poder acceder a los créditos en el sistema financiero es del 50% de su patrimonio como garantía para su aprobación.

### **c. Condiciones**

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

#### **Algunos elementos a considerar son:**

- Ubicación geográfica
- Situación política y económica de la región
- Sector

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación y forma de cálculo permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

#### **Metodología para la obtención de la tasa activa nominal promedio ponderada por plazos**

Para el cálculo de las tasas de interés promedio ponderadas por tipo de crédito y plazos se sigue el siguiente procedimiento:

- Obtención del número de días plazo restando la fecha de vencimiento del crédito menos la fecha de concesión del crédito.
- $\text{Número de días plazo} = \text{Fecha de vencimiento del crédito} - \text{Fecha de concesión del crédito}$ .
- Ordenamiento de los datos.
- Agrupamiento de los datos por tipo de crédito.
- Los agrupamientos del paso 3, se subdividen por plazos.
- Cada agrupación se realiza la sumatoria del número de operaciones y el total del monto otorgado correspondiente.
- En cada subgrupo del paso 4 se totaliza la columna del valor de la operación. h) Se calcula la tasa nominal promedio ponderada de cada operación del subgrupo multiplicando el valor de cada operación por su tasa nominal, y ese resultado se divide para el total.

#### **d. Colateral**

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

La segunda fuente hace las veces de "un plan b", en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

- Aval.
- Pagare en garantía.
- Contrato prendario.
- Fianza.
- Seguro de crédito.
- Deposito en garantía.
- Garantía inmobiliaria

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy cuidadoso, pues no se debe determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que se le puede embargar si no paga.

#### **e. Capital**

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas para su evaluación, se requiere del análisis a su situación financiera. El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos con los que se puede asesorar el contador con fórmulas de aplicación práctica para que a través de un balance, se pueda medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar.

Por supuesto que no en todos los casos se podrá obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos

del potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos. Lo cierto es que cada uno de los 5 elementos mencionados tiene una gran importancia, por lo que no se puede solo centrar la decisión en uno de ellos.

El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras C (reputación y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantía colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito.

**Según Berrazueta, A. y Escobar, V.(2010)** en su tesis "PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE COTOPAXI" CACEC DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO AÑO 2010"

### **C. Clasificación crediticia**

**Según la Resolución SBS Nº 11356-2008**, la clasificación crediticia que otorga la SBS a los deudores mayoristas está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor. Esto se determina en función de las características de su flujo de caja y del grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, se toma en consideración su nivel de solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales. Para el caso de los deudores minoristas y los créditos hipotecarios, la clasificación crediticia de la SBS únicamente considera el grado de cumplimiento (días de atraso). En el Cuadro 1, se presenta los criterios utilizados para la clasificación de los ocho tipos de crédito en cada una de las cinco clasificaciones crediticias vigentes propuestas por las SBS: Normal, Con Problemas Potenciales (CPP), Deficiente, Dudoso y Pérdida.

**Tabla N° 1 Clasificación crediticia del deudor, según tipo de crédito y Fecha de Atraso**

Tipo de crédito	(0)Normal	(1)CPP	(2)Deficiente	(3)Dudoso	(4) Pérdida
Corporativos, grandes empresas y medianas empresas	1-8 días	9-30 días	31-60 días	61-120 días	121 días a más
Pequeñas empresas, microempresas y Consumo (R y NR)*	1-15 días	16-60 días	61-120	121-365 días	366 días a más
Hipotecarios	1-30 días	31-60 días	61-120 días	121-365 días	366 días a más

\* Revolvente (R) y No Revolvente (NR) Fuente: **Resolución SBS N° 11356-2008**

En función de los días de atraso, la clasificación es más estricta para el caso de los créditos a pequeñas empresas, créditos a microempresas y créditos de consumo. Estos créditos pasan de la categoría "normal" a "CPP" a los 9 días de atraso, mientras que para los créditos corporativos o hipotecarios esto ocurre a los 31 días. Esta diferencia se explica en parte por el mayor riesgo inherente de los créditos dirigidos al sector minorista<sup>16</sup> y por otro lado, por la dificultad en la evaluación de los factores cualitativos (situación financiera, flujos de caja, etc.) de los deudores minoristas, que genera que se requiera una mayor exigencia en cuanto al número de días de atraso.

#### **D. Tipos de Riesgo**

**Según Berrazueta, A. y Escobar, V.(2010)** en su tesis "PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DE COTOPAXI" CACEC DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO AÑO 2010"

## **1. Riesgo de Mercado**

El riesgo de mercado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, hace referencia no sólo a las pérdidas latentes, sino también a las ganancias potenciales. En cuyo caso las Cooperativas están inmersas dentro de la competencia en el mercado a correr riesgos tales como:

- a. Riesgo de tasa de cambio,
- b. Riesgo de valor razonable de tipo de interés, y,
- c. Riesgo de precio.

### **1.1. Riesgo de liquidez**

A pesar de enfrentar el congelamiento de sus cuentas de inversión, el indicador de liquidez de las Cooperativas después de la crisis de 1999, reflejó un fortalecimiento. El sistema bancario presentó un índice de liquidez de 26,1%. Estos datos revelan que el sistema bancario, a pesar de tener un índice superior al de las Cooperativas, es más vulnerable a las fluctuaciones del mercado lo que se refleja en su nivel de desintermediación financiera, que desembocó en el problema de solvencia y quiebra del sistema bancario. Curiosamente, en esta coyuntura ninguna de las dos tuvo que recibir inyección de fondos y promoción estatal para evitar su liquidación.

En suma, en las Cooperativas hay más liquidez, más activos, sobre todo productivos, mayor protección al riesgo crediticio y mejor posición patrimonial y de ahorros.

### **2.2.1.4. Riesgos de Operación**

#### **2.2.1.4.1. Riesgo legal**

Comprende las contingencias legales que podrían derivarse de conflictos judiciales, reclamaciones laborales o de carácter tributario; y cuyos efectos podrían afectar significativamente en la situación de la entidad financiera.

#### **2.2.1.4.2. Riesgo económico**

El riesgo económico; es aquél que se asocia con las operaciones normales de la institución o más precisamente, es el riesgo de no poder cubrir los costos de operación de la misma. Es independiente de la estructura financiera de la empresa, e incluye aquellas eventualidades que pueden afectar el resultado de explotación de la empresa, tales como obsolescencia o exceso de oferta del servicio, baja de cotizaciones en mercados. Estas se derivan de la incapacidad de la organización para garantizar la estabilidad del resultado, debido a que se encuentra expuesta a factores endógenos y exógenos propios de su entorno.

#### **2.2.1.4.3. Riesgo de transacción**

Debido a que el sistema financiero por la propia naturaleza de su negocio es muy sensible a los cambios en las principales variables económicas, se hace necesaria una adecuada gestión de riesgos, y una óptima supervisión de los mismos para evitar grandes fluctuaciones de estas variables. Todo esto llevaría a reducir los costos de transacción en los que incurrirían las instituciones financieras al presentar problemas y a reducir los costos gubernamentales en los que incurre el Estado al tratar de ayudarlos y evitar que quiebren.

Los actuales modelos organizacionales y su estructura de información presentan algunas deficiencias en cuanto a la medición y valoración sobre el riesgo de obtención del beneficio institucional, dificultando así la toma de decisiones de los responsables y usuarios de esta información, repercutiendo directamente con la entrada de recursos por medio de nuevos inversores de capital.

Las condiciones en que se realiza cualquier transacción son aceptadas por todas las partes que intervienen en la misma. La transacción no se producirá mientras las partes no crean que vayan a resultar beneficiadas con su realización. Como consecuencia de ello, los intereses de las diversas partes se armonizan. La cooperación, y no el conflicto, es la regla.

#### **2.2.1.4.4. Riesgo de control**

La Superintendencia de Bancos y Seguros con el apoyo de organismos internacionales emprendió un drástico programa de cambio con el objetivo de alinearse a las tendencias internacionales en lo que a supervisión y control se refiere, para de esta manera borrar la mala reputación adquirida y proyectarse como un organismo que verdaderamente garantice los depósitos de los clientes y la estabilidad del sistema financiero.

Se buscó estructurar un marco normativo que además de promover la competitividad de las instituciones financieras permitan un adecuado nivel de supervisión de acuerdo con las mejores prácticas internacionales. El riesgo de control surgiría cuando la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el ente controlador, incline sus actividades a la corrupción.

#### **2.2.1.4.5. Riesgo de Tasa de Interés:**

**Según Murillo, K. Y Huamán, B. (2010)** en su tesis "ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIQUINQUIRÁ DURANTE EL PERIODO 2010." Dice que el riesgo de tasa de interés se refiere a la exposición de la condición financiera del banco a movimientos adversos en las tasas de interés.

Este riesgo impacta tanto en las ganancias como en el valor económico de los activos de un banco, en los pasivos y en instrumentos fuera de balance.

Las formas primarias del riesgo de tasa de interés a los que típicamente están expuestos los bancos son:

1. El riesgo de reapreciación (reasignación de precios), que resulta de las diferencias de coordinación en el vencimiento (por tasa fija) y de la reasignación de precio (por tasa flotante) de los activos del banco, pasivos y posiciones fuera de balance de situación;
2. El riesgo de la curva de rendimiento, que resulta de cambios en la pendiente y forma de la curva de rendimiento;
3. Riesgo base, que resulta de la correlación imperfecta en el ajuste de las tasas ganadas y pagadas sobre diferentes instrumentos con otras características similares de reasignación de precios; y
4. Opcionalidad, que resulta de opciones expresas o implícitas integradas en muchos activos, pasivos y portafolios fuera de balance de los bancos.

Aunque dicho riesgo es una parte normal de banca, el riesgo excesivo de tasa de interés puede colocar una amenaza significativa para las ganancias y para el capital base del banco. La administración de este riesgo es de creciente importancia en mercados financieros sofisticados donde los consumidores manejan activamente su exposición de tasa de interés. Debe darse especial atención este riesgo en países donde las tasas de interés están siendo desreguladas.

#### **2.2.1.4.6. Riesgos tecnológicos:**

**Según Murillo, K. Y Huamán, B. (2010)** en su tesis "ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIQUINQUIRÁ DURANTE EL PERIODO 2010." Nos dice que incluye todos los aspectos relacionados con los sistemas informáticos de la

institución, tanto en la capacidad de equipos y recursos tecnológicos, como en la calidad de procesamiento e información y niveles de seguridad de dicha información y accesos.

### **2.2.2. Morosidad.**

La Morosidad de un crédito, tiene íntima relación con el riesgo crediticio, desde el punto de vista que es una probabilidad que un deudor falle en los compromisos adquiridos con la Cooperativa. Como se sabe el crédito no es otra cosa que un contrato en el que la parte deudora se obliga con la institución para cancelar la deuda pendiente, a pagar unas cuotas de dinero en unos plazos específicos. Cualquier incumplimiento en los dos componentes básicos (plazo y monto) del compromiso se considera una mora.

Pero esta mora en el pago no implica pérdida automática para la institución, pues cuando este ocurre la Cooperativa activa una serie de mecanismos de defensa, tendientes a evitar que el fallo se traduzca en pérdida.

Frente a un fallo en el plazo, el mecanismo más usado es el cobro de intereses de mora, que teóricamente, debe resarcir a la Cooperativa, de las eventuales pérdidas que la mora le ocasionó por el desgaste en el flujo de caja de la entidad, por el cual asumimos que tuvo que utilizar pasivos más costosos. En el caso de incumplimiento en el monto los mecanismos más comunes son:

Presión por parte del personal de cobros a través de llamadas telefónicas y/o citaciones.

Procesos jurídicos que implican hacer efectiva la garantía, y cuando procede, perseguir los bienes del deudor (embargo preventivo).

Reporte a las centrales de riesgo de la información crediticia del socio/cliente. Sólo cuando se han utilizado estos mecanismos, o cualquier otro diseñado por la Cooperativa, y su resultado final no se ha traducido en una recuperación parcial o total del monto adeudado, es que la institución puede hablar de pérdida.

La valoración de la mora hace referencia a las pérdidas en que podría incurrir la Cooperativa sobre una cartera de colocación. Es decir que encontramos dos factores a medir: La probabilidad que el socio nos falle, y una vez que ocurra el fallo, la probabilidad que los mecanismos diseñados no operen adecuadamente.

Por regla general, las instituciones financieras tienen tradicionalmente dos fortalezas enormes frente a otros intermediarios que son:

- a. Carteras de colocación altamente proyectadas.
- b. Un porcentaje de la colocación está amparado con aportes que pueden cruzarse con la deuda en caso de incumplimiento.

Aun así, para las entidades financieras, es vital desarrollar una metodología que estime sus pérdidas de cartera, pues a través de este cálculo puede planear estrategias que la protejan de tales pérdidas. Cuando estas pérdidas son elevadas, ponen en riesgo la misma estabilidad, y la solvencia de la entidad financiera. **Según Aguilar, G. y Aguilar, C. (2003)** En su estudio: "ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES MICRO FINANCIERAS (IMF) EN EL PERÚ.

### **2.2.2.1. Variables que influyen en la morosidad**

#### **A. Ratios**

##### **a. Ratios de Solvencia**

Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros.

Este ratio trata de determinar la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas con la realización de sus activos y se expresa así:

**Ratio de Solvencia = Activo total/ Deudas totales.**

Debemos relacionar este ratio directamente con otro que parece similar pero tiene diferencias sustanciales ya que se centra en el particular en concreto, en es sujeto concreto y los activos de que éste dispone para confrontarlos con las deudas que éste pueda tener.

##### **b. Ratio de Endeudamiento**

Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus deudas. Se expresa por el cociente:

**Ratio de Endeudamiento = Capitales propios/ Deudas totales.**

Ratio financiero que mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo.

## **B. Plazo**

Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible.

El plazo, jurídicamente, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho.

El plazo siempre es cierto, en el sentido de que es un tiempo que llegará en algún momento dado y sin posibilidad de que no llegue a ocurrir. Este evento puede estar determinado de antemano como, por ejemplo, una fecha determinada o puede no estar determinado como, por ejemplo, el momento de la muerte de alguien.

El plazo generalmente se incorpora a los contratos como cláusula accidental: un contrato puede tener un plazo o ser indefinido. Sin embargo, en algunos casos el plazo es esencial para el contrato, ya que sin éste el mismo desaparece.

## **C. Importe**

Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo.

## **D. TIPOS DE INTERÉS**

En este caso entendido como el porcentaje que se aplica al capital (Importe nominal del préstamo hipotecario, sin incluir los intereses. Una vez iniciada ya la vida del préstamo hipotecario debemos distinguir entre: Capital amortizado: Parte del préstamo o del crédito ya pagado. Capital pendiente: Parte del préstamo o del crédito que resta por pagar.) Pendiente de un préstamo para calcular los intereses que deben abonarse. También en este sentido debemos hacer referencia al T.A.E. (Tasa Anual Equivalente): definida como fórmula de cálculo matemático mediante el cual se transforman las condiciones financieras aplicadas a un préstamo (tipo de interés nominal, las comisiones y el plazo de la operación) a su equivalente anual, cualquiera que sea su forma de liquidación. La TAE homogeneiza las condiciones de las diferentes ofertas de préstamo hipotecario que nos hacen diferentes instituciones financieras haciéndolas comparables. Esto es, aunque varíen su tipo de interés y tengan comisiones diferentes, se les transforma a una tasa común equivalente anual. Si nuestro préstamo está sujeto a interés variable, implicará un interés nominal diferente cada año. Entonces la TAE solo nos serviría para conocer el interés nominal proporcional del primer año. Fuera de la Tasa Anual Equivalente: Hay que recordar que gastos tales como: notaría, tasación, gestorías, impuestos, son gastos previos a la constitución del préstamo, ligados a la compra-venta de la vivienda y no forman parte

de la TAE. Por tanto, ninguno de estos gastos se tiene en cuenta a la hora de calcularla (que sería, estrictamente, el coste efectivo del préstamo).

Volviendo al tipo de interés, podemos reconocer las diferentes formas que éste adopta. Puede ser fijo, variable o mixto. El tipo de interés fijo es aquel que se mantiene constante durante toda la vida del préstamo. El tipo de interés variable se actualiza y revisa en los plazos establecidos con la entidad financiera. El tipo de interés mixto mantiene un tipo fijo durante los primeros años y el resto de tiempo hasta su cancelación, a tipo variable.

El otro gran grupo de variables que influyen en la morosidad son de tipo "macroeconómico" o así lo hemos denominado en el sentido de que afectan a todos los deudores de igual manera.

#### **E. Como afrontar la morosidad extrema**

Las entidades financieras tienen la necesidad de gestionar la morosidad una vez ésta ya es aparentemente insalvable. Parece obvio que la primera de las vías sea la de la negociación y el intento de resolver el conflicto por la vía amistosa renegociando plazos, garantías o condiciones. No obstante, una vez esta vía ha sido ya descartada, las Entidades optan por iniciar una fase que comienza por la recepción del expediente y que se desglosa de la siguiente manera:

La autorización o denegación viene a su vez determinada de la siguiente forma:

El expediente que se recibe llega con los bloqueos insertados, que se dan de alta según se indica a continuación:

- a. Expedientes con Saldo D < 2.000 Euros:** Alta bloqueo cuando el analista de riesgo da conformidad.
- b. Expedientes con Saldo D > 2.000 Euros:** Alta bloqueo autorizado por Riesgos.

Al autorizar la entrada del expediente y para proceder a su preparación inicial, se solicitarán los informes y fichas indicados en el gráfico anterior, los cuales serán utilizados para estudio de los antecedentes y situación, y definir actuaciones a seguir.

**Existen dos motivos para no autorizar la entrada de un expediente a Recuperaciones, que son:**

- a)** Solicitud de devolución por parte de Riesgos, por reconducción de la deuda inicial, o por cualquier otro motivo.

- b)** Tras una revisión inicial por parte de la Unidad de Administración, se detecta que la deuda está constituida por conceptos cuyo cargo no procede, o bien no son gestionables desde Recuperaciones.

