



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

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE RIESGO CREDITICIO PARA  
DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TUMÁN**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN CONTABILIDAD**

**Autor(es):**

**Bach. Díaz Rimarachín, Gladys Brenilda**

**Bach. Juárez Sánchez, Yessenia Isabel**

**Asesor(a):**

**Dra. Rosas Prado Carmen Elvira**

**Línea de Investigación:**

**Finanzas**

**Pimentel-Perú**

**2018**

**ESTRATEGIAS DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR EL  
ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO TUMÁN**

**Resolución N° 2225-FACEM-USS-2015**

---

**Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Asesor metodológico**

---

**Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Asesor especialista**

---

**Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas  
Presidente del jurado de tesis**

---

**Dr. Luis Alberto Cruz Mendoza  
Secretario del jurado de tesis**

---

**Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Vocal del jurado de tesis**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios porque me ha dado la fortaleza para realizar esta investigación, ha sido mi guía espiritual para mantenerme en pie ante las adversidades y brindarme sabiduría y sobre todo salud para lograrlo.

A mis padres, que son pilares fundamentales en mi vida, gracias a sus enseñanzas he podido lograr muchas cosas, son mi ejemplo a seguir.

A mis hermanos, sobrinos y buenos amigos que han estado conmigo en las buenas y en las malas.

**Yessenia**

A Dios y a mi familia, quienes me debo y guían mi camino día a día con su amor ,apoyo y comprensión incondicionalmente tuvieron siempre a mi lado dándome aliento en los momentos difíciles y perseverancia para alcanzar mi objetivo.

**Gladys**

## AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a Dios y a todas las personas que han hecho posible la realización de este trabajo de tesis, permitiendo que logremos este gran paso en nuestro andar profesional.

Un agradecimiento especial a nuestra asesora, Dra. Carmen Elvira Rosas Prado por su gran aporte y ayuda en este trabajo.

**Yessenia y Gladys.**

## RESUMEN

La presente investigación se ha realizado con el propósito de mejorar a la institución, tiene como objetivo minimizar la morosidad mediante Estrategias de Riesgo Crediticio en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán”, estas estrategias buscan mejorar la calidad del crédito e identificar los riesgos que se encuentran en el sistema y de esta manera poder tomar decisiones que le permita mejorar la gestión y llevarla a un mercado competitivo.

El estudio a realizar es de tipo descriptivo. La Hipótesis establece las políticas y estrategias de riesgo crediticio, contribuirán a disminuir el índice de morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán.

Al término de la investigación se logra proponer estrategias de riesgo crediticio que permitirá disminuir el riesgo de morosidad mediante normas o manuales rígidas de créditos para prestatarios en cuanto a la evaluación en el otorgamiento de créditos a los socios y dar seguimiento de la cartera crediticia, establecer mecanismos que permitan verificar los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer análisis con mayor exactitud posible de los hechos causantes económicos para minimizar los riesgos crediticios.

**PALABRAS CLAVE:** Créditos, riesgo crediticio, morosidad, seguimiento del crédito.

## ABSTRACT

This research has been performed with the goal to improve the institution, it has as an objective to minimize delinquencies by Credit Risk Strategies in Tuman credit union, these strategies seek to improve credit quality and identify risks they are in the system and thus be able to take decisions that could improve management and bring them to a competitive market.

The study is a descriptive design. The hypothesis establishes policies and strategies for credit risk which, will contribute to reduce the delinquency rate of the members of Tuman credit union.

At the end of the research is to propose strategies for credit risk will reduce the risk of default by rules or rigid manuals loans to borrowers regarding the assessment lending partners, monitor the loan portfolio, and establish mechanisms to verify resources from loans and analyze more possible accuracy of causing economic facts to minimize credit risks.