En el caso b), para poder obtener la documentación necesaria para determinar que el expediente no debe ser tratado por Recuperaciones, se autorizará su entrada en la Dirección, para análisis, posterior finiquito y devolución del mismo.

Lo importante es aclarar que siempre y en todo caso, los expedientes de morosos pueden ser tratados de forma judicial o extrajudicial, tal y como veremos a continuación:

#### – **REQUERIMIENTO EXTRAJUDICIAL**

En cuanto a los requerimientos de pago, una vez liquidadas las operaciones y concretado el saldo deudor a reclamar, paralelamente, en su caso, a la intervención notarial de la certificación de saldo expedida, y previa conformidad notarial a la liquidación practicada, se remiten los burofax de reclamación extrajudicial a las personas vinculadas al título / contrato en virtud del cual se acredita el importe a reclamar.

Los pasos a seguir, los que a continuación se indican:

- a.** Verificación de los saldos deudores en cuenta, respecto de los saldos certificados. A fin de detectar posibles variaciones en los mismos, producidas por pagos a cuenta posteriores al cierre, o bien incidencias que se hayan producido y deban gestionarse.
- b.** En caso de haber detectado alguna incidencia, a resultas de la verificación efectuada según el punto anterior, deberá procederse a la resolución de la misma.
- c.** Verificación de domicilios que se encuentren en el expediente, correspondientes a las personas vinculadas con las deudas a reclamar. El/los domicilio/s al que remitir los burofax será:
  - El domicilio designado para ello en el título a reclamar.
  - El domicilio que consta en el aplicativo SIBIS.
- d.** Confección del/de los burofax, a través del aplicativo SEDAS y tras efectuar las operaciones informáticas necesarias para proceder a ello. Verificación del contenido de los burofax: tipo de póliza, fechas de formalización del título y cierre de la cuenta, saldo, personas, domicilio, cláusulas citadas y coherencia del texto

en general, respecto del a persona a quién se remite, ya que el mismo variará en función de si se remite al titular del crédito, o bien a un fiador, etc.

- e. Preparación de originales para su envío a correos, a través de la Dirección de Correspondencia.
- f. Preparación y control de copias en Recuperaciones, para control y seguimiento de los certificados que Correos nos debe entregar, así como de los acuses de recibo que igualmente debemos recibir.
- g. Actualización en SEDAS de la situación del expediente.

Una vez obra en nuestro poder, toda la documentación relativa al requerimiento de pago extrajudicial (burofax), se procede a la entrega del expediente físico al abogado asignado para su gestión. A su vez, y respecto de las facturas que remite Correos, por el envío de burofax, debemos proceder a su:

- a. Revisión para conformidad.
- b. Autorización al pago.
- c. Contabilización del abono.
- d. Aplicación del cargo al expediente y procedimiento al que corresponda.

Procede efectuar dicho tratamiento extrajudicial en el supuesto que deba realizarse una garantía prendaria. Una vez certificado el saldo, intervenido por notario y en su caso requerido el deudor, se procede a aplicar la pignoración. Si se cubre la totalidad del saldo deudor se archiva el expediente.

Si el saldo acreedor no cubre la totalidad de la deuda y hay bienes susceptibles de embargo se procederá a darle tratamiento judicial, interponiéndose la correspondiente demanda. Si no hay bienes susceptibles de embargo se procederá al archivo del mismo, con traspaso a GEX.

**Bajo este concepto se clasifican los siguientes expedientes:**

- a. Saldo deudor inicial < 100 Euros.
- b. Saldo deudor inicial > 100 Euros < 2.000 Euros.
- c. Saldo deudor inicial > 2.000 Euros < 4.000 Euros, sin título ejecutivo.
- d. Saldo deudor inicial > 4.000 Euros e < 30.000 Euros, con o sin título ejecutivo pero sin bienes. Estos expedientes no serán gestionados judicialmente, salvo en caso de que varíe la situación patrimonial de los titulares y/o fiadores en expedientes del apartado d) y se considere viable la recuperación de la deuda mediante su ejecución judicial, normalmente en el que se procederá su traspaso a

contenciosos, al igual que en el caso de que se iniciará un procedimiento concursal. En este sentido, se revisará con cierta frecuencia la posibilidad que haya cambiado la situación patrimonial de un deudor.

Una vez ya se ha hecho la solicitud por burofax, los expedientes son tratados directamente por la Entidad (GEX: o gestión de expedientes del año en curso) o bien por Agencias Externas.

#### – **REQUERIMIENTOS CONTENCIOSOS**

Se clasificarán bajo este concepto los siguientes expedientes:

- a) Saldo deudor inicial > 2.000 Euros, con título ejecutivo y bienes contra los que actuar judicialmente.

Si una vez finalizadas las actuaciones correspondientes a su tratamiento contencioso, no hubiera sido posible la recuperación de la deuda acreditada, se procederá su traspaso a GEX. Cabe la posibilidad que se genere trámite concursal una vez iniciado el expediente contencioso.

#### – **REQUERIMIENTOS CONCURSALES**

Se clasificarán bajo este concepto, los expedientes que se hallen inmersos en un procedimiento concursal, con comunicación a través de los siguientes canales: a) Información directa de la oficina.

b) Información facilitada por Riesgos.

c) Información extraída de fuentes externas: BOE, Informa... d) A través del propio cliente.

Paralelamente a la tramitación del expediente concursal, puede existir actuación judicial (contencioso) contra los garantes. Finalizado el procedimiento concursal y el contencioso (si lo hubiere), y según el resultado de los mismos, podría interesar su traspaso a GEX. Tanto los Leasings, como los Rentings y Factores, pueden corresponder a cualquiera de los tres grupos principales.

**En todos estos casos, el TRATAMIENTO JUDICIAL es el siguiente:**

#### **A. Interposición de la demanda.**

Recibido el expediente por Contenciosos se revisa la documentación, y en función de la misma se redacta la demanda. Se determina el partido judicial y los bienes a

embargar, se elige el procurador, se solicitan las tasas judiciales, y en su caso, la comunicación al Colegio de Abogados correspondiente. Confeccionada la demanda y firmada por el abogado se envía al procurador para su presentación en el juzgado. Este nos da traslado de las resoluciones judiciales y presenta en el juzgado los escritos que le indicamos.

En el supuesto que la demanda se envíe a un abogado externo, se efectúa la hoja de encargo profesional y una vez revisada la documentación se le envía a fin de que confeccione el escrito de demanda.

## **B. Tipos de demanda**

### **a) Ejecución de bienes hipotecados.**

Este tipo de demandas se interponen básicamente en reclamación de préstamos hipotecarios, aunque en ocasiones podamos encontrar otro tipo de hipotecas, como las de máximo o las unilaterales.

### **b) Ejecución de títulos no judiciales.**

La mayoría de las demandas iniciadas en contenciosos se interponen en base a títulos intervenidos por notarios, como pólizas de crédito, pólizas de préstamo, pólizas de afianzamiento, leasing, etc.

### **c) Procesos monitorios.**

Es un proceso basado en una petición inicial para reclamar una deuda dineraria vencida, exigible y determinada que no exceda de los 30.050,60 euros.

Se utiliza este proceso cuando no disponemos de título ejecutivo extrajudicial, es decir, póliza intervenida por notario, escritura pública, letra de cambio, cheque o pagaré. Una vez obtenida sentencia firme iniciamos la ejecución. En caso de oposición la L.E.C. nos remite al procedimiento ordinario correspondiente.

### **d) Procesos declarativos (ordinario / verbal).**

#### **Se acude a estos procesos para reclamar:**

##### **1) Leasing inmobiliario.**

Se interpone la demanda a fin de obtener una sentencia que resuelva el contrato, condene a la entrega de la posesión, y al pago las cuotas atrasadas y la indemnización pactada. Una vez obtenida la sentencia firme, se remite expediente a

Adjudicaciones y Ventas para la gestión del inmueble, y respecto a la reclamación dineraria se continúa con la tramitación contenciosa.

## 2) Rentings.

Se interpone la demanda en el supuesto que se reclamen las cuotas pendientes e indemnización pactada y devolución del vehículo. Una vez obtenida la sentencia firme, se procede como en el leasing inmobiliario.

3) Deudas sin títulos ejecutivos y que superen los 30.050,60 euros.

### **e) Juicio cambiario.**

Es el procedimiento seguido para la ejecución de letras de cambio, cheques o pagarés, siempre y cuando reúnan los requisitos establecidos por la Ley Cambiaria y del Cheque.

Se efectúa un estudio para determinar contra qué obligados cambiarios se interpone la demanda (librador, librado aceptante, avalista, firmante de pagaré o cheque y endosante) ya que en función del demandado varía el plazo de prescripción para iniciar el procedimiento.

### **– EJECUCIÓN**

Una vez admitida a trámite la demanda se requiere de pago a los demandados y se notifica la misma. En algunos supuestos será necesaria la asistencia del abogado en las vistas señaladas por el Juzgado.

El proceso de ejecución de bienes hipotecarios es más reducido porque la carga ya está inscrita en el Registro de la Propiedad y fijado el tipo para la subasta. En el resto de ejecuciones de títulos extrajudiciales o judiciales deben embargarse bienes a la mayor brevedad. Básicamente los bienes a embargar son:

- Bienes inmuebles: se solicita prórroga del embargo en el momento que corresponda para evitar su caducidad. Previo a la subasta del bien, éste se perita judicialmente para fijar el tipo de subasta deduciendo el valor de las cargas previas.

- Sueldos, pensiones y otras prestaciones: recibimos periódicamente a través del juzgado los importes que corresponden en base al art. 607 de la LEC.

Una vez cobrado el principal se liquida los intereses y se tasan las costas judicialmente, y en el supuesto de que no sean satisfechas por los deudores, volvería a iniciarse una nueva ejecución en reclamación de estos conceptos.

## – **CONCURSALES**

El concurso puede ser voluntario, cuando lo solicita el mismo deudor, o necesario, cuando lo insta un acreedor.

## – **CONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN CONCURSAL.**

Desde Administración se consulta diariamente el BOE y otras fuentes externas en busca de la publicación de situaciones concursales, debiendo confirmar directamente con el juzgado mercantil la situación concursal de nuestro cliente.

En ocasiones la primera noticia oficial que recibimos del concurso es el escrito de los administradores concursales, que nos comunican esta circunstancia y nos emplazan a que comuniquemos nuestra situación crediticia aportando una determinada documentación al

Juzgado.

## – **REACTIVACIONES**

Aunque pueden reactivarse todos los créditos y préstamos de mutuo acuerdo, una vez interpuesta demanda judicial, el deudor tiene la posibilidad según dispone el artículo 693 LEC, de reactivar el préstamo hipotecario sobre la vivienda habitual, por una sola vez sin el consentimiento del ejecutante.

Es importante que quede constancia de que el deudor se acoge a ello, para evitar una nueva reactivación en el caso de que se vuelva a impagar el préstamo. Una vez contabilizados los importes correspondientes, comunicamos a Dirección de Préstamos la situación del préstamo, les devolvemos la póliza o escritura original, cancelamos bloqueos y archivamos el expediente.

## – **CESIONES DE CRÉDITO**

Mediante esta figura la Entidad Financiera puede recibir la propuesta de un tercero para la cesión del crédito de uno o varios expedientes, lo que dará lugar al estudio de la situación procesal y contable de los mismos (importes reclamados, embargos practicados, valor de los bienes, perspectivas de cobro, antigüedad). Debemos conocer también los motivos y las pretensiones del ofertante para evitar vemos inmerso posteriormente en reclamaciones civiles o penales de los deudores. Debe prepararse un informe que trasladaremos a Dirección para su autorización, procediéndose en su caso a la formalización de la escritura. El cesionario no tiene

derecho de votar en la Junta de Acreedores. **Según Carmen, M. y Otros. (2007-2008)** en su estudio “La cura de la morosidad”.

### **2.2.3. Marco Legal.**

#### **a. Cooperativa De Ahorro Y Crédito**

Una cooperativa de ahorro y crédito es una institución financiera cooperativa, propiedad de sus miembros, quienes guían sus políticas y disfrutan de sus servicios. (<http://www.fenacrep.org>)

Es una entidad sin fines de lucro y existe para servir a sus asociados, ofreciéndoles un lugar seguro y conveniente para depositar ahorros y acceder a préstamos a tasas razonables, entre otros servicios financieros.

En el Perú, el Movimiento Cooperativo de Ahorro y Crédito está conformado por 162 instituciones cooperativas de ahorro y crédito que sirven a más de un millón de socios y sus familias, en 23 regiones a nivel nacional.

Nuestro Movimiento forma parte de un gran sistema internacional que incluye a 100 países alrededor del mundo, donde existen más de 51 mil cooperativas de ahorro y crédito que están marcando la diferencia en la vida de sus más de 196 millones de asociados.

El carácter solidario de las cooperativas de ahorro y crédito, contrapuesto al fin lucrativo de las entidades bancarias, determina que gran cantidad de personas opten por sus servicios. (Consuelo, E. e Izquierdo, A. El cooperativismo una alternativa de desarrollo.)

Brindar servicios financieros de carácter solidario, constituida en forma libre y voluntaria para satisfacer necesidades.

#### **b. Fenacrep**

Es una organización de integración cooperativa, fundada el 10 de abril de 1959, que realiza actividades de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica y, desde 1993, de supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (COOPAC). (<http://www.fenacrep.org>)

La FENACREP se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Misión:

Representar, orientar ideológica, técnica y socialmente, y supervisar a las cooperativas de ahorro y crédito, apoyando su desarrollo y fomentando en ellas una cultura empresarial solidaria, así como los valores y ética cooperativa.

Visión:

Ser líder de una Red Cooperativa de Servicios Financieros que promueva la movilización de recursos para contribuir al bienestar de sus socios y al desarrollo del país.

### **c. Ley General de Cooperativas - Decreto Supremo N° 074-90-TR**

Según Artículo 11: Ley General de Cooperativas - Decreto Supremo N° 074-90 - TR. Toda organización cooperativa se constituirá, sin perjuicio de las obligaciones sectoriales correspondientes a las cooperativas en función de sus actividades económicas, con observancia de las siguientes normas:

1. La constitución de la organización cooperativa será acordada por la asamblea general de función, en la cual se aprobará su estatuto, se suscribirá su capital inicial, si se tratare de cooperativa primaria o de central cooperativa, y se elegirá a los miembros de sus órganos directivos.

2. El acto jurídico de constitución constará en escritura pública, o en documento privado con firmas certificadas por notario, o en defecto de éste, por juez de paz.

3. La denominación de la organización cooperativa expresará:

Cuando se trate de cooperativa primaria: la palabra cooperativa, seguida de la referencia a su tipo y del nombre distintivo que elija.

Cuando se trate de central cooperativa: la palabra central cooperativa; o central de cooperativas, seguidas de la referencia al tipo o tipos que le correspondan y del nombre distintivo que ella elija.

Cuando se trate de federación nacional: las palabras federación nacional de cooperativas, seguidas de la referencia a su tipo.

La Confederación Nacional de Cooperativas del Perú utilizará únicamente esta denominación.

4. Ninguna organización cooperativa podrá utilizar denominación idéntica a la de otra pre-existente.

5. Copia certificada del documento de constitución, con transcripción del estatuto, será remitida al gobierno regional que corresponda, bajo fe de notario o, en defecto de este, de juez de paz.

6. Los partes de la escritura de constitución, o las copias certificadas del documento en que ésta conste si fuere el caso, serán entregados al Registro de Personas Jurídicas en que deba inscribirse la organización cooperativa constituida, con la constancia de notario o juez de paz sobre el cumplimiento del inciso anterior.

7. Toda organización cooperativa debe constituirse sin propósito de lucro, y procurará, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de éstos y el mediato de la comunidad.

8. Toda organización cooperativa adquirirá la calidad de persona jurídica, desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial y quedará obligada, en todo caso, al estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.

#### **d. Ley General de Sociedades Ley N° 26887.**

Quienes constituyen la Sociedad convienen en aportar bienes o servicios para el ejercicio en común de actividades económicas.

Toda sociedad debe adoptar alguna de las formas previstas en esta ley. Las sociedades sujetas a un régimen legal especial son reguladas supletoriamente por las disposiciones de la presente ley.

La comunidad de bienes, en cualquiera de sus formas, se regula por las disposiciones pertinentes del Código Civil.

La sociedad anónima se constituye simultáneamente en un solo acto por los socios fundadores o en forma sucesiva mediante oferta a terceros contenida en el programa de fundación otorgado por los fundadores.

La sociedad colectiva, las sociedades en comandita, la sociedad comercial de responsabilidad limitada y las sociedades civiles sólo pueden constituirse simultáneamente en un solo acto.

La sociedad se constituye cuando menos por dos socios, que pueden ser personas naturales o jurídicas. Si la sociedad pierde la pluralidad mínima de socios y ella no se reconstituye en un plazo de seis meses, se disuelve de pleno derecho al término de ese plazo. Según Artículo 4: Ley General de Sociedades Ley N° 26887

#### **e. Estatutos vigentes de la Cooperativa.**

Bajo la denominación de cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche Ltda. Se constituye la presente organización, con sujeción a lo dispuesto en el texto único ordenado de la ley general de cooperativas decreto supremo N° 074- 90-TR.

Esta cooperativa, es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, su modalidad es de usuarios y calidad abierta, basada en acuerdos sociales de ayuda mutua y solidaria de los miembros que lo componen, con el fin de satisfacer la demanda crediticia de los socios mediante el uso del Fondo Económico Común y el Fondo de la Cultura del Ahorro.

Sus actividades se regirán por el presente estatuto, su reglamento interno y por la legislación de cooperativas.

Los casos no previstos en las disposiciones antes señaladas, se regirán por los principios generales del cooperativismo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche Ltda., por su estructura social es una cooperativa de ahorro y crédito.

Los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche Ltda. No podrán ser socios de ellas, y no podrán hacer uso de todos los servicios que brinde, en igualdad de condiciones con los socios.

El domicilio de la cooperativa se fija en la Av. Andrés Avelino Cáceres N° 380 - Ferreñafe - Lambayeque, pudiendo asimismo establecer sucursales, agencias, oficinas y representaciones en cualquier lugar del país o del extranjero. (Según Artículo 1, 2, 3,4: Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vale la Leche Ltda.)

#### **f. Ley General de Bancos y otras Instituciones: (<http://www.oas.org>)**

Se rigen por este Decreto Ley los bancos universales, bancos comerciales, bancos hipotecarios, bancos de inversión, bancos de desarrollo, bancos de segundo piso, arrendadoras financieras, fondos del mercado monetario, entidades de ahorro y préstamo, casas de cambio, grupos financieros, operadores cambiarios fronterizos; así como las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

Asimismo, estarán bajo la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras las sociedades de Iguualmente quedan sometidas a este Decreto Ley, en cuanto les sean aplicables, las

operaciones de carácter financiero que realicen los almacenes generales de depósitos.

A los efectos del presente Decreto Ley se entiende por normativa prudencial emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, todas aquellas directrices e instrucciones de carácter técnico contable y legal de obligatoria observancia dictadas, mediante resoluciones de carácter general, así como a través de las circulares enviadas a los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y demás empresas sometidas a su control.

El presente Decreto Ley no será aplicable al Banco del Pueblo Soberano, C.A. y al Banco de Desarrollo de la Mujer, C.A., los cuales se regirán por lo que dispongan sus respectivos instrumentos de creación; tampoco será aplicable a todas aquellas instituciones establecidas o por establecerse por el Estado, que tengan por objeto crear, estimular, promover y desarrollar el sistema micro financiero del país, para atender la economía popular y alternativa, conforme a la legislación especial dictada al efecto. Asimismo, las disposiciones del presente Decreto Ley no se aplicarán a las personas jurídicas de derecho público que tengan por objeto la actividad financiera, salvo disposición expresa en contrario contenida en el presente Decreto Ley. En consecuencia, a los efectos del presente Decreto Ley, la referencia a las personas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, así como cualquier expresión similar, excluye a los entes señalados del presente aparte.

#### **g. Reglamento Interno de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche.**

Según Reglamento interno de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche Ltda.; Establecer normas y lineamientos correspondientes para llevar a cabo las operaciones crediticias en sus diversos modalidades o productos, realice la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche Ltda.; en adelante La Cooperativa.

El Reglamento de Créditos tiene los siguientes fines:

- La aplicación homogénea de criterios para toda la Cooperativa en el otorgamiento de créditos.
- El establecimiento de lineamientos de política crediticia a ser aplicados por todo el personal de La Cooperativa que participe en los procesos crediticios.
- Mantener una sana cartera crediticia y minimizar los riesgos crediticios.

### 2.3. Terminología Empleada

- **Administración:** Es el proceso mediante el cual una empresa desarrolla y ejecuta organizadamente sus actividades y operaciones, aplicando los principios que le permitan en conjunto tomar las mejores decisiones para ejercer el control de sus bienes, compromisos y obligaciones que lo llevarán a un posicionamiento en los mercados tanto nacionales como internacionales.
- **Ahorro:** es el evitar gastar todo o parte del ingreso en bienes de consumo o servicios.
- **Cooperativa:** Es una entidad autónoma sin fines de lucro que mediante el esfuerzo propio busca la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de estos y el mediato de la comunidad.
- **Crédito:** El origen etimológico de la palabra crédito nos remonta al latín crédito, que significa "cosa confiada". Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza.  

Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona.
- **Endeudamiento:** es la capacidad de prevenir y tener la disposición necesaria para llevar a cabo futuras rentas, dependiendo de la solidez económica y de la estabilidad laboral.
- **Fenacrep:** Es una organización de integración cooperativa, fundada el 10 de abril de 1959, que realiza actividades de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica y, desde 1993, de supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (COOPAC).
- **Financiamiento:** Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.
- **Morosidad:** Se entiende como el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación.
- **Plan:** es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.
- **Préstamo:** Es una forma de conseguir financiación de manera previa a la formalización de un crédito.

- **Riesgo de crédito:** El riesgo de que una de las partes de un instrumento financiero cause una pérdida financiera a la otra parte por incumplir una obligación.
- **Riesgo de liquidez:** El riesgo de que una entidad encuentre dificultad para cumplir con las obligaciones asociadas con pasivos financieros que se liquiden mediante la entrega de efectivo u otro activo financiero.
- **Riesgo de Mercado:** El riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de variaciones en los precios de mercado.
- **Riesgo de seguro:** Todo riesgo distinto del riesgo financiero, transferido por el tenedor de un contrato al emisor.
- **Riesgo financiero:** El riesgo que presenta un posible cambio futuro en uno o más de las siguientes variables: una tasa de interés especificado, el precio de un instrumento financiero o un índice crediticio u otra variable.
- **Socios:** Del latín socios, socio es el individuo que se une a otro para desarrollar algo en conjunto. Las personas que se vinculan con un objetivo en común (es decir, que se asocian) forman una sociedad.

### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

###### De acuerdo al Diseño de la Investigación:

Según su naturaleza, profundidad y alcance del proyecto, fue de tipo descriptivo no experimental ya que utilizaremos técnicas y metodologías, procedimientos y estrategias para la recolección de datos suficientes que nos ayudaron en el logro de nuestros objetivos de estudio de nuestro presente trabajo de investigación.

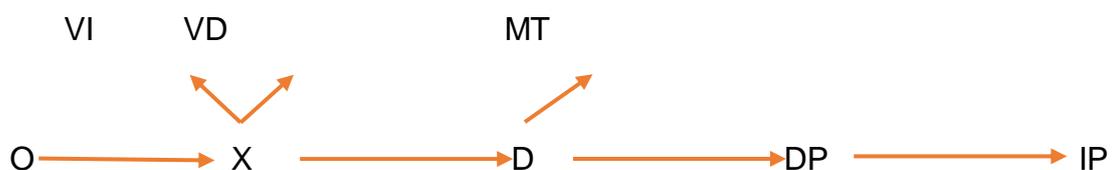
###### De acuerdo al fin que persigue:

Investigación aplicada, porque además guarda íntima relación con la descriptiva, ya que depende de los descubrimientos y avances y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la búsqueda del conocimiento para hacer, para actuar, paraca construir y para poder modificar.

##### 3.1.2. Diseño de la Investigación

El diseño es el plan o estrategia que se desarrollará para obtener la información que requiere la investigación. El diseño fue descriptiva no experimental.

Dónde:



**O** = Observación

**X** = Realidad

**D** = Diagnostico

**MT** = Marco Teórico

**DP**=Diseño de la Propuesta

**I** = Implementación de la Propuesta

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

Estuvo conformada por Todos los Socios y Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche Ltda.

**Tabla N° 2 Población**

<b>Detalle</b>	<b>Total</b>	<b>% Participación</b>
Socios	813	99%
Trabajadores	6	1%
<b>Totales</b>	<b>819</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Padrón de Socios y Planilla de Trabajadores

#### 3.2.2. Muestra

Estuvo conformada por los Socios con Calificación Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche Ltda.

**Tabla N° 3 Muestra**

<b>Detalle</b>	<b>Total</b>	<b>% Participación</b>
Socios	37	100%
<b>Totales</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cartera Vencida

### 3.3. Hipótesis

El Plan de Riesgo Crediticio, disminuirá la morosidad de los Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Valle La Leche Ltda." de la Provincia de Ferreñafe.

### 3.4. Variables

– **Variable Independiente:**

Riesgo Crediticio.-Es la incertidumbre a la dificultad de poder predecir lo que ocurrió en el ambiente financiero.

– **Variable Dependiente:**

La Morosidad.- Es el retraso del cumplimiento de una obligación de pago que se denomina jurídicamente mora.

Tabla N° 4 Operacionalización

3.5. Operacionalización

Variables		Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	
				Técnicas	Instrumentos
I N D E P E N D I E N T E	RIESGO CREDITICIO	Riesgo de Mercado	El riesgo de tasa de cambio, riesgo de tipo de interés, Riesgo de precio de las mercancías y de acciones.	Análisis Documental	Ficha de Análisis
		Riesgo de Liquidez	Porcentajes de riesgo de liquidez de la cooperativa	Análisis Documental	Ficha de Análisis
		Riesgo de Operación	Riesgo legal, riesgo económico, riesgo de transacción y riesgo de control.	Análisis Documental	Ficha de Análisis
		Riesgo Tecnológico	Demuestra los aspectos relacionados con los sistemas informáticos de la institución tanto en la capacidad de equipos y recursos tecnológicos, como en la calidad de procesamiento e información.	Análisis Documental	Ficha de Análisis
D E P E N D I E N T E	Morosidad	Ratios Financieros	Porcentaje de morosidad de los socios.	Análisis Documental	Ficha de análisis
		Plazo	Tiempo exacto para el cumplimiento de los pagos establecidos.	Encuesta	Cuestionario
		Importe	Cantidad de los créditos, deudas o saldos.	Encuesta	Cuestionario
		Tipo de interés	El porcentaje que se aplica al capital.	Encuesta	Cuestionario

### **3.6. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Métodos de Investigación**

La metodología que se utilizó en esta investigación son las siguientes:

– **Método descriptivo**

Se aplicó este método para describir la situación problemática que enfrenta la COOPAC Valle la Leche Ltda., con respecto al Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de sus socios.

– **Método analítico**

Porque a partir de los resultados describimos de qué forma reduciremos la morosidad por parte de los socios y determinaremos conclusiones.

Este método implicó la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación.

#### **3.6.2. Técnicas de Investigación**

Las técnicas de los análisis utilizados fueron:

- a. **Análisis Documental.-** Es un conjunto de operaciones intelectuales, que busca describir y representar documentos de forma unificada para facilitar su comprensión. Con esta técnica analizaremos los documentos referidos a los índices de morosidad, Libros Contables, Estados Financieros y otros.
- b. **Encuestas.-** Es una técnica que permitirá recoger información de una "muestra." Una "muestra" es usualmente sólo una porción de la población bajo estudio, con el fin de conocer la problemática de mayor índole que genera la morosidad.
- c. **Observación.-** La técnica de observación es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc. Con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.
- d. **Entrevista.-** es un acto de interacción personal, espontaneo entre dos personas, en las cuales se efectúa un intercambio de comunicación.

Los Instrumentos a utilizar básicamente son:

- a. **Ficha de Análisis.-** Es una recopilación analítica que incluye los datos generales, el análisis de forma, análisis del contenido, conclusiones y apreciación crítica, con el fin de tener información clara y precisa de la COOPAC.

- b. **Cuestionarios.-** Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los socios de la COOPAC.

### **3.7. Procedimiento para la Recolección de datos**

Se utilizarán procedimientos de contacto directo con los socios y el profesional administrativo, sobre todo en aquellos que desarrollan la gestión administrativa financiera de la Cooperativa.

### **3.8. Plan de análisis estadístico de datos**

Aplicada la encuesta y obtenida la información se realizará el trabajo de análisis para determinar las series estadísticas y elaborar los gráficos que demuestren los resultados del presente estudio de investigación.

### **3.9. Criterios Éticos**

El presente trabajo de investigación fue desarrollado por los autores, guiados por diversas referencias bibliográficas de los cuales hemos respetado su idea fiel y autoridad, teniendo en cuenta el trabajo y la dedicación puesta por los autores.

### **3.10. Criterios de rigor científico**

El presente trabajo de investigación, teniendo en cuenta los criterios que exige una investigación científica, porque se empleará métodos de rigor científico, técnicas e instrumento de investigación que nos permitirá recolectar información. Analizarla, procesarla, evaluarla e interpretarla.

#### IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

##### 4.1. Resultados en tablas y gráficos

##### 4.1.1. Encuesta realizada a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche.

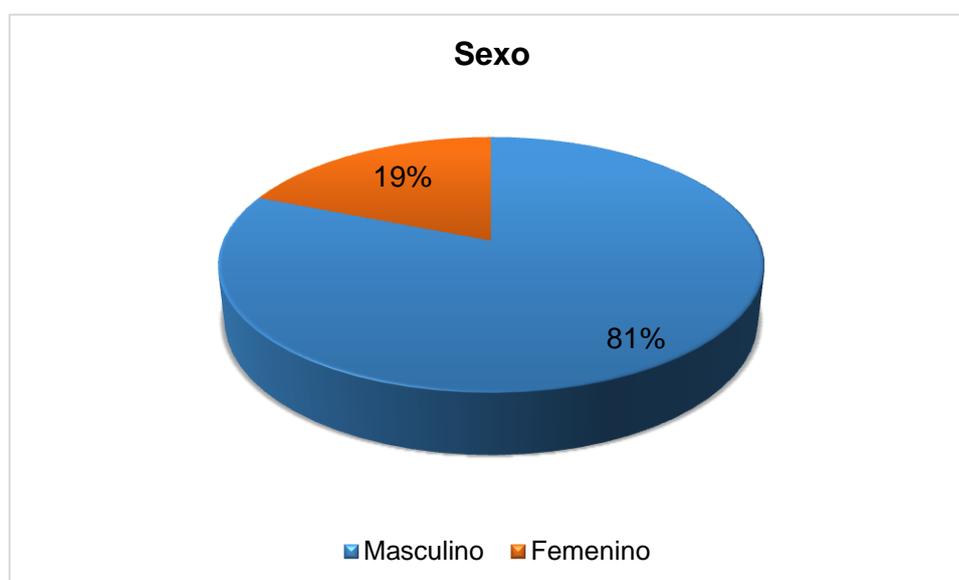
###### 1. Sexo:

**Tabla N° 5 Sexo**

Ítem	Cantidad	%
Masculino	30	81%
Femenino	7	19%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Gráfico N° 1 Sexo**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

###### **Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 81% de encuestado son de sexo Masculino, mientras que el 19% son de sexo Femenino asociados a la COOPAC Valle la Leche Ltda.

###### **Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados fueron de sexo Masculino.

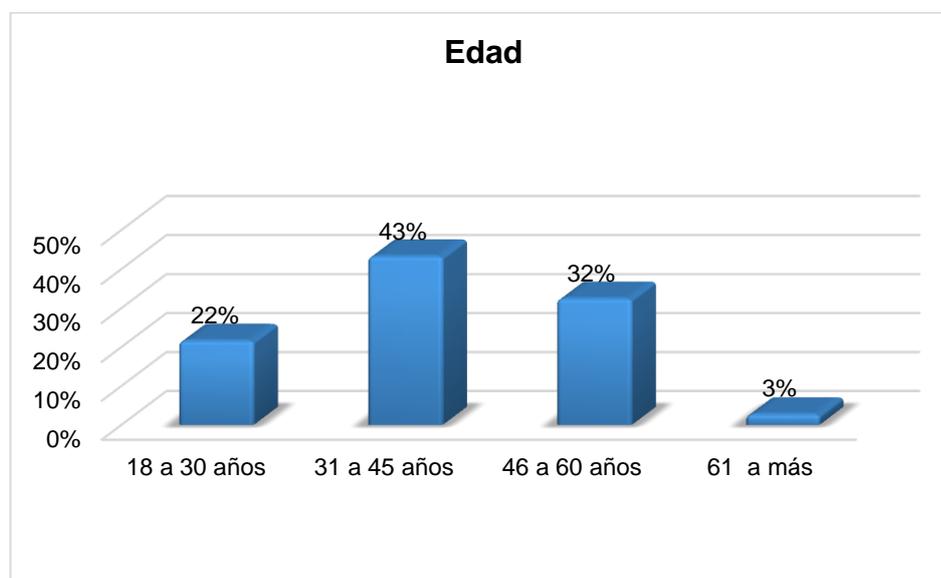
## 2. Edad:

**Tabla N° 6 Edad**

Ítem	Cantidad	%
18 a 30 años	8	22%
31 a 45 años	16	43%
46 a 60 años	12	32%
61 a más	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 2 Edad**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

### **Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 43% de encuestado se encuentran entre 31 a 45 años, mientras que el 32% se encuentran entre 46 a 60 años, el 22% se encuentran entre 18 a 30 años y finalmente el 3% se encuentran entre 61 a más años de edad.

### **Interpretación:**

Se determinó que del total de encuestados el que más sobresale es el de 31 a 45 años de edad.

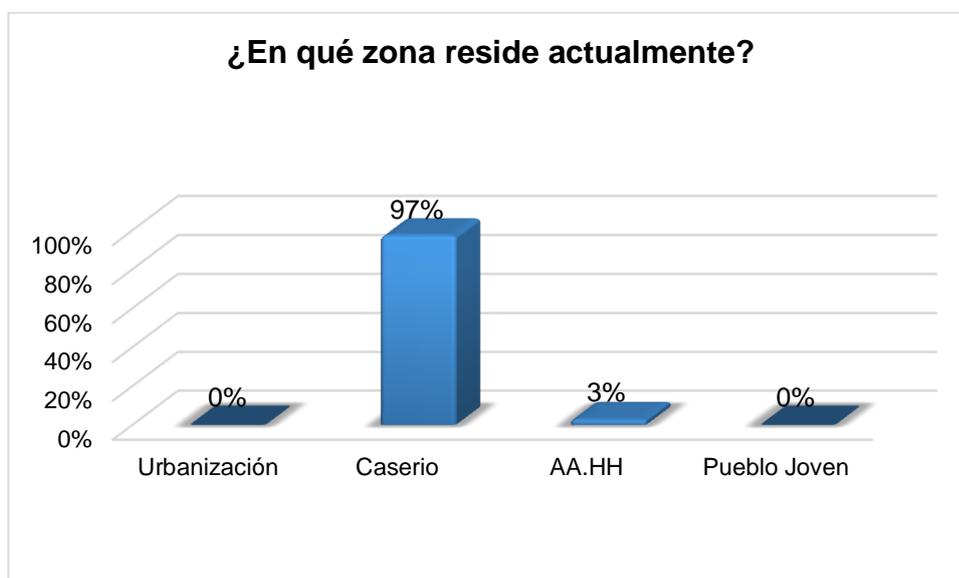
### 3. Zona de Residencia:

**Tabla N° 7 ¿En qué zona reside actualmente?**

Ítem	Cantidad	%
Urbanización	0	0%
Caserío	36	97%
AA.HH	1	3%
Pueblo Joven	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 3 ¿En qué zona reside actualmente?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

#### **Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 97% de encuestado tienen como Zona de residencia caserío, mientras que el 3% tienen como Zona de residencia Asentamiento Humano,

#### **Interpretación:**

Se determinó que la Zona de residencia que tienen los encuestados son los caseríos.