**KEYWORDS:** Credits, credit risk, delinquency, credit monitoring.

## INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	ix
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1. Situación Problemática.....	11
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Delimitación de la investigación.....	15
1.3.1. Delimitación espacial.....	15
1.3.2. Delimitación social.....	15
1.3.2. Delimitación temporal.....	15
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.5. Limitaciones de la investigación.....	17
1.6. Objetivos de la investigación.....	18
1.6.1. Objetivo general.....	18
1.6.2. Objetivos específicos.....	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de estudio.....	20
2.2. Estado del arte.....	24
2.3. Sistemas teórico conceptuales.....	25
2.3.1. Administración de riesgos.....	25
2.3.2. Cartera vencida.....	26
2.3.3. El crédito.....	27
2.3.4. Cooperativas de ahorro y crédito.....	30
2.3.5. La mora.....	32
2.3.6. Herramientas de políticas de evaluación.....	33
2.4. Definición de la terminología.....	34
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>37</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	38
3.1.1. Tipo de investigación.....	38
3.1.1. Diseño de la investigación.....	38

3.2. Población y muestra.....	38
3.3. Hipótesis.....	39
3.4. Variables.....	39
3.4.1. Variable independiente.....	39
3.4.2. Variable dependiente.....	39
3.5. Operacionalización.....	40
3.6. Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.6.1. Abordaje metodológico.....	41
3.6.2. Técnicas de recolección de datos.....	41
3.6.3. Instrumentos de recolección de datos.....	41
3.7. Procedimientos para la recolección de datos.....	42
3.8. Análisis estadísticos e interpretación de los datos.....	42
3.9. Principios éticos.....	42
3.10. Criterios de rigor científico.....	42
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
4.1. Resultados en tablas y gráficos.....	44
4.2. Discusión de resultados.....	64
Estrategias de riesgo crediticio.....	65
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>73</b>
6.1. Conclusiones.....	74
6.2. Recomendaciones.....	74
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

## INTRODUCCIÓN

Las empresas de intermediación financiera y concretamente las cooperativas de ahorro y crédito, surgieron para cubrir una gran necesidad la cual es dotar de capital financiero a las empresas que por su estructura o niveles de producción y por lo tanto de presencia en el mercado, se ven con muchas limitaciones para acceder a los créditos de las grandes financieras.

La CAC Tumán, surge pensando en los trabajadores de la entonces Cooperativa Tumán, gracias al esfuerzo y visión de futuro de sus cuadros directivos, ha logrado con el correr de los años abrir sus agencias en todo el norte peruano aceptando el gran reto de competir con financieras de todo nivel y de todo el país.

Ser competitivo, implica tasas de interés de mercado y las que la competencia maneja, así como ensanchar grandemente su cartera de socios crediticios. Esto lleva inevitablemente a aumentar los índices de riesgo crediticio: niveles de morosidad y recuperabilidad de créditos.

Es por ello que determinar una buena estrategia de riesgo crediticio, se vuelve pieza clave en la solidez de las empresas de intermediación financiera con el objetivo de mantener un estricto control en los índices de morosidad de los socios prestatarios.

El desarrollo del trabajo de investigación, comprende lo siguiente:

**Capítulo I:** Trata acerca de la Realidad Problemática y Objetivos

**Capítulo II:** Esta parte se refiere a las teorías y trabajos previos que sustentan la investigación.

**Capítulo III:** Comprende la operacionalización de las variables: Dependiente e independiente.

**Capítulo IV:** Se realiza el análisis e interpretación de los resultados, procesados y tabulados en el programa Excel.

**Capítulo V:** Aparecen las conclusiones y recomendaciones.

**CAPÍTULO I:  
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Situación Problemática

En los últimos años, las microempresas han tenido un gran crecimiento en el país, tienen una importancia fundamental tanto en la generación de empleos como en el combate de la pobreza. La gran mayoría son de subsistencia y forman parte del sector informal. Muchas de ellas necesitan créditos para generar resultados óptimos de productividad y rentabilidad, facilitar su funcionamiento y crecimiento de su empresa, lo cual permita en el corto y mediano plazo acceder a mejores escenarios de desarrollo. No obstante la contribución a la economía en los aspectos mencionados anteriormente, siguen enfrentándose con el problema de acceso a óptimas condiciones de financiamiento, ya sea por la rigurosidad de los ofertores de créditos, como por la utilización de una metodología inadecuada para solicitar los recursos necesarios. (Chapoñan Troncos, 2015).

Actualmente en nuestro país se clasifica a las empresas por su tamaño en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, en algunos países esta clasificación depende exclusivamente del número de empleados, en otros se considera también el monto de sus capitales y/o de sus ingresos o utilidades. Por esto, al querer comparar las estadísticas de las empresas de diferentes países, existe una gran confusión en cuanto a su clasificación pero en general se les llama MIPYMES al conjunto de las micro, pequeñas y medianas empresas o bien PyMES a las pequeñas y medianas empresas, englobando en estos términos a todas las empresas que no son grandes negocios corporativos, entendiéndose como tales a aquéllos con más de 100 ó 500 empleados.