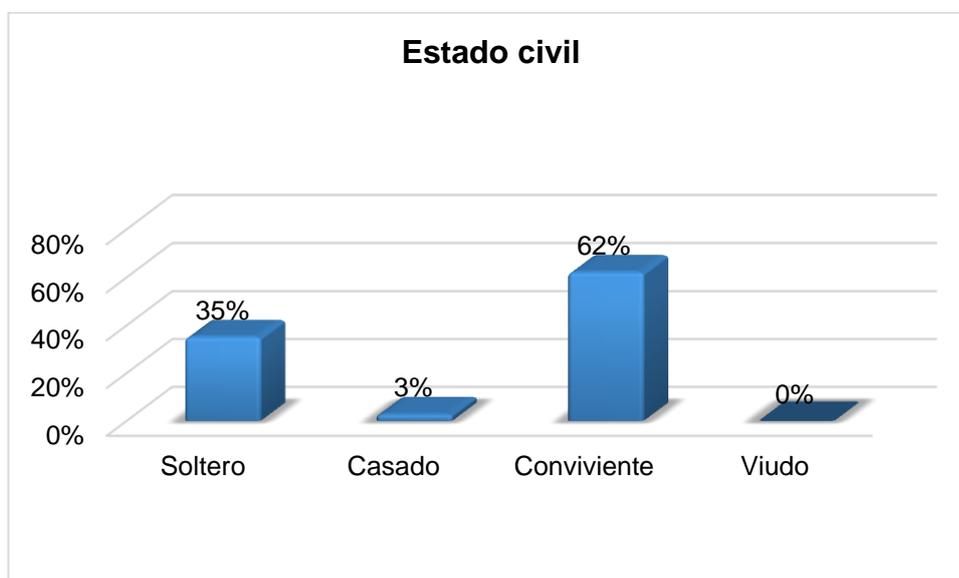
#### 4. Estado civil

**Tabla N° 8 ¿Estado Civil?**

Ítem	Cantidad	%
Soltero	13	35%
Casado	1	3%
Conviviente	23	62%
Viudo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 4 ¿Estado Civil?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

#### **Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 62% de encuestados tienen como Estado civil Conviviente, mientras que el 35% tienen como Estado civil soltero y el 3% tiene como estado civil casado.

#### **Interpretación:**

Se determinó que su Estado civil que tienen los encuestados en gran mayoría es conviviente.

## 5. Actividad a la que se dedica

**Tabla N° 9 ¿A qué actividad se dedica?**

Ítem	Cantidad	%
Comercio	4	11%
Servicios	0	0%
Agricultura	21	57%
Otros	12	32%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Gráfico N° 5 ¿A qué actividad se dedica?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

### **Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 57% de encuestados tienen como actividad Principal la Agricultura, mientras que el 32% tienen como actividad Principal otros (acuicultura, ganadería, etc.) Y finalmente el 11% tiene como actividad principal el Comercio.

### **Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados su actividad principal a la que dedican es la agricultura.

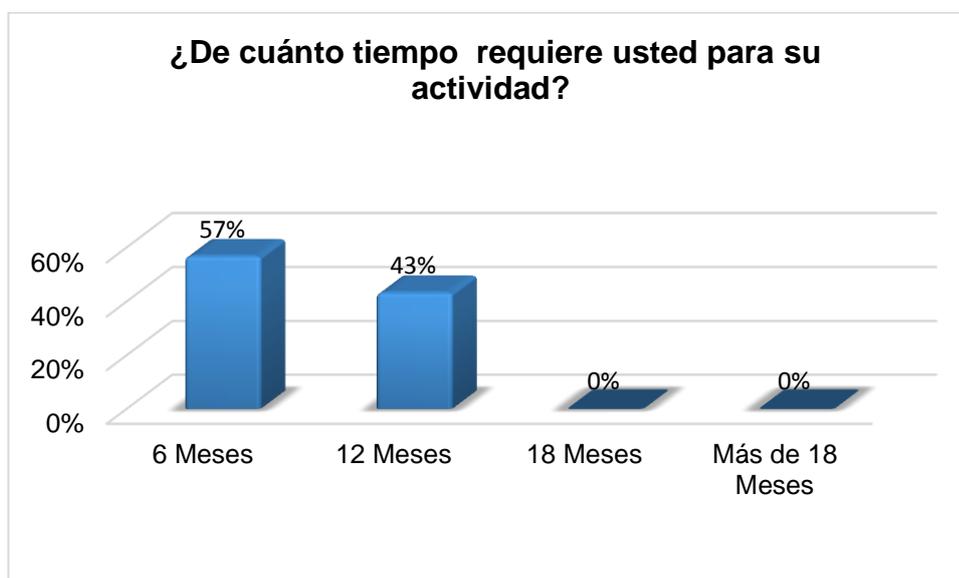
## 6. Tiempo de actividad:

**Tabla N° 10 ¿De cuánto tiempo requiere usted para su actividad?**

Ítem	Cantidad	%
6 Meses	21	57%
12 Meses	16	43%
18 Meses	0	0%
Más de 18 Meses	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 6 ¿De cuánto tiempo requiere usted para su actividad?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

### **Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 57% de encuestados tienen como tiempo de actividad 6 Meses, mientras que el 43% tienen como tiempo de actividad 12 Meses.

### **Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados requieren de tiempo para su actividad 6 Meses.

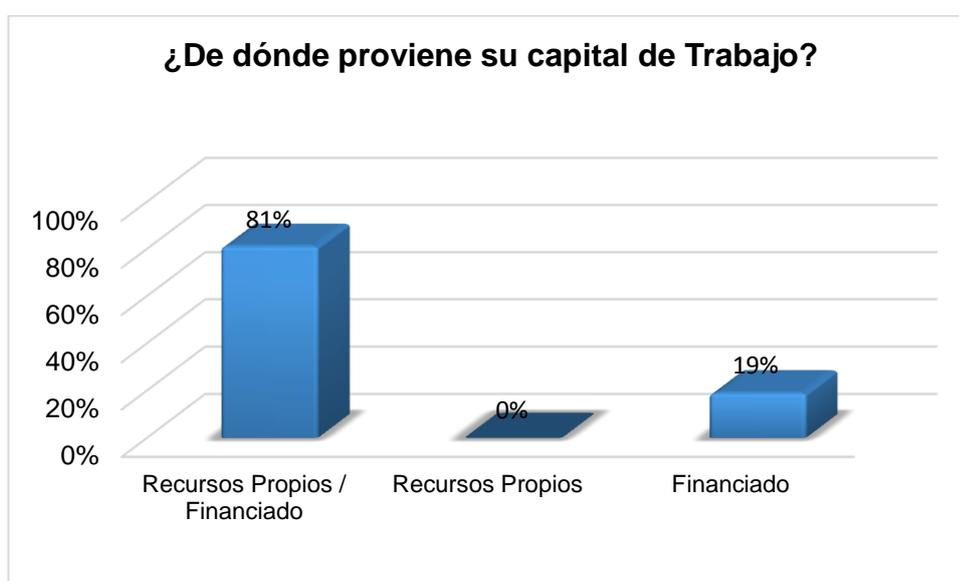
**7. Su capital de trabajo proviene de:**

**Tabla N° 11 ¿De dónde proviene su capital de Trabajo?**

Ítem	Cantidad	%
Recursos Propios / Financiado	30	81%
Recursos Propios	0	0%
Financiado	7	19%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 7 ¿De dónde proviene su capital de Trabajo?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 81% de encuestados su capital de trabajo está compuesto por recursos propios y Financiado, mientras que el 19% encuestados su capital de trabajo es totalmente Financiado.

**Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados su capital de trabajo está compuesto por recursos propios y Financiado.

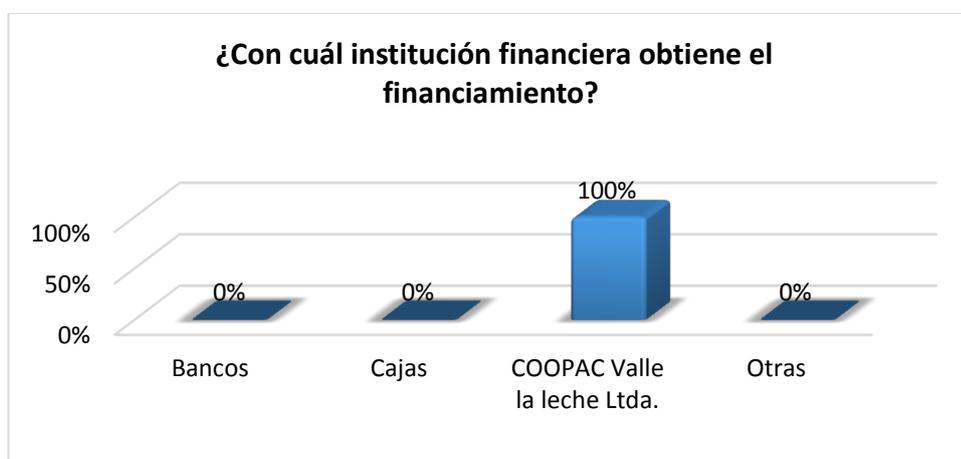
**8. Con cual institución financiera obtiene el financiamiento:**

**Tabla N° 12 ¿Con cuál institución financiera obtiene el financiamiento?**

Ítem	Cantidad	%
Bancos	0	0%
Cajas	0	0%
COOPAC Valle la leche Ltda.	37	100%
Otras	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 8 ¿Con cuál institución financiera obtiene el financiamiento?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Análisis e Interpretación:**

Del total de encuestados se determinó que el 100% obtiene financiamiento de la COOPAC Valle La Leche Ltda.

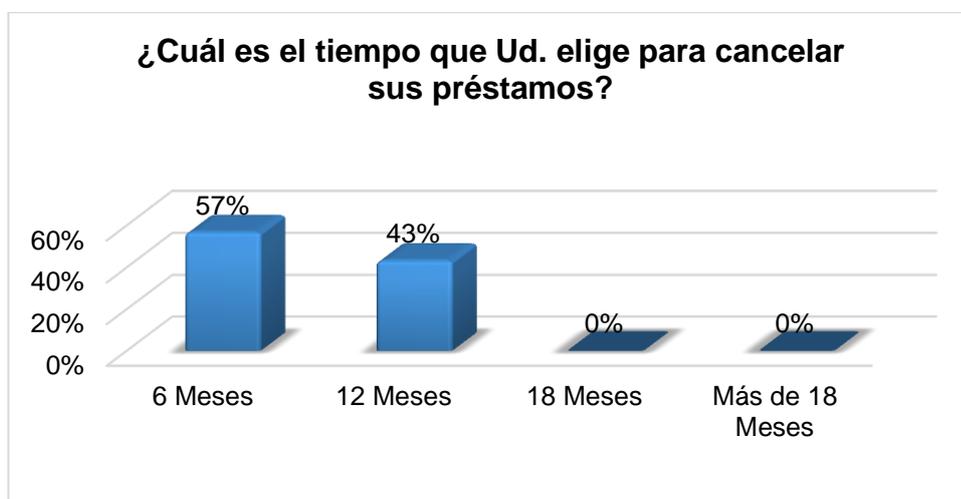
**9. Cuál es el tiempo que Ud. elige para cancelar sus préstamos**

**Tabla N° 13 ¿Cuál es el tiempo que Ud. elige para cancelar sus préstamos?**

Ítem	Cantidad	%
6 Meses	21	57%
12 Meses	16	43%
18 Meses	0	0%
Más de 18 Meses	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Gráfico N° 9 ¿Cuál es el tiempo que Ud. elige para cancelar sus préstamos?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 57% de encuestados tienen como tiempo que elige para cancelar sus préstamos es 6 Meses, mientras que el 43% tienen como tiempo que elige para cancelar sus préstamos es 12 Meses.

**Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados requieren de 6 Meses para cancelar sus préstamos.

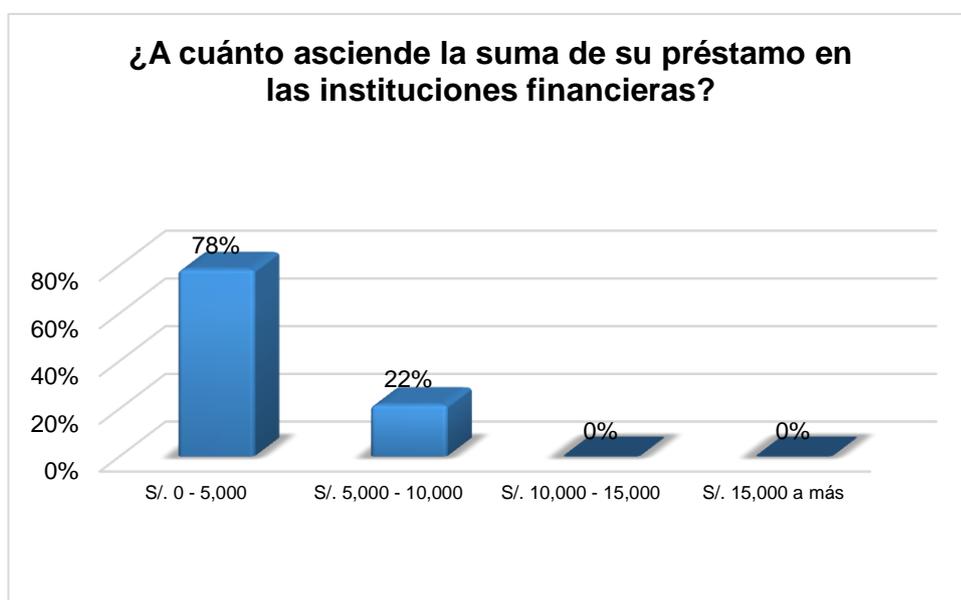
**10. A cuánto asciende la suma de su préstamo en las instituciones financieras:**

**Tabla N° 14 ¿A cuánto asciende la suma de su préstamo en las instituciones financieras?**

Ítem	Cantidad	%
S/. 0 - 5,000	29	78%
S/. 5,000 - 10,000	8	22%
S/. 10,000 - 15,000	0	0%
S/. 15,000 a más	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 10 ¿A cuánto asciende la suma de su préstamo en las instituciones financieras?**



Fuente: Encuesta Aplicada.

**Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 78% de encuestados sus préstamos se encuentran entre 0– 5,000, mientras que el 22% sus préstamos se encuentran entre 5,000 – 10,000.

**Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados sus préstamos se encuentran entre 1,000 a 5,000 Nuevos Soles.

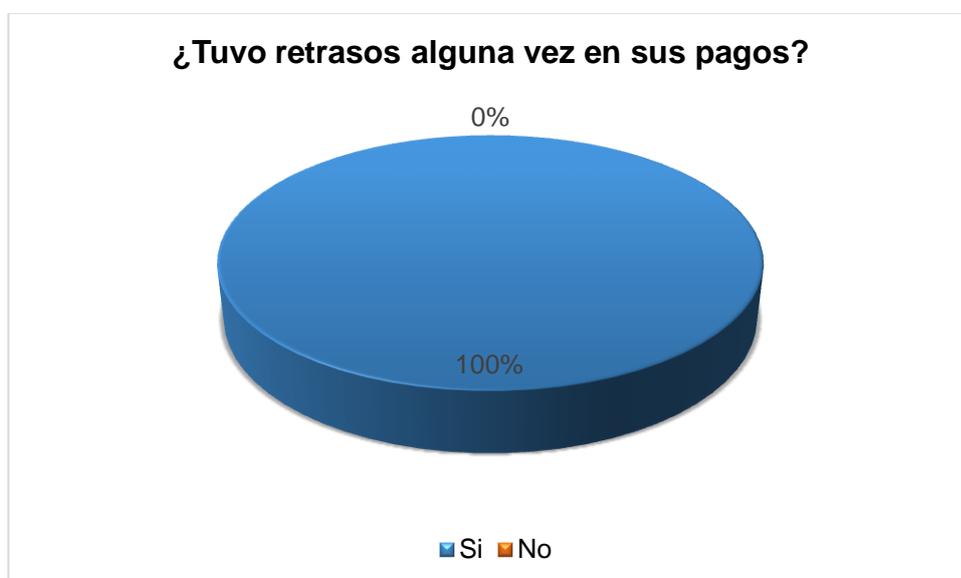
## 11. Tuvo retrasó algunas vez en sus pagos

**Tabla N° 15 ¿Tuvo retrasos alguna vez en sus pagos?**

Ítem	Cantidad	%
Si	37	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 11 ¿Tuvo retrasos alguna vez en sus pagos?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

### **Análisis e Interpretación:**

Del total de encuestados se determinó que el 100% tuvo retrasos con el cumplimiento de sus pagos.

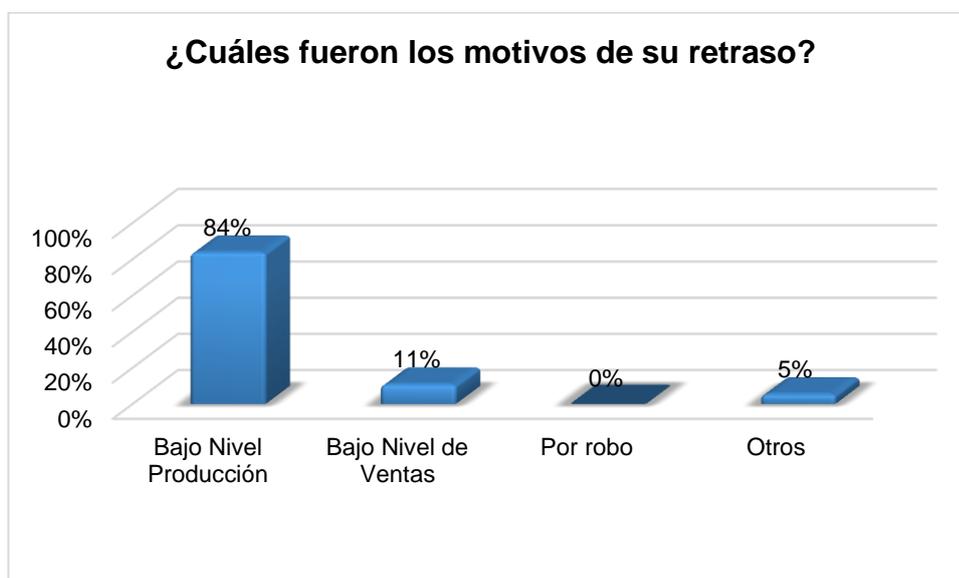
## 12. Cuáles fueron los motivos de su retraso

**Tabla N° 16 ¿Cuáles fueron los motivos de su retraso?**

Ítem	Cantidad	%
Bajo Nivel Producción	31	84%
Bajo Nivel de Ventas	4	11%
Por robo	0	0%
Otros	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 12 ¿Cuáles fueron los motivos de su retraso?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

### **Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 84% de encuestados tuvo como motivo de su retraso el bajo nivel de producción, mientras que el 11% tuvo como motivo de su retraso el bajo nivel de ventas y el 5% tuvo como motivo de su retraso Otros (problemas de Salud).