### **A nivel internacional:**

En el mundo se puede observar que las microempresas constituye una organización socioeconómica de gran impacto. Una microempresa es un establecimiento que requiere, mínima organización y se posee una gran flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno. Los éxitos de una microempresa que está organizada corporativamente, genera movimientos económico importantes en la clase empresarial de un país y a su vez se comporta como una fuente indiscutible de empleo, por otro lado, en condiciones no críticas, si una microempresa tiene un desempeño deficiente, por tu magnitud pudiera no afectar gravemente la economía nacional, toda vez que el nacimiento de una nueva microempresa pueden amortiguar dicho “fallecimiento” paulatino de la empresa en mención.

Las microempresas latinoamericanas atraviesan por un cambio trascendental como resultado de la globalización y la apertura económica que han experimentado los países de la región como es el caso de México. Se han emprendido políticas que crean líneas de crédito para la adquisición de capital de trabajo y renovación de equipos que brinden atención especializada a las microempresas, han incorporado técnicas de análisis de créditos y proyectos de microempresas ,así como la construcción de sistemas de información confiables para evaluar riesgos empresariales, con estos programas han obtenido resultados interesantes en la mayoría de los países, las PYMES representan más del 95% del total de empresas, proporcionan entre el 60 y 70% del empleo y contribuyen entre el 50 y 60% del Producto Interno Bruto. (Chapoñan Troncos, 2015).

### **A nivel nacional:**

En el Perú en la última década las ideas de negocios se convertían en una odisea para los microempresarios debido a la falta de capital propio o prestado. Hoy en día, gracias a la influencia de las entidades de intermediación micro financiera, muchas entidades de la banca tradicional han implementado divisiones especializadas para micro finanzas; sin

embargo, el trámite de documentos y la tasa de interés de estas entidades, siguen siendo el obstáculo para el emprendedor.

La Superintendencia de Banca, Seguros, y AFP, en la Resolución SBS N° 11356 – 2008, (SBS, 2008) vigente a partir del 1ro de julio, permite que la actividad crediticia de las empresas del sistema financiero se ajusten a parámetros que proporcionen una mejor diligencia en temas de evaluación, clasificación, y provisión de los socios

Toda institución de crédito lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo. Los intermediarios financieros buscan el máximo rendimiento afrontando el menor riesgo posible. El nivel de riesgo aumenta cuando la institución trabaja con recursos de ahorros de los socios con vencimientos ineludibles y con responsabilidad social ante el estado y la comunidad.

El riesgo crediticio considerado como el más importante en la intermediación financiera, se define como la posibilidad que los prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas. La colocación de fondos en operaciones productivas también implica asumir el riesgo crediticio con las consiguientes repercusiones en la liquidez y en la rentabilidad. Por esta razón, la tarea crucial de la institución financiera de crédito consiste en realizar un análisis previo de alta calidad que posibilite a la misma minimizar el riesgo inherente de cada operación.

El problema fundamental y relevante que tienen las cooperativas de Ahorro y Crédito es la recuperación de los créditos una vez desembolsado pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor por lo que se presenta los riesgos crediticios debido a flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, el destino incorrecto del crédito sobre endeudamiento de los socios, trayendo consigo la morosidad a pesar que se cuenta con política de crédito como la de ser socio y persona capaz para firmar contrato, contar con DNI, acreditar domicilio, tener como mínimo 30 días de asociado, tener un encaje mínimo para los préstamos.

Esta problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de las Cooperativas.

### **A nivel local:**

Las empresas de la región se encuentran sometidas a un mercado donde predomina el factor precio, que las somete al uso de materiales de baja calidad, no es posible dirigir a las empresas al mercado exterior si previamente no se diseña una estrategia de expansión de mercado, mediante la cual primero se validen sus productos en el mercado local en segmentos exigentes que las obliguen al cambio y luego de ello se pueda intentar colocar sus productos en mercados vecinos.

En la actualidad, las cajas rurales son personas jurídicas de derecho privado constituidas como sociedades anónimas, bajo la regulación dictada por la SBS y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), y bajo la supervisión de la primera. Sus actividades encuentran normadas por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley General– (Congreso de la República, 1996), que establece los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento de las instituciones financieras que operan en el país. Asimismo, las cajas rurales se encuentran afectas a lo establecido en la Ley General de Sociedades (Congreso de la República, 1997), en lo que les sea aplicable.

Nuestra muestra de estudio es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán que inició sus operaciones brindando servicios de crédito de consumo a los trabajadores de la Empresa Agro Industrial Tumán.

Cuando el descuento se aplicaba por planilla no existía morosidad, sin embargo cuando el Grupo Oviedo asumió la Administración de la Empresa Azucarera no permitió el descuento por planilla, ésta decisión afectó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán ya que empezó a incrementar el índice de morosidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán decidió expandirse con la finalidad de captar nuevos socios y buscar mayor nivel de colocación de crédito en el ámbito, lo cual le implica un mayor análisis del sujeto de crédito para asegurar un nivel óptimo de recuperación de los créditos otorgados y así reducir el índice de morosidad, pero esto trajo como consecuencia que se incremente la morosidad en un porcentaje de 9.80%.

En este sentido, la Cooperativa puede tener repercusiones en el repago de los créditos. El riesgo de irrecuperabilidad de los préstamos puede estar condicionado a factores externos que afectan las actividades productivas, comerciales o de servicios y a los socios en general.

Es por ello que es imprescindible una política y estrategias para un mejor control del riesgo crediticio.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Qué estrategias de riesgo crediticio permite disminuir la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán?

## **1.3. Delimitación de la Investigación**

**1.3.1. Delimitación Espacial:** Es el espacio de nuestro análisis de investigación es en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán, ubicada en Av. Ramón Castilla N° 505-Tumán.

**1.3.2. Delimitación Social:** La investigación tendrá como agente principal a Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán.

**1.3.3. Delimitación Temporal:** El desarrollo del presente proyecto de investigación se llevará a cabo en el periodo: setiembre de 2015-abril de 2016.

#### 1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

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 intermediaciones financieras, que no es razonablemente controlado, ocasionará serios perjuicios a la organización, a los socios y a la población, y debe enfocarse al proceso de otorgación de créditos y su segmentación.

El mercado del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito en el que se desenvuelve CAC TUMÁN, está conformado por personas tanto naturales como jurídicas que con su trabajo productivo contribuyen al desarrollo de la región, pero que se encuentran en segmentos socioeconómicos que presentan dificultad para acceder al sistema financiero tradicional. Están agrupados en los segmentos de microempresas urbanas, rurales y pequeñas empresas; además aquellas personas naturales que por sus condiciones económicas generalmente no han logrado disponer de una vivienda propia.

Un factor a tomar en cuenta, es que los socios prefieren al sistema cooperativo porque le inspira mayor confianza que una entidad financiera grande, de la cual desconfían por sus mayores tasas de interés y su inflexibilidad en cargos y sobretasas ante un eventual retraso en sus pagos, así como el que les piden mayores requisitos para otorgarles un préstamo.

El índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán es alta (**9.80**), la solución al problema de la morosidad y recupero de las operaciones crediticias no es la rigidez ante los préstamos sino un plan coherente y eficaz de políticas y lineamientos que sean capaces de minimizar el riesgo crediticio y en consecuencia los índices de morosidad.

La **importancia** de la investigación, surge del hecho de que en la mayoría de instituciones financieras y en especial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán, el problema es la cartera vencida, entendida como parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de

su vencimiento, debido a la falta de cumplimiento de políticas y procedimientos en el otorgamiento de créditos.

Existe la **novedad científica**, pues mediante la implantación de estrategias de riesgo crediticio brindará a la institución, la seguridad necesaria para el buen desarrollo de las tareas diarias, de esta manera, también se reducirá posibles errores e irregularidades y en caso de presentarse debilidades insistir en el mejoramiento continuo, de tal manera que esas debilidades se transformen en fortalezas.