### **Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados el principal motivo de su retraso fue el bajo nivel de producción.

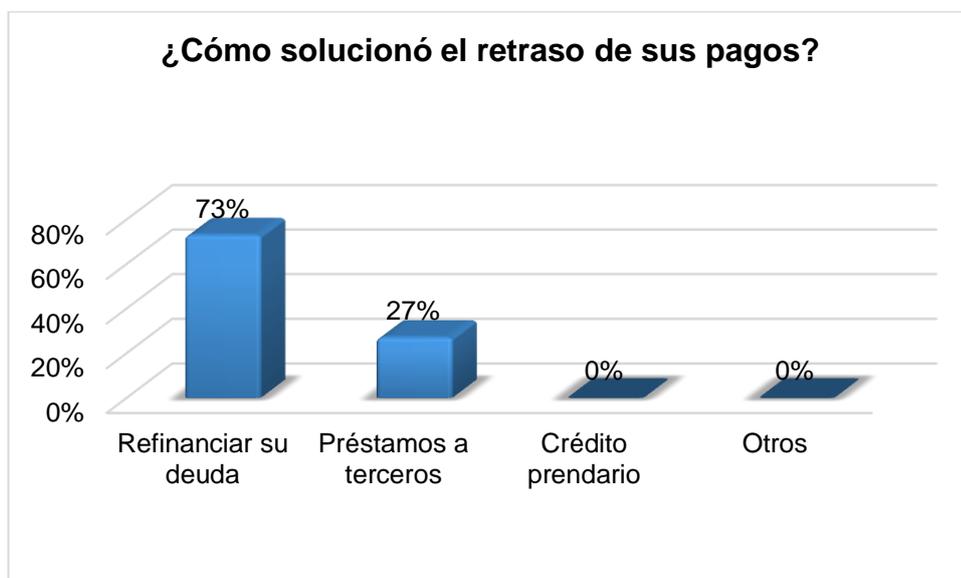
## 13. Como soluciono el retraso de sus pagos

**Tabla N° 17 ¿Cómo solucionó el retraso de sus pagos?**

Ítem	Cantidad	%
Refinanciar su deuda	27	73%
Préstamos a terceros	10	27%
Crédito prendario	0	0%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 13 ¿Cómo solucionó el retraso de sus pagos?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 73% de encuestados solucionó el retraso de sus pagos haciendo que refinancien su deuda, mientras que el 10% solucionó el retraso de sus pagos acudiendo a préstamos de terceros.

**Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados solucionó el retraso de sus pagos haciendo que le refinancien su deuda.

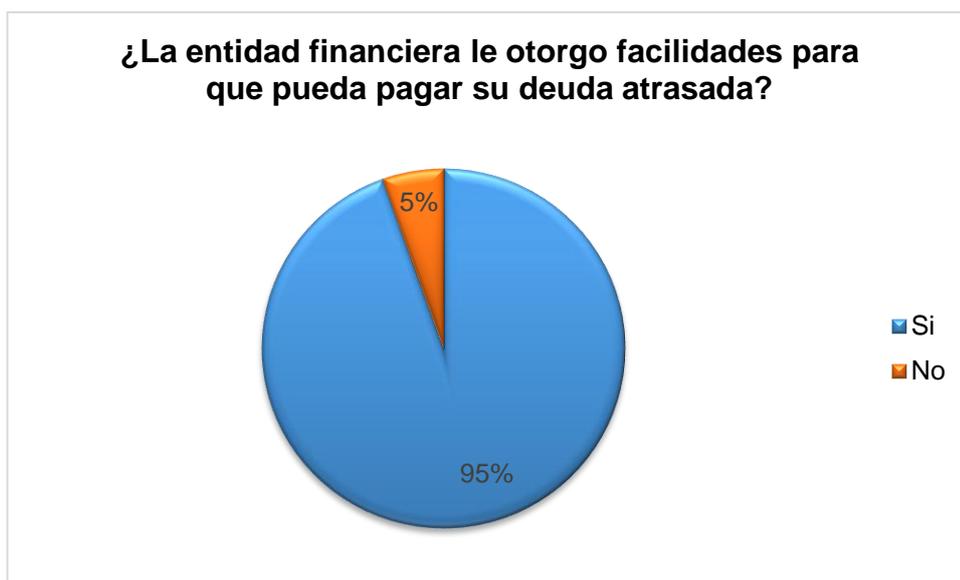
**14. La entidad financiera le otorga facilidades para que pueda pagar su deuda atrasada.**

**Tabla N° 18 ¿La entidad financiera le otorgo facilidades para que pueda pagar su deuda atrasada?**

Ítem	Cantidad	%
Si	35	95%
No	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 14 ¿La entidad financiera le otorgo facilidades para que pueda pagar su deuda atrasada?**



Fuente: Encuesta Aplicada.

**Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, al 95% de encuestados SI se le otorgo facilidades para que pueda pagar su deuda atrasada, mientras que al 5% NO se le otorgo facilidades para que pueda pagar su deuda atrasada.

**Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados SI se le otorgo facilidades para que pueda pagar su deuda atrasada.

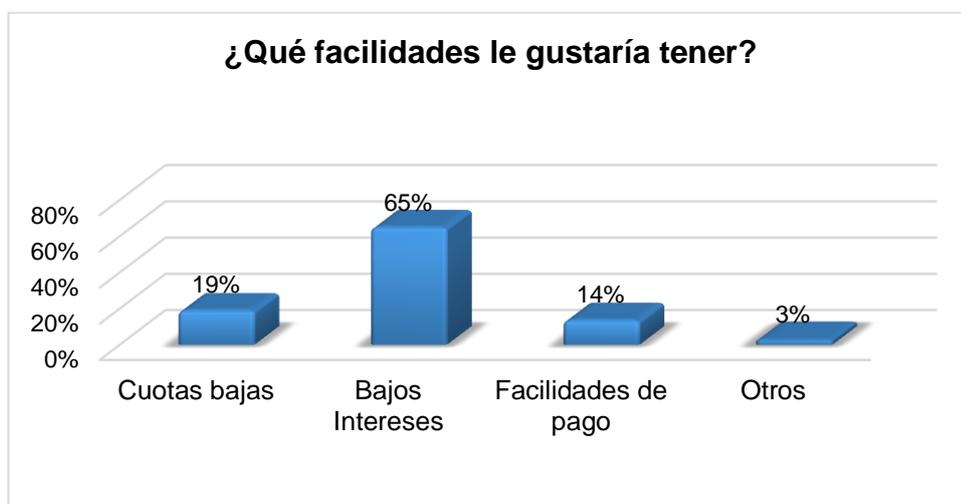
## 15. ¿Qué facilidades le gustaría tener?

**Tabla N° 19 ¿Qué facilidades le gustaría tener?**

Ítem	Cantidad	%
Cuotas bajas	7	19%
Bajos Intereses	24	65%
Facilidades de pago	5	14%
Otros	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 15 ¿Qué facilidades le gustaría tener?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

### **Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, el 65% de encuestados le gustaría tener la facilidad de bajos interés para poder cumplir con su deuda, mientras que al 19% le gustaría tener la facilidad Cuotas Bajas para poder cumplir con su deuda, el 14% le gustaría tener la facilidades de Facilidades de pago para poder cumplir con su deuda y Finalmente el 3% le gustaría tener la facilidades de Otros para poder cumplir con su deuda.

### **Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados le gustaría tener la facilidad de bajos interés para poder cumplir con su deuda contraída.

**16. Cuando se atrasó en sus pagos lo visitaron los funcionarios de la cooperativa:**

**Tabla N° 20 ¿Cuándo se atrasó en sus pagos lo visitaron los funcionarios de la cooperativa?**

Ítem	Cantidad	%
Para requerirle el pago	18	49%
Para conocer los motivos de atraso	15	41%
Para informarle el inicio de la cobranza legal	4	11%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Grafico N° 16 ¿Cuándo se atrasó en sus pagos lo visitaron los funcionarios de la cooperativa?**



**Fuente:** Encuesta Aplicada.

**Análisis:**

Del total de encuestados se determinó que del 100%, al 47% de encuestados los funcionarios de la cooperativa lo visitaron para requerir el pago, mientras que al 39% los funcionarios de la cooperativa lo visitaron para conocer los motivos de atraso y Finalmente el 13% los funcionarios de la cooperativa lo visitaron para informarle el inicio de la cobranza legal.

**Interpretación:**

Se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados los funcionarios de la cooperativa lo visitaron para requerir el pago.

## 4.1.2. Análisis Documental

### 4.1.2.1. Análisis Vertical

Tabla N° 21 Análisis Vertical del Activo

CODIGO FENACREP COOPERATIVA	0569 VALLE LA LECHE	ANALISIS VERTICAL
<b><u>ACTIVO</u></b>		
DISPONIBLE Y REND. DEVENGADOS	285,794	10%
CARTERA DE CREDITOS NETOS Y REND. DEVENGADOS	2,262,080	82%
CUENTAS POR COBRAR NETOS Y REND. DEVENGADOS	44,493	2%
BIENES REALIZ., RECIB. EN PAGO ADJ. Y FUERA DE USO NETO	3,002	0%
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	157,051	6%
OTROS ACTIVOS	15,418	1%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,767,838</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

Según el análisis realizado al Balance General de la cooperativa de ahorro y crédito valle la leche Ltda., se determinó que el Activo se encuentra compuesto en el 82% por la Cartera de Crédito, este dato indica el porcentaje de activos totales que está distribuido en el giro propio dicha Cooperativa.

La siguiente cantidad relevante es la cuenta de Disponible y rendimientos Devengados, designándosele el 10%, En cuanto a: Cuentas por cobrar, Bienes Realizables inmuebles, mobiliario y equipo y Otros Activos se puede constatar valores porcentuales en menor cuantía, ya que no existe mayor diversificación del riesgo en lo que la empresa posee.

**Tabla N° 22 Análisis Vertical del Pasivo**

CODIGO FENACREP COOPERATIVA	0569 VALLE LA LECHE	ANALISIS VERTICAL
<b><u>PASIVO</u></b>		
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS Y GTOS. POR PAGAR	120,132	28%
ADEUDOS Y OBLIG. FINANC. A CORTO PLAZO Y GTOS POR PAGAR	100,000	23%
CUENTAS POR PAGAR Y GTOS. POR PAGAR	134,999	31%
OTROS PASIVOS	74,383	17%
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>429,514</b>	<b>100%</b>

**Análisis**

Según el análisis realizado al Balance General de la cooperativa de ahorro y crédito valle la leche Ltda., se determinó que el Pasivo se encuentra compuesto en el 31% por Cuentas por Pagar, este dato indica el porcentaje de Pasivos totales que está distribuido en su gran mayoría en obligaciones con terceros.

La siguiente cantidad relevante es la cuenta de obligaciones con los asociados y gastos por pagar, designándosele el 28%; seguidamente de adeudos y obligaciones financieras con el 23% y por último la cuenta otros pasivos con 17% del total de pasivos lo que nos da a entender que la cooperativa tiene obligaciones tanto con terceros como con sus asociados que debe de ser resueltas en un periodo de corto y largo plazo.

**Tabla N° 23 Análisis Vertical del Patrimonio**

<b><u>PATRIMONIO</u></b>		
CAPITAL SOCIAL	271,258	12%
CAPITAL ADICIONAL	27,463	1%
RESERVAS	1,846,660	79%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	192,943	8%
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>2,338,324</b>	<b>100%</b>

**Análisis**

Según el análisis realizado a al Balance General de la cooperativa de ahorro y crédito valle la leche Ltda., se determinó que el Patrimonio se encuentra compuesto de por un Capital Social y Adicional de 13%, sin embargo tiene un colchón de seguridad bastante razonable en cuanto a las Reservas ya que posee el 79%, dejando un resultado “libre de riesgo “del 8%.

#### 4.1.2.2. INDICES FINANCIEROS

Tabla N° 24 Índices Financieros

### AHORRO Y CREDITO DEL PERÚ - FENACREP

#### INDICES FINANCIEROS POR COOPAC

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

EN NUEVOS SOLES

CODIGO FENACREP	0569	0203	0243	0263
COOPERATIVA	VALLE LA LECHE	SANTA VERONICA LTDA N° 31	TUMAN	SAN FRANCISCO DE MOCUPE LTDA.
<u>RIESGO DE LIQUIDEZ</u>				
% RELACION DISPONIBLE/DEPOSITOS	255.16	71.81	30.51	30.76
% DISPONIBLE / ACTIVO TOTAL	10.33	24.89	25.15	21.13
% ACTIVOS LIQUIDOS / PASIVOS CTO PLAZO+10% APORTES	114.32	62.78	30.12	29.88
<u>RIESGO CREDITICIO</u>				
% MOROSIDAD (CART. ATRAZADA/CART. DE CREDITOS B)	3.95	2.74	4.73	9.47
% PROTECCION (PROV / CARTERA ATRAZADA)	116.22	138.52	132.56	101.37
% PROVISIÓN / CARTERA DE CREDITOS BRUTA	4.59	3.79	6.27	9.60
<u>SOLVENCIA Y ENDEUDAMIENTO</u>				
% (CAP.SOCIAL+ CAP.ADI) / DEPOSITOS	266.70	143.74	14.00	28.58
% (CAP.SOCIAL+CAP.ADI) / ACTIVO TOTAL	10.79	49.81	11.54	19.63
% RESERVAS / ACTIVO TOTAL	66.72	7.12	3.97	5.92
% RESERVAS / CAPITAL SOCIAL	680.78	14.29	34.37	30.15
% PASIVO TOTAL/ACTIVO TOTAL	15.52	38.16	83.74	72.94
PASIVO TOTAL / PATRIM. NETO (VECES)	0.18	0.62	5.15	2.70
ACTIVO TOTAL / PATRIM. NETO (VECES)	1.18	1.62	6.15	3.70
<u>ACTIVIDAD</u>				
% INMOBILIZACION: ACT.FIJO / PATRIM. NETO	6.72	28.16	38.38	33.65
<u>RENTABILIDAD</u>				
% MARGEN DE CONTRIBUCIÓN FINANCIERA	94.72	88.18	57.29	69.95
% INGRES. FINANC./ ACTIVOS RENTABLES (a)	29.27	15.76	26.42	19.44
% RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO - ROE (a)	8.25	10.58	2.27	5.61
% RENTABILIDAD DEL ACTIVO - ROA (a)	6.97	6.54	0.37	1.52
% RENTABILIDAD DEL CAPITAL (a)	64.59	13.14	3.20	7.73
% RENTABILIDAD GENERAL	27.97	53.56	2.43	8.94
<u>EFICIENCIA</u>				
% GTOS. DIRECTIVOS / ING. FINANCIERO	6.67	4.82	1.19	2.41
% IMPRODUCTIVIDAD: ACT.NO RENT / ACT.TOT	18.47	25.01	45.84	19.81
% GASTOS ADM. / ACT. TOT. (a)	16.04	11.48	7.26	7.91
% GASTOS ADM. / INGRS. FINANCIEROS	64.35	93.98	47.74	46.64

## **Interpretación**

Según los índices de riesgo crediticio la cooperativa de ahorro y crédito de Lambayeque se pudo determinar que la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco de Mocupe Ltda. Se encuentra con el más alto índice de morosidad con un 9.47%, seguida de la Cooperativa de ahorro y crédito Tumán con el 4.73% y consecuentemente la Cooperativa de ahorro y crédito valle la leche Ltda. Con el 3.95% y finalmente la cooperativa de ahorro y crédito santa verónica con el 2.74%, según la federación nacional de cooperativa de ahorro y crédito del Perú (FENACREP).

## **Análisis**

La Cooperativa de ahorro y crédito Valle la Leche Ltda., se encuentra con un índice de morosidad del 3.95% y con un índice de protección del 116.22% para el año 2014, lo que nos da a entender que dicha cooperativa se encuentra en un nivel de morosidad bastante aceptable.

## 4.2. Discusión de resultados

- a) Según la opción de los socios con respecto a la encuesta aplicada, opinan en cuento a los retrasos en sus pagos lo que generó la morosidad en la COOPAC Valle La Leche Ltda., de los 37 socios encuestados respondieron que sí tuvieron retrasos en sus pagos, teniendo en cuenta estos resultados y considerando a Carmen, M y otros (2007-2008) y Aguilar, G y Aguilar (2003), nos explica que la morosidad de un crédito tiene íntima relación con el riesgo crediticio, desde el punto de vista que es una probabilidad que un deudor falle en los compromisos adquiridos con la Cooperativa.
- b) En la pregunta realizada a los socios, se determinó que en su gran mayoría del total de encuestados, su principal motivo de dicho retraso fue el bajo nivel de producción, el cual es representado con el 84%, esto debido a que en gran parte sus socios de la COOPAC se encuentra trabajando en una zona donde tiene gran incidencia agrícola, por lo consiguiente esto nos da a entender que la cooperativa en su gran mayoría trabaja con créditos agrícolas.
- c) Según análisis documental se pudo determinar que dentro del índice de riesgo crediticio, netamente en la morosidad la cooperativa de ahorro y crédito valle la leche Ltda. Se encuentra con un índice de morosidad del 3.95%, que es bastante aceptable.
- d) De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro estudio con una muestra de 37 socios, respecto al marco teórico y teniendo en cuenta los objetivos planteados, con la finalidad de probar la hipótesis se puede afirmar que existe una gran probabilidad que a través de un plan de riesgo crediticio, disminuirá la morosidad.