Es importante realizar un análisis sobre la morosidad y los efectos que esta causa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán; ya que una cartera de crédito sana y rentable es sinónimo de fortaleza, de allí la importancia de llevar a cabo un adecuado análisis crediticio minimizando así el nivel de riesgo en la recuperación de los créditos, se debe impulsar el crédito para mejorar la rentabilidad, también se deben aplicar los criterios de los análisis adecuados para mantener controlada la morosidad.

El modelo teórico del análisis crediticio puede delimitar u optimizar el nivel de morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, de esta manera se busca contrastar que la fundamentación y análisis de la documentación de cada solicitante debe ser revisada y estudiada a efectos de poder establecer una buena cartera de socios solventes a la institución.

## **1.5. Limitaciones de la Investigación**

Ningún trabajo de investigación está libre de contratiempos o problemas; ya que existen limitaciones que podrían afectar el estudio propuesto, pero no impiden la culminación satisfactoria del mismo.

Dentro de las limitaciones hemos tenido dificultades para obtener información o datos relacionados con la empresa, posteriormente un familiar nos contactó con un trabajador de la COOPAC-TUMAN y nos brindó la información requerida.

## **1.6. Objetivos de la Investigación**

### **1.6.1. Objetivo General**

Proponer estrategias de riesgo crediticio que permitan disminuir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar los procesos y evaluación de los créditos como factores que inciden en el nivel de morosidad de la Coopac Tumán.
2. Aplicar estrategias que permitan mantener una cartera de rápida recuperación.
3. Comprobar la efectividad de las estrategias aplicadas en la reducción de la morosidad.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de estudios

Con la finalidad de obtener información sobre los créditos bancarios y su gestión financiera, se ha recurrido a fuentes bibliográficas, como libros, tesis, e internet para mediante ello poder alcanzar un conocimiento sobre el problema motivo de estudio se ha encontrado diferentes libros de estudio relacionados con la Gestión financiera. Las mismas que servirán de referencia para desarrollar el presente trabajo investigación.

#### **A nivel internacional:**

**(Arenas, Boccardi, & Piñeyrua, 2012)**; “Credit Scoring: Evaluación del riesgo crediticio de la cartera de microcréditos”, concluyeron que: (1) Las micro finanzas se constituyen como una alternativa de acceso al financiamiento y otros servicios de apoyo a las microempresas que encuentran una barrera de entrada al sistema bancario tradicional. La metodología micro financiera se caracteriza por ser intensiva en capital humano donde la evaluación del riesgo de crédito se basa en el relevamiento de la información del negocio y del hogar del microempresario que realiza el oficial de crédito. Esto trae aparejado que los costos operativos que enfrentan las instituciones que otorgan microcréditos sean muy elevados.

Interpretación: Se concuerda con los autores citados en que el modelo credit scoring es una herramienta estadística que contribuyen a clasificar los créditos entre buenos y malos.

#### **A nivel nacional:**

**(Cordova Padilla, 2012)**; “Gestión financiera”, concluyó que: (1) La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, a la rentabilidad financiera generada por el mismo.

Interpretación:

La Gestión Financiera contribuye para que el Gerente de la Empresa tome decisiones de manera más coordinada sobre los gastos financieros.

**(Rodríguez Gil, 2012)**; “Crédito en el sistema bancario”, concluyó que: (1) este análisis del impacto esta derivado al crédito del sistema bancario en la cual las empresas permiten negociar los que son riesgos de crédito de una manera en la cual aborda el riesgo del mercado.

Interpretación:

La actividad bancaria está expuesta a un número muy diverso de riesgos financieros y no financieros. Entre los riesgos tenemos: riesgo de mercado, riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo legal.

**(Murillo & Huaman, 2012)**; “Administración de Riesgo Crediticio”, concluyeron que: (1) El riesgo es la posibilidad de que sufra un perjuicio de carácter económico, ocasionado por la incertidumbre en el comportamiento de variables económicas a futuro, no solo se limita a ser determinado, sino que se extiende a la medición, evaluación, predicción y control de actividades y comportamiento de factores que afecten el entorno en el cual opera un ente económico.

Interpretación:

Los riesgos crediticios se presentan debido a las políticas flexibles de crédito, falta de capacidad de pago, sobreendeudamiento de los socios, trayendo consigo la morosidad a pesar que se cuenta con políticas de crédito.

**(Saldaña & Otros, 2012)**; “Estrategias de la unidad de riesgos para disminuir el índice de morosidad”, concluyeron que: (1) La estrategia en la unidad de riesgos 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.

Interpretación:

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

**(Campos, 2012);** “Técnicas de sistemas de soporte vectorial en la réplica del rating crediticio”, concluyó que: (1) Si el crédito es la esperanza de la suma de dinero dentro de algún tiempo limitado, entonces el riesgo de crédito es la posibilidad que la expectativa no se cumple.

Interpretación:

Esta información proporcionada nos ayudara a conocer Técnicas de créditos para evitar el riesgo que no cumple con las expectativas de otorgar el crédito.

**(Suárez Ruiz & Varas Gómez, 2013);** “Contribución de la Gestión de los riesgos crediticios”, concluyeron que: (1) El riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. ha ido aumentando desde el periodo 2006 a la actualidad debido a la mala evaluación en los créditos (principalmente inmobiliarios) y por falla en la gestión del riesgo de la entidad y el control de sus indicadores financieros.

Interpretación:

Los analistas de crédito muchas veces no hacen un análisis en la evaluación del otorgamiento del crédito y aprueba créditos dudosos con la finalidad de cumplir con la meta establecida.

**(Vasquez, 2013),** “Causas de morosidad y su efecto en las instituciones financieras”, concluyó que: (1) En la investigación de los causantes de morosidad se ha obtenido lo siguiente: El incremento de Instituciones en la Ciudad de Chepén, evaluación crediticia no consistente, presión de colocación por parte del asesor de negocios, el sobreendeudamiento por parte del cliente.

Interpretación:

Esta información nos dice que hay causas que se generan por factores internos de la institución Financiera y optan por medidas rápidas para poder controlar el incremento de morosidad.

**A nivel local:**

**(Saldaña & Sánchez, "Diseño de un Modelo de Administración de riesgo operativo en el área de recaudo", 2011)** Concluyeron que: 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 de ocurrencia, con lo cual se realizaron recomendaciones por cada proceso.

Interpretación:

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

**(Llerena , 2012);** “Riesgo Crediticio y su Importancia en la Gestión Financiera y Económica”, concluyeron que: (1) El principal riesgo crediticio de la EDPYME, está asociado a la existencia de un solo comprador de cartera, quien hace la compra de una cartera sana y sin transferencia del riesgo, responsabilizando a la EDPYME la labor de cobranzas. De las opiniones vertidas por los colaboradores entrevistados se infiere que existen debilidades en la evaluación y análisis de la solicitud de crédito, causado por la rotación de personal y la ausencia de comités de créditos que se encarguen de la retroalimentación.

Interpretación:

Tener una política y seguimiento más estrictos sobre las excepciones otorgadas en el manejo de riesgo crediticio, manteniéndose a un nivel aceptable permitiendo el logro de los resultados favorables para la situación económica y financiera de la cartera de créditos.

## 2.2. Estado del arte:

Título: Modelo de las cinco "C" del crédito.

Autor: Tamara Hernández.

En el año 2012 se implementó el modelo de las cinco C del crédito que es una contribución para las entidades crediticias.

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

**Capital:** El capital del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. Se realiza análisis de su situación financiera.

**Capacidad:** El analista de crédito considera cuidadosamente los flujos de efectivo, el calendario de pagos, la experiencia e historial de crédito del solicitante y determina su capacidad de pago.

**Colateral:** Son todos aquellos elementos que dispone el acreditado para garantizar el cumplimiento del pago en el crédito. Se busca tener prevista una segunda fuente de pago.

**Condiciones:** Son los factores exógenos que pueden afectar la marcha del negocio del acreditado, como las condiciones económicas y del sector o la situación política y económica de la región. Con base en lo anterior, el analista toma la decisión subjetivamente sobre el riesgo.

## 2.3. Sistema teórico conceptual

### 2.3.1 Variable Independiente: Riesgo Crediticio

#### **Administración de Riesgos**

Es el proceso mediante el cual la institución identifica, mide, controla, mitiga y monitorea los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración.

#### **Tipos de Riesgo de las Entidades Financieras:**

- a. **Riesgo de crédito:** Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.
- b. **Riesgo de mercado:** Es la contingencia de incurrir en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que las Instituciones Financieras.
- c. **Riesgo de tasa de interés:** Es la posibilidad de asumir pérdidas, como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes.
- d. **Riesgo de tipo de cambio:** Es el impacto sobre las utilidades y el patrimonio de la Sociedad Financiera por variaciones en el tipo de cambio y cuyo impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga la institución, en cada una de las monedas con las que opera.