## **V. PROPUESTA DE INVESTIGACION**

### **PROPUESTA DE UN PLAN DE RIESGO CREDITICIO, PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS EN LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, VALLE LA LECHE”.**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

Después de haber analizado la problemática en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche Ltda. Y habiendo encontrado deficiencias, las cuales generan morosidad, nosotros en calidad de estudiantes presentamos una propuesta de solución la cual daremos a conocer detalladamente en la presente investigación.

El Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche Ltda., es una guía que ayudará en forma adecuada a mitigar riesgos, contingencias y minimizar los posibles problemas que puedan generarse en la operatividad económica de la institución, afectando de esta manera el nivel operativo, administrativo y financiero, así como también al sistema informático financiero, ante eventuales riesgos derivados de factores internos y externos a los que estamos expuestos día a día, permitiendo con la adecuada aplicación de este Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad por parte de sus asociados a esta misma.

La aplicación del Plan de Riesgo Crediticio, también facilitará y ayudará a tener una adecuada colocación y recuperación de la cartera de crédito. Siendo de gran utilidad un plan de actuación frente a eventos que amenazarían con el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, su objetivo no es evitar los riesgos, sino minimizarlos y estar preparados de tal manera que se pueda contar con estrategias para evitar entrar en un déficit de morosidad y empeorar el funcionamiento de la cooperativa.

#### **2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA:**

##### **Objetivo General:**

- Elaborar un Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche Ltda.

##### **Objetivos Específicos:**

- Implementar el proceso de otorgamiento de cada crédito.
- Describir los procesos para el otorgamiento de cada crédito.

- Reducir el índice de morosidad de la Cooperativa.
- Mejoramiento del proceso de recuperación de la cartera de crédito.

### **3. CONTENIDO DEL PLAN DE RIESGO CREDITICIO**

Este documento es una guía que ayudará en forma adecuada a reducir riesgos y minimizar los posibles problemas que puedan generarse en operatividad económica de la institución, afectando de esta manera el nivel operativo, administrativo y financiero.

La Cartera de Crédito, que es la razón de ser Cooperativa de Ahorro y Crédito. Debe ser controlada eficaz y eficientemente. Se debe definir e implementar los procesos de control interno que sean oportunos y políticas que norman los procedimientos, tomando en consideración un mejor control en el departamento de Crédito y mejorando el área especializada en la administración de crédito o una gerencia de riesgos que procure efectuar controles precisos y definidos para evitar el riesgo financiero y las posibles pérdidas económicas.

#### **3.1. Identificación de Riesgos**

A continuación se tipificará los posibles riesgos que ocurran y afecten peligrosamente a la Cooperativa ante posibles eventualidades, las consecuencias de los mismos y las medidas para prevenirlos:

- **Riesgo de Proceso del Crédito:**

El resultado será la posibilidad de incobrabilidad del crédito, el incremento de la morosidad, la pérdida de credibilidad institucional, ante esto se debe tomar en cuenta la capacitación para el personal de Crédito, una selección adecuada del personal el mismo que deberá ser idóneo y efectivo.

- **Riesgo de Liquidez:**

La Cooperativa al no tener un índice de liquidez rentable, limitará la colocación de créditos, esto influirá para una desconfianza de los socios, lo importante es buscar estrategias de captación atractivas para los socios como: rifas, tasas de interés bajas, buscar financiamiento interno o externo para captar inversiones a favor de la institución pagando una tasa de interés reducida.

- **Riesgo de Movilidad de Efectivo:**

Se debe tener una buena captación de recursos por parte de los socios y de esta manera se evitará la pérdida de liquidez, así como las limitaciones para colocación de créditos, ante esta eventualidad es importante establecer programas de ahorros para satisfacer la demanda de sus asociados, con disciplina financiera prudencial, con personal idóneo y capaz.

- **Riesgo de Sistema Informático Financiero:**

Otra eventualidad de que la institución tenga riesgo es la pérdida de información de los socios, esto retrasa las actividades de cobranza ante falta de información, por lo que la institución debe contar con equipos electrónicos que estén de acuerdo a sus necesidades, medidas que deben ser determinadas por la administración y un equipo técnico especializado externo.

- **Riesgo de Fallecimiento del Socio en Crédito:**

Al fallecer un socio que mantenga un crédito en la Cooperativa, si esta no tiene un seguro tiende a incrementar el índice de morosidad, porque no hay quien responda por la deuda, para evitar estos contratiempos la Institución debe contar con una póliza de seguro de desgrávame, la misma que favorece tanto la entidad como a los familiares del socio, incrementando la confianza del mismo.

- **Riesgo de Eventos Naturales:**

Ninguna población está libre de cualquier desastre natural, ante esta posibilidad la cooperativa reflejaría un incremento en la morosidad y la posibilidad de cobrar el crédito, por lo tanto al momento de la entrega de un crédito, hay que tomar en cuenta que el socio no se encuentre en una zona de riesgo, o a su vez se ampliaría el plazo de los créditos.

- **Riesgo de Inadecuado Análisis de Capacidad de Pago del Socio:**

Cuando el asesor de crédito no toma en cuenta todos los parámetros posibles de riesgo al analizar la situación económica de un socio, este resultado se verá reflejado cuando se incrementa la morosidad en la cartera de crédito, ante esto es preciso que el personal realice un adecuado análisis económico del socio evitando un sobreendeudamiento, con el levantamiento de información adecuada y oportuna con conocimiento técnico y ético por parte del oficial de crédito.

- **Riesgo de Productos de Ahorro:**

Al no tener productos atractivos la cooperativa corre el riesgo de tener pérdida de liquidez, y mala imagen institucional, por eso es necesario tener servicios que atraigan al socio y a su familia.

- **Riesgo de Mercado:**

Otro factor para incrementar el riesgo es la inestabilidad en los precios de los productos que el socio adquiere, motivo del crédito, es por esto, se debe manejar una diversidad de productos con similares características que mantengan su nivel de ventas y así poder obtener ganancia para que el socio pueda cubrir todas sus obligaciones. Es decir pedir al socio presente proformas de diferentes casas al momento de adquirir el bien, objeto de crédito.

- **Riesgo de Garantías:**

En el momento de otorgar un crédito es importante tomar en cuenta el tipo de garante que presente acreditaciones de solvencia financiera, para poder asumir responsabilidad en caso de incumplimiento del cliente solicitante del crédito.

- **Riesgo de Concentración de Créditos:**

El alto índice de morosidad en una institución se da al focalizar en una sola zona la entrega de los créditos, lo mismo que tiende a auto eliminar el crecimiento institucional, ante esto el segmentar el mercado según la localización geográfica con el fin de identificar grupos de socios permitirá minimizar el riesgo crediticio, sin descuidar el área, incrementando el ahorro y las inversiones atrayendo a nuevos socios.

- **Riesgo de Gestión de Cobranza Judicial:**

El mantener un adecuado manejo de control en la cobranza judicial es una característica a priori, se sugiere a los asesores de crédito agotar todas las instancias para utilizar este último recurso de crédito y una vez analizados los respaldos de las gestiones de cobro en forma individual pasar al trámite judicial, además se sugiere realizar un seguimiento de todos estos trámites manteniendo un adecuado archivo el mismo que debe tener información actualizada, para saber cuál caso está concluido. Y realizar un documento que indique las estadísticas mensuales al comité de crédito.

- **Riesgo de Custodia de los Documentos de Valor:**

Está comprobado de la falta de documentos de garantía imposibilitan la recuperación de cartera de crédito, se recomienda la custodia de los mismos en una caja fuerte a prueba de fuego, vigilancia por parte de los funcionarios de la cooperativa. Sujetos a un manual de flujo de procesos e información.

- **Riesgo de Robo y Fraude:**

La pérdida de dinero e información aumenta el riesgo, ante esto se debe contratar personal confiable, el mismo que debe ser controlado de acuerdo a sus funciones y con las garantías necesarias, con un acertado perfil de acuerdo al organigrama funcional de la Institución.

### **3.2. Medidas Generales para evitar Riesgos de la Cartera de Crédito.**

#### **3.2.1. Proceso del Crédito**

Cuyo resultado será la posibilidad de incobrabilidad del crédito, el incremento de la morosidad, la pérdida de credibilidad institucional, ante este se debe tomar en cuentas la capacitación para el personal de crédito, una selección adecuada del personal el mismo que deberá ser idóneo y efectivo.

#### **– Criterios no Financieros**

**Cumplimientos de Políticas:** Las políticas de la gestión de cartera deben estar acordes a las necesidades de los socios, tomando en cuenta el tamaño y dimensión de la actividad económica, las características del entorno en donde se desenvuelven, la capacidad de pago y de endeudamiento en base del giro económico del negocio, etc. Recordando que los descuentos a la mensualidad pueden verse interrumpido por un decreto oficial.

**Cumplimiento de procesos y procedimientos:** Para la concesión del crédito, se deberá comprobar que la información proporcionada por el cliente sea fidedigna y que la misma repose en el record individual del mismo.

**Legalización de documentación:** El asesor de crédito antes de legalizar la documentación que servirá de soporte para justificar la transacción realizada, deberá revisar y comprobar que el expediente del cliente este completo. Firma y rubrica del cliente, así como de los garantes, deberán ser iguales a las que constan

en las cédulas de identidad, caso contrario se procederá anular la solicitud y el pagaré.

**Visita al cliente en el negocio:** El seguimiento frecuente al negocio del cliente por parte del Asesor del Crédito y por parte del Jefe de Crédito permite que el cliente asuma la responsabilidad directa y se obliga al cumplimiento puntual del crédito. La visita del Asesor Jurídico, como proceso de última instancia para requerir el pago, es necesaria, pero inicialmente, la gestión de recuperación debe ser realizada específicamente por el Asesor, que fue quien promocionó y colocó el crédito.

**Procedimientos para gestión de cobros de cartera:** Los Asesores de Crédito son los responsables directos de la recuperación y del seguimiento.

**Procedimientos de calificación de cartera:** La calificación de Activos de Riesgo constituye una evaluación de los activos cuyo resultado determina el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

– **Criterios Financieros:**

Se debe tomar en cuenta ciertos criterios de carácter financiero para lograr una administración efectiva de la cartera de crédito:

**Análisis del riesgo:** A través de indicadores financieros que determinan el grado y exposición al que está sometida la institución por su giro de operación.

**El índice de morosidad de la cartera de crédito:** Proporciona información que pone en alerta al administrador en cuanto al riesgo al que está expuesta la cartera de crédito, permitiéndole tomar las precauciones necesarias de manera oportuna y efectiva.

**Estadísticas de riesgo crediticio:** Permite tomar decisiones oportunas para evitar el riesgo financiero de incobrabilidad, y que la cartera tenga que ser castigada por cuanto no devenga intereses. El área de Riesgos y el Departamento de Crédito, determinará las políticas a seguir para un manejo eficaz de la cartera de crédito en la Cooperativa.

**Realizar las provisiones:** Que permitan cubrir el riesgo crediticio, de acuerdo a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, clasificada por líneas de crédito, rangos de morosidad en días y porcentajes por niveles de incobrabilidad.

**Cálculo de probabilidades de incumplimiento:** El cálculo de la probabilidad de incumplimiento hace necesario correr un modelo multivariado, para lo cual se requiere el seguimiento de una metodología específica como es el caso del establecimiento de la evasión. A partir de la identificación de evasión, se segmentan los cliente en buenos y malos, con ello se identifican los perfiles y las características con mayor grado de correlación con el deterioro de la cartera.

**Composición de las garantías de la cartera de crédito vencida:** Es indispensable el análisis de la composición de las garantías para los créditos vencidos desde la óptica de liquidez y costos involucrados durante el tiempo en el cual no se han hecho líquidas.

**Parámetros de incumplimiento:** La definición de la probabilidad de incumplimiento de un cliente es proporcionada por la historia de pago y no pago, de sus operaciones de crédito y de las de todos los clientes que forman parte del segmento al que pertenece el cliente. En otras palabras, el cliente y en consecuencia sus operaciones crediticias, heredan la probabilidad de incumplimiento del segmento para cada nivel de calificación.

### **3.2.2. Dinero Seguro**

Hay tres principales líneas de defensa que se debe establecer para proteger los ahorros de los socios:

- La primera defensa es simplemente establecer provisiones para las pérdidas de préstamos en respuesta al riesgo observado de la institución, la morosidad y el castigo del estado de resultados. Esto sirve para absorber las pérdidas normales.
- La segunda defensa son las reservas, o capital institucional. El excedente que acumulamos a través del tiempo sirve para mitigar las pérdidas que se puedan ocasionar en la cooperativa de ahorro y crédito.
- La tercera defensa es el capital pagado, las aportaciones que los asociados invierten como capital de riesgo en sus instituciones.
- También se debe poner énfasis en el establecimiento de estándares para la calidad del activo, morosidad, activo improductivo y ganancias para la institución que genera el excedente y el capital

Los estándares de excelencia de los organismos de supervisión y control financiero requieren que las instituciones de intermediación financiera establezcan provisiones

para el 100% de los préstamos con una morosidad mayor a 12 meses y para al menos el 35% de los préstamos con una morosidad menor a 12 meses.

Las instituciones de ahorro deben establecer y mantener reservas de capital y ganancias retenidas a un 10% del activo total.

### **3.2.3. Administración del Riesgo**

Mientras la Cooperativa moviliza ahorros, la liquidez se aumenta y los fondos se regresan a la comunidad en calidad de préstamos. Es crucial que la institución cuente con fuertes políticas y prácticas para la evaluación de crédito y análisis de riesgo para que los préstamos financiados por el ahorro sean recuperables. La administración del riesgo de crédito incluye un monitoreo estricto de la morosidad y presentación de estadísticas al personal de crédito para motivar la disminución progresiva del mismo, en el caso de la COPACP, a través del sistema de cobro mediante débito salarial tiene un efecto positivo en las provisiones y procedimientos de cobranza.

La aplicación eficiente de los instrumentos de seguimiento, monitoreo y control más precisa y útil sirven para medir la protección de los activos financieros, la estructura de la institución, mide el crecimiento institucional funciona como un sistema de advertencia temprana que advierte a los miembros del consejo de administración, gerentes, contadores e inspectores acerca de problemas potenciales antes de que surjan.

### **3.2.4. Mejorando la Calificación de riesgo**

Del análisis antes planteado, se encontró que existen imperfecciones en el mercado financiero del Ecuador y estos se reflejan en la operatividad bancaria y más aún en el Cooperativo, a la hora de determinar el riesgo crediticio y más específicamente, la determinación de las provisiones de insolvencia.

Principalmente porque la cobertura de provisiones no es óptima. Además la relación de las colocaciones, debido a un período de crecimiento económico, como el período en estudio 2012, despuntó en la entrega de créditos riesgosos, principalmente porque las entidades crediticias gozan de una elevada liquidez, aunado a una mayor obtención de utilidades, lo cual implica el que se hayan manejado políticas crediticias muy flexibles. Del resultado obtenido se identificó que la relación negativa persiste, al igual que las colocaciones, la morosidad y el tipo de

cambio real. Además se determina la posible presencia de asimetrías al momento de provisionar por distintas líneas de crédito y la problemática que este punto genera al momento de la interpretación.

Se observa que la morosidad ha presentado una relación positiva con respecto a las colocaciones, indicando la necesidad de solidificar el sistema financiero y la disminución de los impactos provenientes de la prociclicidad del crédito sobre el crecimiento económico de la Cooperativa.

Para lograrlo mejorar esta situación, se plantea soluciones estratégicas como las reservas anti cíclicas (provisiones). Mismas que aumentan durante la fase expansionista y, durante las épocas de recesiones, las provisiones específicas tenderían a aumentar.

Es decir, su función es la de acumular recursos patrimoniales durante las expansión del producto y del crédito, los cuales habrán de emplearse o des acumularse durante la contracción del producto y del crédito, cuando el incremento de créditos malos reduzca la reserva estadística a través de las provisiones para proteger los créditos deteriorados durante el receso

### **3.2.5. Eficiente Administración de Créditos**

Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la Cooperativa debe implementar estrategias que ofrezcan crédito rápido pero con garantías. Las condiciones de crédito pueden variar entre segmentos de crédito similares.

Como se ha determinado del análisis de la información financiera de la Cooperativa; aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la Cooperativa, Toda empresa que otorga créditos a sus clientes a través de cualquiera de las modalidades descritas anteriormente deben contar con departamentos de riesgos crediticios. Como bien sabemos, en el mundo financiero, uno de los principales problemas en el adecuado manejo de las finanzas de un negocio, es sin duda asegurar el retorno de la inversión, y eso puede ser producto de las pérdidas desencadenadas por el exceso de cuentas incobrables o de lenta recuperación, pues los costos derivados de estas impactan de manera directa en las utilidades de la institución.

Pero el crédito es el motor de las ventas, por lo que no se puede dejar de promoverlo y otorgarlo, es decir, la solución para reducir el número de cuentas incobrables o incrementar la recuperación de las cuentas no está en limitar o reducir los créditos, sino en otorgarlos sobre bases sólidas y bien planificadas (garantías).

Y en ello se debe poner énfasis, ya que el análisis previo al otorgamiento de un crédito es todo un campo de la administración y planeación financiera que en algunos casos llega a requerir de un alto grado de especialización. Y para ello se ha tomado en cuenta principios fundamentales que se deben considerar en el proceso de otorgar un crédito, en función de 5 factores que se tienen que evaluar al analizar la aprobación del mismo. Estos factores son nombrados como las cinco "C" del crédito, siendo los principales siguientes:

– **Carácter:**

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito.