- e. **Riesgo de liquidez:** Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables.
  
- f. **Riesgo operativo :** Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal pero excluye los riesgos sistémico y de reputación.
  
- g. **Riesgo legal:** Es la posibilidad de que se presenten pérdidas o contingencias negativas como consecuencia de fallas en contratos y transacciones que pueden afectar el funcionamiento o la condición de las Instituciones Financieras , derivadas de error, dolo, negligencia o imprudencia en la concertación, instrumentación, formalización o ejecución de contratos y transacciones.

**Cartera Vencida:**

Es la parte del activo constituida por todos los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

**Tipos de Cartera:**

1. **Cartera con atraso hasta 30 días.-** Monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses registran atraso (mora) de hasta 30 días, contados desde el día de su vencimiento.
  
2. **Cartera en ejecución.-** Monto total de créditos por los cuales la entidad financiera ha iniciado las acciones judiciales para el cobro.
  
3. **Cartera en mora.-** Monto total de créditos que resulta de sumar la cartera vencida más la cartera en ejecución. Es el total de cartera

cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento o para la cual se iniciaron acciones judiciales para su cobro.

- 4. Cartera vigente.-** Monto total de créditos que tienen sus amortizaciones de capital e intereses al día, conforme al plan de pagos establecido en los contratos de crédito.

### **EL Crédito:**

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. Ejemplo: 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.

### **Clasificación de los créditos**

- 1. Créditos Informales:** Los créditos informales son aquellos que no cuentan con características de documentación que garanticen la realización de un crédito.
- 2. 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.

- 3. Créditos Comerciales:** 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.
- 4. 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.
- 5. Créditos para 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.

### **Lineamientos para otorgamiento de créditos:**

1. Todo crédito debe pasar por una etapa de revisión por más simple y rápida que esta sea.
2. Todo crédito tiene riesgo por fácil y bueno y bien garantizado que parezca.
3. El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que solo disminuya, por eso en materia de crédito no hay que pretender ser infalible, incluso quien lleva muchos años de créditos y nunca se ha equivocado, podría no ser un analista por su excesivo conservatismo.
4. Dado que en las decisiones de crédito no estamos actuando con variables exacta, debe jugar un rol muy importante el buen criterio y sentido común.

### **Políticas de crédito:**

Entre las principales políticas que se aplicarán para la concesión y recuperación de crédito, tenemos las siguientes:

- a. Encaje.-** Monto que los socios deberán mantener en la Cooperativa bloqueado, será el 10% del valor a solicitar que se constituye en un tipo de Garantía con esto la Cooperativa el día en el que el socio se atrase podrá desbloquear y cobrar de ahí pero siempre y cuando estar pendiente de que el socio deposite el valor de la cuota.
- b. Reestructuración.-** Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito entre el socio y la Cooperativa, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito y se instrumenta a través de una nueva operación de crédito, se lo hará a petición del socio pero siempre y cuando tenga una debida justificación.

## **Clases de Préstamos:**

**Préstamos a corto plazo.**-son uno de los más comunes y generalmente se extienden por menos de un año, que tiene una necesidad de capital líquido temporal; y es común que se abone el total en efectivo una vez que las cuentas por cobrar o el inventario sea liquidado.

**Préstamos intermediarios.**- los préstamos intermediarios son utilizados comúnmente para comenzar un negocio, o aumentar el capital activo. La caducidad de dicho préstamo oscila entre un año y tres años.

**Préstamo a largo plazo.**- generalmente ocurren cuando hay en perspectiva el aumento del capital, una inversión en activos, o el comienzo de un negocio. La caducidad de estos préstamos están respaldados generalmente con la duración del activo obtenido, los pagos son mensuales o trimestrales.

**Línea de crédito.**- le ofrece la ventaja de obtener préstamos por más de una ocasión sin tener que presentar una solicitud, hasta llegar al límite del crédito. Una línea de crédito es muy importante particularmente con los negocios que experimentan cambios de acuerdo a las temporadas. El prestamista generalmente efectúa un repaso anual, durante el cual se le pide al prestatario proveer estaos financieros actualizados.