Cuando se realiza un análisis de crédito, lo que se busca es, de alguna manera, ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, por lo tanto se debe echar mano de información sobre los hábitos de pago y comportamiento del cliente; dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (cómo se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (cómo se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

De igual manera se tomará en cuenta, la estabilidad familiar, como un aspecto cualitativo muy importante a considerar en el análisis de un solicitante. Los puntos que se deben observar son:

- Número de años en el lugar de residencia
- Número de cargas familiares (analizando las edades, nivel de educación y el estado de salud)
- Referencia de otras fuentes de ingresos alternativas para poder pagar cuota en el caso de que se presenten problemas en el negocio.
- Referencias personales principalmente de los vecinos y proveedores
- Título de propiedad de algún bien mueble o inmueble.

Al analizar el comportamiento de pago se debe observar lo siguiente:

- a) Excelente historial crediticio con el sistema financiero
- b) Buen historial de pago de cuentas de servicios básicos y otras deudas
- c) Que no presente antecedentes de mala conducta o problemas judiciales La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:
  - Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.
  - Obtener un Reporte del Buró de crédito (este puede ser tramitado por el propio cliente y entregarte una copia).
  - Verificar demandas judiciales (existen empresas que por un pago mínimo le dan ese tipo de información).
  - Obtener Referencias Bancarias (a través de una carta o pedir las directamente al banco).

– **Capacidad de Pago:**

Demostrada a través de la habilidad y experiencia en los negocios que tenga el cliente interno u Oficial de Crédito de la Cooperativa para obtener resultados prácticos. Para evaluar al empleado que cumplirá esta función se tomará en cuenta: la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, etc.

En general, de lo que se trata aquí, es conocer que tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente interno para manejar y desarrollar de la mejor forma el negocio crediticio; recordemos que al venderle a un cliente externo no solo buscamos una compra esporádica sino que éste tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, la capacidad de pago a las que se debe someter las personas para poder acceder a los créditos en el sistema financiero es del 50% de su patrimonio como garantía para su aprobación.

– **Condiciones:**

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Si bien es cierto, los negocios en general

y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerar son:

- a) Ubicación Geográfica
- b) Situación Política y económica de la región
- c) Sector

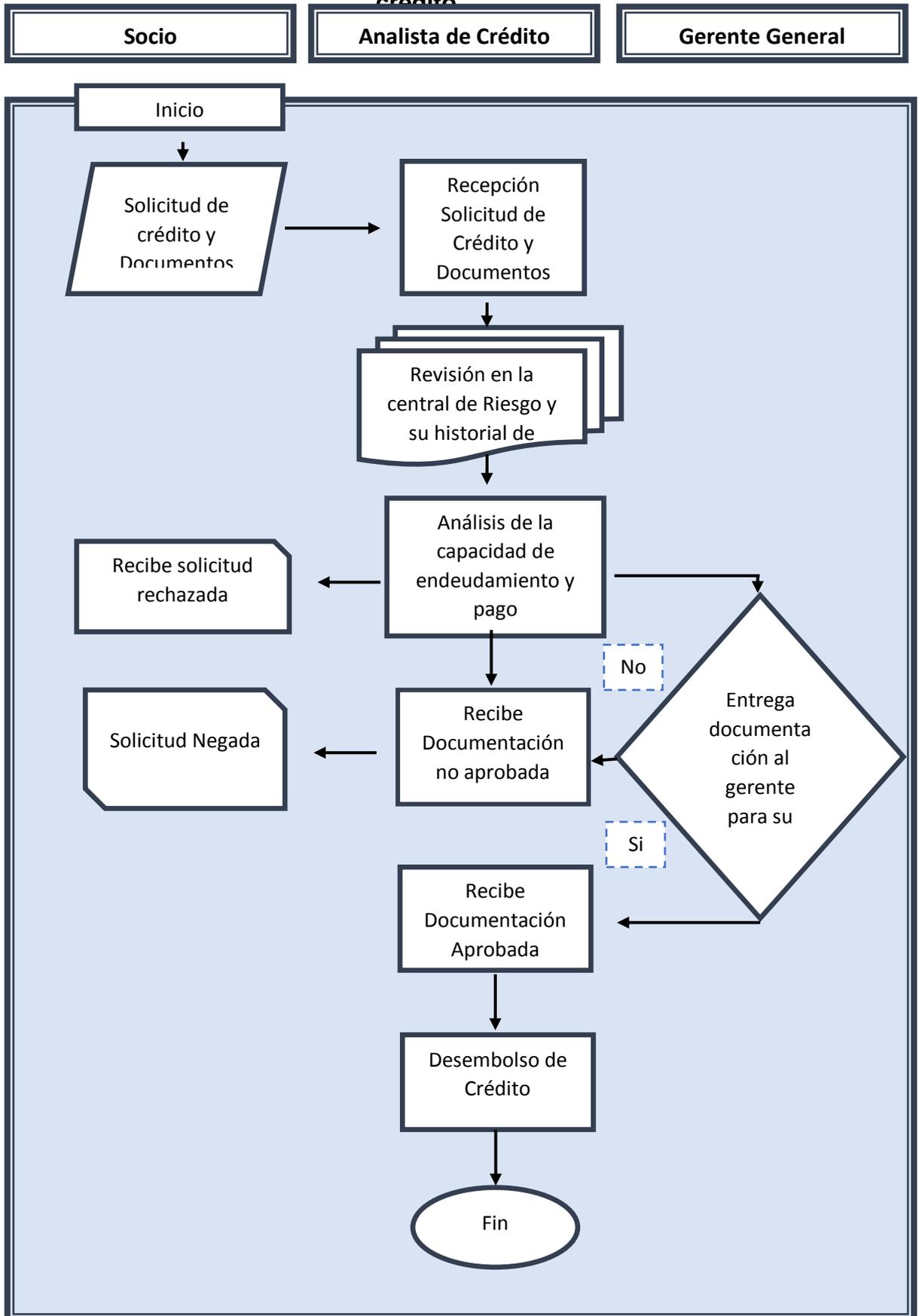
Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación y forma de cálculo permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

Metodología para la obtención de la tasa activa nominal promedio ponderada por plazos: Para el cálculo de las tasas de interés promedio ponderadas por tipo de crédito y plazos se sigue el siguiente procedimiento:

- Obtención del número de días plazo restando la fecha de vencimiento del crédito menos la fecha de concesión del crédito.
- Número de días plazo = fecha de vencimiento del crédito - fecha de concesión del crédito.
- Ordenamiento de los datos:
  - ✓ Por tipo de crédito, con ordenamiento ascendente
  - ✓ Por número de días plazo, con ordenamiento ascendente (paso "a").
- Agrupamiento de los datos por tipo de crédito:
  - ✓ Consumo (N)
  - ✓ Microcrédito (M)
- Los agolpamientos del paso "c", se subdividen por plazos:
  - ✓ 1 a 30 días
  - ✓ 31 a 90 días
  - ✓ 91 a 180 días
  - ✓ 181 a 360 días Más de 360 días
- Cada agrupación se realiza la sumatoria del número de operaciones y el total del monto otorgado correspondiente.
- En cada subgrupo del paso "d" se totaliza la columna del valor de la operación,
- Se calcula la tasa nominal promedio ponderada de cada operación del subgrupo multiplicando el valor de cada operación por su tasa nominal, y ese resultado se divide para el total.

#### 4. Flujo grama del Proceso para el otorgamiento de crédito

Grafico N° 17 Flujo grama del proceso para el otorgamiento de un crédito



## **4.1. DESCRIPCIÓN LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE UN CRÉDITO**

### **4.1.1. Socio:**

Persona que forma parte de una cooperativa y que se caracteriza por tener los mismos derechos que todos lo demás socios de la cooperativa, por no responder personalmente de las deudas sociales a no ser que los estatutos establezcan lo contrario, por tener la obligación de participar en la actividad empresarial de la cooperativa.

### **4.1.2. Analista de Crédito**

Los analistas de crédito, además de ser expertos en análisis de estados financieros, utilizan un número de relaciones en la revisión de la historia financiera de un prestatario potencial. Se centran en determinar si el prestatario tendrá suficientes flujos de efectivo mediante la comparación de proporciones con los estándares de la industria, otros prestatarios y las tendencias históricas.

Por ejemplo, un **analista de crédito** de un banco puede analizar los estados financieros de una empresa antes de proporcionar un préstamo para una nueva fábrica.

### **4.1.3. Gerente General**

Persona encargada del buen control de la empresa a través de las decisiones y aprobaciones que pueda tener para fines positivos de la empresa.

### **4.1.4. Responsable de Desembolsos**

Es la persona que se encarga de realizar los desembolsos aprobados por parte de la gerencia y el analista de crédito.

## **4.2. DESCRIPCIÓN DE CADA PROCESO PARA EL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO**

### **4.2.1. Solicitud de Crédito y Documentos Por parte del socio.**

Consiste en que el asociado se acerque a la Cooperativa a presentar su solicitud de crédito al analista de crédito con sus respectivos requisitos solicitados para que pueda ser derivado al analista de crédito.

### **4.2.2. Recepción de Solicitud crédito y Documentos**

La solicitud de Crédito y los documentos, estos tienen que ser entregados al analista de crédito para que este pueda hacer la revisión de su historial de crédito y hacer un seguimiento en la central de riesgo.

### **4.2.3. Revisión en la Central de Riesgo y su Historial crediticio.**

Una vez que ha entregado la solicitud y la documentación pertinente es verificado por el analista de crédito en la central de riesgo con el motivo de conocer si este tiene deudas con otras entidades financieras.

De igual manera para evaluar su historial crediticio y poder verificar si este solicitante del crédito cumple con todas las formalidades pertinentes para que luego se realice un análisis de la capacidad de endeudamiento y pago.

### **4.2.4. Análisis de la capacidad de endeudamiento y pago.**

Después de haber pasado por la revisión en la central de riesgo y su historial de crediticio se procederá a analizar su capacidad de endeudamiento y la capacidad de pago con la que cuenta el asociado para poder responder ha dicho crédito solicitado.

Luego de hacer la revisión correspondiente de los punto antes mencionados si es que no cumplirá con los requisitos se procederá a entregarle al asociado una solicitud rechazada para que pueda regularizar alguna documentación omitida o no presentada, caso contrario esta solicitud de crédito será derivada a la gerencia para la toma de decisión correspondiente.

#### **4.2.5. Entrega de Documentación al Gerente para su Aprobación**

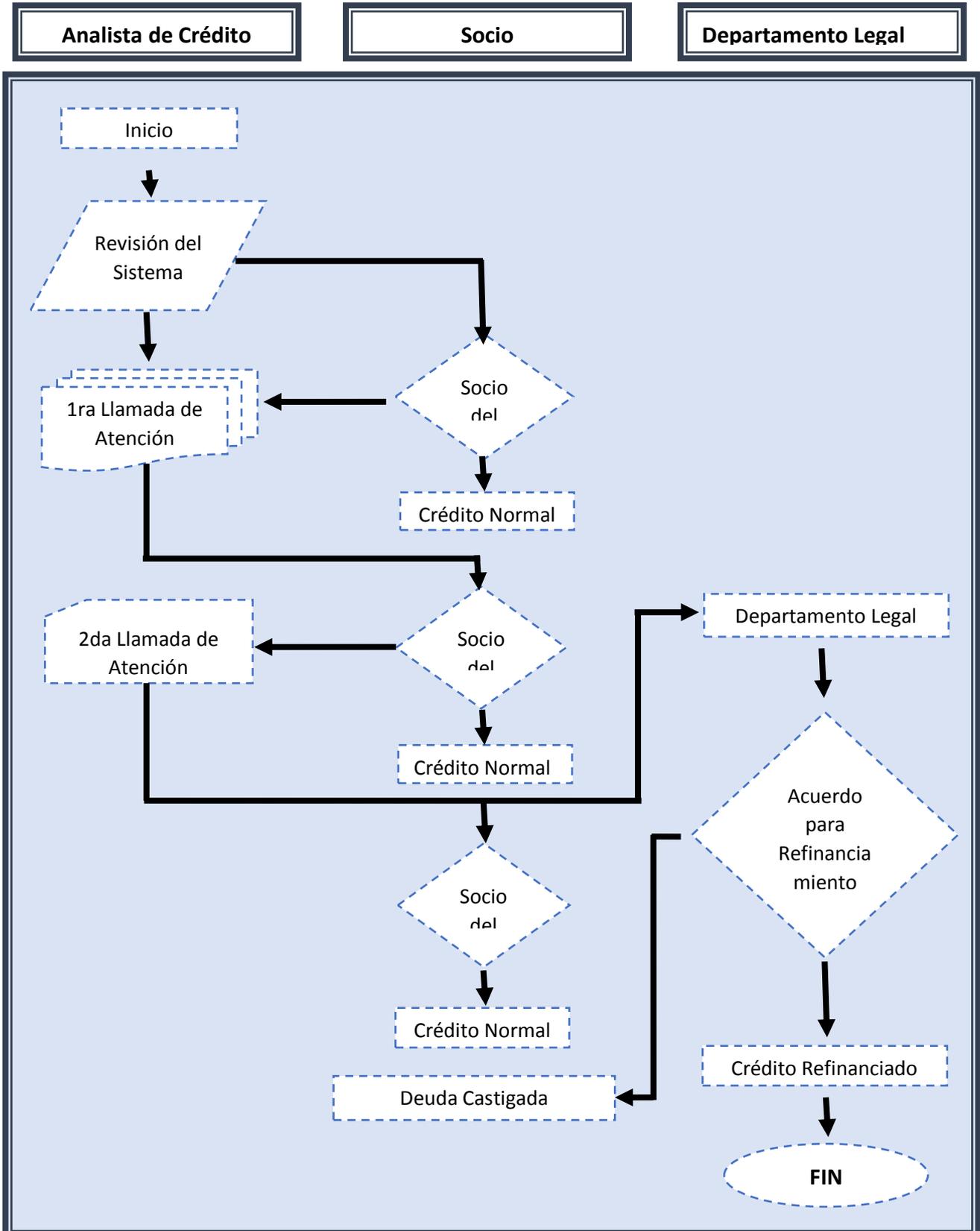
Una vez evaluada toda la información necesaria por el analista de crédito toda esta información es pasada a través de un informe ejecutivo a la gerencia general de la Coopac para la toma de decisiones, si la solicitud del socio es Negada entonces la gerencia entregara la documentación al analista de crédito, para que este se encargue de entregarla al asociado como una solicitud negada, caso contrario que dicha solicitud sea aprobada también será derivada al analista de crédito para que este se encargue de derivarlo al área de desembolsos de crédito.

#### **4.2.6. Desembolso de Crédito**

Después de haber sido aprobado la solicitud de crédito entonces se procederá a realizar los desembolsos correspondientes por el responsable del área de desembolsos de crédito al asociado a dicha cooperativa.

## 5. Flujo grama Del Proceso De Recuperación De Cartera Vencida

Grafico N° 18 Flujograma del proceso de recuperación de la cartera vencida



## **5.1. DESCRIPCION DE PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE RECUPERACION DE LA CARTERA DE CREDITOS**

### **5.1.1. Analista de Crédito**

Los analistas de crédito, además de ser expertos en análisis de estados financieros, utilizan un número de relaciones en la revisión de la historia financiera de un prestatario potencial.

Se centran en determinar si el prestatario tendrá suficientes flujos de efectivo mediante la comparación de proporciones con los estándares de la industria, otros prestatarios y las tendencias históricas.

Por ejemplo, un **analista de crédito** de un banco puede analizar los estados financieros de una empresa antes de proporcionar un préstamo para una nueva fábrica.

### **5.1.2. Socio:**

Persona que forma parte de una cooperativa y que se caracteriza por tener los mismos derechos que todos los demás socios de la cooperativa, por no responder personalmente de las deudas sociales a no ser que los estatutos establezcan lo contrario, por tener la obligación de participar en la actividad empresarial de la cooperativa.

### **5.1.3. Departamento Legal**

Es el área encargada de verificar, que el proceso de recuperación de cartera se realice bajo normativa vigente y establecida.

## **5.2. DESCRIPCION POR CADA PROCESO DE RECUPERACION DE CREDITO DE LA CARTERA VENCIDA**

### **5.2.1. Revisión del Sistema**

Es verificado por el analista de crédito en el sistema con el motivo de conocer si el socio se está atrasando con sus pagos, y si esto sucede hacerlo saber mediante un carta y pues darle solución del porque se está atrasando.

### **5.2.2. Socio del Día:**

El socio una vez que se puso al día de sus pagos de acuerdo como se le orientó con la cara de aviso previo a vencimiento de sus pagos, este será premiado como el socio del día, y así incentivaremos y haremos más fuerte el lazo entre socio y entidad. De igual manera se le podrá dar un crédito normal si más adelante lo requiere.

### **5.2.3. 1ra Llamada de Atención:**

Después de haber enviado la carta de aviso previo a vencimiento de cuotas y no haber tenido respuesta después de 5 días hábiles, se proseguirá a enviar (correo, llamada o carta formal) como primera llamada de atención según ley. Si el socio se puso al día después de la primera llamada de atención se le incentivará siendo premiado como el socio del día y se le podrá dar un crédito normal si más adelante lo requiere.

### **5.2.4. 2da Llamada de Atención:**

Una vez pasado los 5 día hábiles, después de la 1ra llamada de atención y no habiendo tenido éxito alguno, se proseguirá a enviar (correo, llamada o carta formal), como 2da llamada de atención según ley.

Si el socio se puso al día después de la segunda llamada de atención se le incentivará siendo premiado como el socio del día y se le podrá dar un crédito normal si más adelante lo requiere.

#### **5.2.5. Departamento Legal:**

Habiendo realizado la primera y segunda llamada de atención y no haber tenido respuesta alguna, el departamento legal tomará caratas en el asunto verificando las normativas aplicables a este socio por incumplir su deuda.

#### **5.2.6. Deuda Castigada:**

Si el departamento legal no llega a tener ningún acuerdo con el socio y ve que la deuda es demasiado difícil de cobrar, la clasifica como una **deuda castigada**.

#### **5.2.7. Crédito Refinanciado:**

Si el departamento legal llega a tener un acuerdo favorable con el socio y este cumple, se le puede dar un crédito de refinanciado.

## **VI. Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

- Según el diagnóstico realizado a los ratios de riesgo crediticios y corroborado con la cartera vencida se pudo determinar que la cooperativa de ahorro y crédito valle la leche Ltda. se encuentra en un índice de morosidad del 3.95 %; y que en su gran mayoría los créditos otorgados han sido otorgados para agricultura.
- Según el análisis realizado a los socios se pudo determinar que su capacidad de endeudamiento y pago se encuentran en su gran mayoría de los socios encuestado se encuentran entre los S/. 0 a S/. 5000 nuevos soles, los cuales son colocados y recuperados en un plazo de 6 meses.
- Se concluye que a través de un plan de riesgo crediticio se disminuirá la morosidad por parte de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito Valle la Leche Ltda.

## **6.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a la cooperativa de ahorro y crédito Valle la Leche Ltda., que trate de minimizar al máximo el riesgo crediticio para no caer en morosidad y no pueda cubrir con sus obligaciones financieras, económicas, operativas, etc.
- Se recomienda que al momento de otorgar un crédito se realice un análisis profundo de la capacidad de endeudamiento y pago evitar caer riesgo crediticio y así mejorar el índice de morosidad en el que se encuentra expuesta esta cooperativa de ahorro y crédito Valle la leche Ltda.
- Se recomienda a la cooperativa de ahorro y crédito Valle la Leche Ltda., que implemente este plan de riesgo crediticio para que pueda disminuir la morosidad por parte de los socios de esta misma.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Tesis:

- Aguilar, G. Y Aguilar, C. (2003) "Análisis De La Morosidad De Las Instituciones Micro financieras (Imf) En El Perú.
- Ávila, J. (2005). En su tesis denominada "MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS EN EMPRESAS DEL SECTOR REAL" – Universidad Javeriana, Bogotá – Colombia.
- Berrazueta, A. Y Escobar, V.(2010) "Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "Educadores De Cotopaxi" Cacec De La Ciudad De Latacunga Durante El Periodo 01 De Enero Al 31 De Julio Año 2010"
- Carmen, M. Y Otros. (2007-2008 "La Cura De La Morosidad".
- Murillo, K. Y Huamán, B. (2010) "Administración De Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En La Morosidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chiquinquirá Durante El Periodo 2010."
- Rafael, E. (2005). En su tesis denominada "ANALISIS DE LA MOROSIDAD EN EL SISTEMA BANCARIO DE ECUADOR", Guayaquil – Ecuador.

### Libros:

- Alan, E. (2004) Medición Integral Del Riesgo De Crédito, México, Editorial Limusa.
- Keith, Ch. (2003) Manual Para El Análisis Del Riesgo De Crédito, Barcelona, Editorial Gestión 2000.
- Pere, A. (2009) Gestión Del Crédito Y Cobro: Claves Para Prevenir La Morosidad Y Recuperar Los Impagados, Barcelona, Editorial Profit
- Yorio, G Y Urzúa, C (2007) Calificaciones De Riesgo Crediticio De Los Gobiernos Estatales De México: Una Aplicación Del Modelo Ordered Probit, México.

### Links:

- [www.aulaempresa.com](http://www.aulaempresa.com)
- [www.fenacrep.org](http://www.fenacrep.org)
- [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)
- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

## **ANEXOS**

### **Anexo N° 01**

#### **Encuesta Aplicada A Los Socios De La Cooperativa De Ahorro y Crédito "Valle La Leche Ltda."**

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene como objetivo hacer un diagnóstico de la morosidad, la capacidad de pago y de endeudamiento de los socios de la COOPAC Valle la Leche Ltda. Lograr Proponer un Plan de Riesgo Crediticio, para disminuir la morosidad de los socios de dicha institución.

#### **DATOS DEL INFORMANTE**

Apellidos Y Nombres: \_\_\_\_\_

##### **1. Sexo:**

- a) Femenino
- b) Masculino

##### **2. Edad:**

- a) 18 a 30 años
- b) 31 a 45 años
- c) 46 a 60 años
- d) 61 a más

##### **3. Zona de Residencia:**

- a) Urbanización
- b) Pueblo Joven
- c) AA.HH
- d) Zona Rural

##### **4. Estado civil**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado
- d) Viudo

##### **5. Actividad a la que se dedica:**

- a) Comercio

- b) Servicios
- c) Servicio
- d) Agricultura
- e) Otros

**6. Tiempo de actividad:**

- a) 6 Meses
- b) 12 Meses
- c) 18 Meses
- d) Más de 18 Meses

**7. Su capital de trabajo proviene de:**

- a) Recursos Propios / Financiado
- b) Recursos Propios
- c) Financiado

**8. Con cual institución financiera obtiene el financiamiento:**

- a) Bancos
- b) Cajas
- c) COOPAC Valle la Leche Ltda.
- f) Otras

**9.Cuál es el tiempo que Ud. elige para cancelar sus préstamos**

- a) 6 Meses
- b) 12 Meses
- c) 18 Meses
- d) Más de 18 Meses

**10. A cuánto asciende la suma de su préstamo en las instituciones financieras:**

- a) S/. 0 - 5,000
- b) S/. 5,000 - 10,000
- c) S/. 10,000 - 15,000
- d) S/. 15,000 a más

**11. Tuvo retrasó algunas vez en sus pagos**

- a) Si
- b) No

**12. Cuáles fueron los motivos de su retrasó**

- a) Bajo Nivel de Producción
- b) Bajo Nivel de Ventas
- c) Por robo
- d) Otros

**13. Como soluciono la retraso de sus pagos**

- a) Refinanciar su deuda
- b) Préstamos a terceros
- c) Crédito prendario
- d) Otros

**14. La entidad financiera le otorgo facilidades para que pueda pagar su deuda atrasada**

- a) Si
- b) No

**15. ¿Qué facilidades le gustaría tener?**

- a) Cuotas bajas
- b) Bajos Intereses
- c) Facilidades de pago
- d) Otros

**16. Cuando se atrasó en sus pagos lo visitaron los funcionarios de la cooperativa:**

- a) Para requerirle el pago
- b) Para conocer los motivos de atraso
- c) Para informarle el inicio de la cobranza legal

**MUCHAS GRACIAS.**

**Anexo N° 02****BALANCE GENERAL****FEDERACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE  
AHORRO Y CREDITO DEL PERÚ - FENACREP****BALANCE GENERAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO****A VALORES HISTORICOS****AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014****EN NUEVOS SOLES**

<b>CODIGO FENACREP COOPERATIVA</b>	<b>0569 VALLE LA LECHE</b>
<b><u>ACTIVO</u></b>	
DISPONIBLE Y REND. DEVENGADOS	285,794
CARTERA DE CREDITOS NETOS Y REND. DEVENGADOS	2,262,080
CUENTAS POR COBRAR NETOS Y REND. DEVENGADOS	44,493
BIENES REALIZ., RECIB. EN PAGO ADJ. Y FUERA DE USO NETO	3,002
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	157,051
OTROS ACTIVOS	15,418
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,767,838</b>
<b><u>PASIVO</u></b>	
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS Y GTOS. POR PAGAR	120,132
ADEUDOS Y OBLIG. FINANC. A CORTO PLAZO Y GTOS POR PAGAR	100,000
CUENTAS POR PAGAR Y GTOS. POR PAGAR	134,999
OTROS PASIVOS	74,383
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>429,514</b>
<b><u>PATRIMONIO</u></b>	
CAPITAL SOCIAL	271,258
CAPITAL ADICIONAL	27,463
RESERVAS	1,846,660
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	192,943
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>2,338,324</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,767,838</b>

Anexo N° 03

ESTADO DE RESULTADOS

CODIGO FENACREP COOPERATIVA	0569 VALLE LA LECHE
<b><u>ESTADO DE RESULTADOS</u></b>	
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>689,735</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>36,411</b>
INTERESES POR ADEUDOS Y OBLIG CON EMP. E INST FIN DEL PAIS	34,731
OTROS GASTOS FINANCIEROS	1,680
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>653,324</b>
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>653,324</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>84</b>
INGRESOS DIVERSOS	84
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>653,408</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	<b>443,837</b>
GASTOS DE PERSONAL	229,260
GASTOS DE DIRECTIVOS	46,038
GASTOS POR SERVICIOS RECIBIDOS DE TERCEROS	168,370
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	169
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>209,571</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION</b>	<b>20,449</b>
DEPRECIACION DE INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	19,639
AMORTIZACION DE GASTOS	810
<b>RESULTADO DE OPERACION</b>	<b>189,122</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>3,821</b>
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	346
INGRESOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	3,487
GASTOS EXTRAORDINARIOS	12
<b>RESULTADO DEL EJERC ANTES DE PARTICIP. E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>192,943</b>
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>192,943</b>

Anexo N° 04

Saldos de Cartera Vencida “Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche Ltda.”

Nombres	Cartera Antigua	Proy. Product.	Línea	Fecha de Prést.	Fecha Venc.	Monto Ptmo.
<b>Marino Puelles Troyes</b>	SI	PITIPO	COMPRA DE ACTIVOS	07/11/2012	03/09/2013	10000
<b>Marino Puelles Troyes</b>	NO	PITIPO	AGRICOLA	18/02/2013	17/08/2013	8000
<b>Santos Eleuterio de la Cruz Quispe</b>	NO	UYURPAMPA	AGRICOLA	22/10/2011	19/04/2012	700
<b>Mario David Romero Prieto</b>	SI	PITIPO	AGRICOLA	02/04/2013	29/09/2013	6000
<b>Crisálida Fernández Pérez</b>	NO	PITIPO	REFINANCIADO	31/01/2014	30/07/2014	5500
<b>Antero Carranza Fernández</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	15/02/2013	14/08/2013	560
<b>Gabriel Claudio Llaguento Carlos</b>	NO	OXAPAMPA	AGRICOLA	30/05/2014	26/11/2014	10000
<b>Julio Cesar Cubas De Los Santos</b>	NO	PITIPO	REFINANCIADO	11/01/2014	10/07/2014	8100
<b>Miguel Rimarachín Heredia</b>	SI	PITIPO	COMPRA DE ACTIVOS	01/08/2011	28/01/2012	5819.3
<b>Francisco Sánchez De La Cruz</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	15/02/2014	14/08/2014	3000
<b>Marcial Chunga Hanayay</b>	NO	PITIPO	AGRICOLA	23/01/2013	22/07/2013	6000
<b>Luz Angélica Díaz Zamora</b>	NO	PITIPO	REFINANCIADO	26/09/2013	16/09/2015	4183.6
<b>Telesforo Rimarachín Sánchez</b>	SI	PITIPO	COMERCIO	03/12/2013	28/11/2014	2000
<b>Sebastián Cajo Huamán</b>	NO	HUAYRUL	AGRICOLA	12/09/2011	10/03/2012	3000
<b>Margarita Díaz Paico</b>	NO	AYAMACHAY	AGRICOLA	12/11/2011	10/05/2012	630
<b>Virginia Paico Sánchez</b>	NO	PUCHACA	COMERCIO	27/02/2014	20/10/2015	3500
<b>José Llauce Bereche</b>	SI	PITIPO	AGRICOLA	07/08/2013	04/04/2014	5000
<b>Manuel Chusden Delgado</b>	NO	JAYANCA	REFINANCIADO	24/02/2014	23/08/2014	3385
<b>Ernesto Ramírez Silupu</b>	NO	PITIPO	REFINANCIADO	28/02/2012	26/08/2012	8350
<b>Álvaro Santos Vilcabana Carlos</b>	NO	LAQUIPAMPA	REFINANCIADO	31/01/2012	29/07/2012	2000
<b>Eva Isabel Gastulo Carmona</b>	SI	JAYANCA	COMERCIO	07/02/2014	01/08/2015	3000
<b>Antonio Ayala Torres</b>	NO	INKAWASI	REFINANCIADO	21/09/2011	19/03/2012	2240
<b>Domingo Medina Gallardo</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	15/05/2014	11/11/2014	1500
<b>Damián Segundo Quispe</b>	SI	PUCHACA	AGRICOLA	02/08/2012	29/01/2013	1500
<b>Santiago sabino Díaz De La Cruz</b>	NO	AYAMACHAY	AGRICOLA	31/03/2012	27/09/2012	1489
<b>Leonardo Cajo Mendo</b>	NO	PUCHACA	REFINANCIADO	13/09/2011	11/03/2012	1839
<b>Jaime Vásquez Cieza</b>	SI	PITIPO	AGRICOLA	05/12/2011	02/06/2012	2750
<b>Pablo de la Cruz Quispe</b>	NO	UYURPAMPA	AGRICOLA	29/10/2013	26/06/2014	400

<b>Genaro De La Cruz Díaz</b>	NO	UYURPAMPA	AGRICOLA	11/08/2012	07/02/2013	1500
<b>Edén Ronald Sánchez De La Cruz</b>	NO	FERREÑAFE	CONSUMO	31/03/2014	28/08/2014	3340
<b>Arturo Galván Vásquez Delgado</b>	NO	PUCHACA	PECUARIA	17/10/2011	14/05/2012	2000
<b>Damián Segundo Quispe</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	20/07/2012	16/01/2013	1000
<b>Valentín Díaz Paico</b>	NO	MOYAN	AGRICOLA	28/09/2011	26/01/2012	1000
<b>Antolino Céspedes Bernilla</b>	NO	FERREÑAFE	COMERCIO	21/06/2013	16/06/2014	1500
<b>Liberado Fernández Delgado</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	18/04/2013	17/07/2013	2640
<b>Samanta Karina Manayay Paredes</b>	SI	PITIPO	CONSUMO	02/04/2012	24/09/2013	3500
<b>Elmer Aguilar Fernández</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	24/09/2012	21/06/2013	2000
<b>Santos Díaz Rodríguez</b>	SI	AYAMACHAY	AGRICOLA	03/04/2012	30/09/2012	1000
<b>Mario David Romero Prieto</b>	SI	PITIPO	AGRICOLA	02/04/2013	29/09/2013	6000
<b>Crisálida Fernández Pérez</b>	NO	PITIPO	REFINANCIADO	31/01/2014	30/07/2014	5500
<b>Antero Carranza Fernández</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	15/02/2013	14/08/2013	560
<b>Gabriel Claudio Llaguento Carlos</b>	NO	OXAPAMPA	AGRICOLA	30/05/2014	26/11/2014	10000
<b>Julio Cesar Cubas De Los Santos</b>	NO	PITIPO	REFINANCIADO	11/01/2014	10/07/2014	8100
<b>Miguel Rimarachín Heredia</b>	SI	PITIPO	COMPRA DE ACTIVOS	01/08/2011	28/01/2012	5819.3
<b>Francisco Sánchez De La Cruz</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	15/02/2014	14/08/2014	3000
<b>Marcial Chunga Hanayay</b>	NO	PITIPO	AGRICOLA	23/01/2013	22/07/2013	6000
<b>Luz Angélica Díaz Zamora</b>	NO	PITIPO	REFINANCIADO	26/09/2013	16/09/2015	4183.6
<b>Telesforo Rimarachín Sánchez</b>	SI	PITIPO	COMERCIO	03/12/2013	28/11/2014	2000
<b>Sebastián Cajo Huamán</b>	NO	HUAYRUL	AGRICOLA	12/09/2011	10/03/2012	3000
<b>Margarita Díaz Paico</b>	NO	AYAMACHAY	AGRICOLA	12/11/2011	10/05/2012	630
<b>Virginia Paico Sánchez</b>	NO	PUCHACA	COMERCIO	27/02/2014	20/10/2015	3500
<b>José Llauce Bereche</b>	SI	PITIPO	AGRICOLA	07/08/2013	04/04/2014	5000
<b>Manuel Chusden Delgado</b>	NO	JAYANCA	REFINANCIADO	24/02/2014	23/08/2014	3385
<b>Ernesto Ramírez Silupu</b>	NO	PITIPO	REFINANCIADO	28/02/2012	26/08/2012	8350
<b>Álvaro Santos Vilcabana Carlos</b>	NO	LAQUIPAMPA	REFINANCIADO	31/01/2012	29/07/2012	2000
<b>Eva Isabel Gastulo Carmona</b>	SI	JAYANCA	COMERCIO	07/02/2014	01/08/2015	3000
<b>Antonio Ayala Torres</b>	NO	INKAWASI	REFINANCIADO	21/09/2011	19/03/2012	2240
<b>Domingo Medina Gallardo</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	15/05/2014	11/11/2014	1500
<b>Damián Segundo Quispe</b>	SI	PUCHACA	AGRICOLA	02/08/2012	29/01/2013	1500
<b>Santiago sabino Díaz De La Cruz</b>	NO	AYAMACHAY	AGRICOLA	31/03/2012	27/09/2012	1489
<b>Leonardo Cajo Mendo</b>	NO	PUCHACA	REFINANCIADO	13/09/2011	11/03/2012	1839

<b>Jaime Vásquez Cieza</b>	SI	PITIPO	AGRICOLA	05/12/2011	02/06/2012	2750
<b>Pablo de la Cruz Quispe</b>	NO	UYURPAMPA	AGRICOLA	29/10/2013	26/06/2014	400
<b>Genaro De La Cruz Díaz</b>	NO	UYURPAMPA	AGRICOLA	11/08/2012	07/02/2013	1500
<b>Edén Ronald Sánchez De La Cruz</b>	NO	FERREÑAFE	CONSUMO	31/03/2014	28/08/2014	3340
<b>Arturo Galván Vásquez Delgado</b>	NO	PUCHACA	PECUARIA	17/10/2011	14/05/2012	2000
<b>Damián Segundo Quispe</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	20/07/2012	16/01/2013	1000
<b>Valentín Díaz Paico</b>	NO	MOYAN	AGRICOLA	28/09/2011	26/01/2012	1000
<b>Antolino Céspedes Bernilla</b>	NO	FERREÑAFE	COMERCIO	21/06/2013	16/06/2014	1500
<b>Liberado Fernández Delgado</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	18/04/2013	17/07/2013	2640
<b>Samanta Karina Manayay Paredes</b>	SI	PITIPO	CONSUMO	02/04/2012	24/09/2013	3500
<b>Elmer Aguilar Fernández</b>	NO	PUCHACA	AGRICOLA	24/09/2012	21/06/2013	2000
<b>Santos Díaz Rodríguez</b>	SI	AYAMACHAY	AGRICOLA	03/04/2012	30/09/2012	1000