## **Cooperativas de Ahorro y Crédito:**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC) son empresas de propiedad conjunta, autónomas frente al Estado, se constituyen en forma libre y voluntaria, por medio de la asociación de personas, con la finalidad de atender las necesidades financieras de sus miembros. Son entidades sin fines de lucro y existe para servir a sus asociados, ofreciéndoles un lugar seguro y conveniente para depositar ahorros y

acceder a préstamos con 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 a nivel nacional.

Este 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 COOPAC, contrapuesto al fin lucrativo de las entidades bancarias, determina que gran cantidad de personas opten por sus servicios.

### **Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son importantes en América latina por tres razones principales:

1. Son en gran medida la fuente de crédito semi formal o formal más importante para las microempresas, las cuales a su vez constituyen un componente de considerable magnitud dentro de la economía de la región.
2. Las Coopac poseen un enorme potencial de expansión y crecimiento.
3. Llegan a grandes cantidades de personas de muy bajos recursos, con frecuencia sirven a un mayor número de pobres.

### **2.3.2. Variable Dependiente: Morosidad**

#### **La Mora:**

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) se considera una mora.

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

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 o citaciones.

Procesos jurídicos que implican hacer efectiva la garantía (embargo preventivo).

Reporte a las centrales de riesgo de la información crediticia del socio/cliente.

La valoración de la mora hace referencia a las pérdidas en las 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.

**Indicadores de morosidad** Dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (Glosario SBS, 2012); se reportan los siguientes:

- a. **Activo Rentable / Activo Total (%):** Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- b. **Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- c. **Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- d. **Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- e. **Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
- f. **Provisiones / Cartera Atrasada (%):** Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

**Herramientas de Políticas de Evaluación:**

Siendo necesario para que los analistas de crédito evalúen con facilidad la capacidad de pago y el endeudamiento del socio antes de los desembolsos de los créditos.

**Capacidad de Pago**

Se entiende así a la previsión de fondos producidos por el desarrollo normal de la empresa durante un periodo determinado y que es factible destinar al pago del principal e intereses de una obligación contraída,

sin embargo sin que la empresa se vea perjudicada en su capital de trabajo.

Se debe analizar primordialmente la capacidad de pago del socio, que a su vez determinará fundamentalmente por su flujo de fondos, debe considerarse los ingresos fijos mensuales del solicitante, así como los ingresos adicionales, los mismos que deberán estar debidamente documentados.

### **Capacidad de Endeudamiento**

Es la necesidad financiera de utilizar recursos ajenos para financiarse y buscar con ello una mayor rentabilidad, sin poner en peligro la liquidez de la empresa.

## **2.4. Definición conceptual de la terminología empleada.**

- 1. Capacidad de pago:** Es la capacidad que el cliente tiene para cubrir deudas a corto, mediano y largo plazo.
- 2. Cooperativa:** Consiste en una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente con el objetivo de desarrollar un negocio o actividad económica usando una compañía para ello. Se basa en el principio de ayuda mutua, para la consecución de los objetivos generales del conjunto de los miembros y mejor las condiciones de todos los socios.
- 3. Créditos Vencidos:** Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el

atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro.

4. **Encaje:** Es la base de apalancamiento para el otorgamiento de un crédito exclusivamente en la cuenta del pasivo.
5. **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.
6. **Estrategias:** Es el medio, la vía, para la obtención de los objetivos de la organización. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica.
7. **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).
8. **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.
9. **Interés:** Es una relación entre dinero y tiempo dados que pueden beneficiar a un ahorrista que decide invertir su dinero en un fondo bancario, o que se le suma al costo final de una persona o entidad que decide obtener un préstamo o crédito. Un interés se calcula en porcentaje y se aplica en forma mensual o anual, el interés permite que una persona que quiere generar ingresos a partir de sus ahorros, puede colocarlo en una cuenta en el banco y éste le dará una ganancia

mensual de acuerdo con la cantidad de dinero invertido y el tiempo en que se comprometa a dejar ese monto en un plazo fijo.

Los intereses se aplican en todo tipo de operaciones financieras y son unos de los valores más considerados a la hora de realizar transacciones económicas a corto, mediano y largo plazo.

**10. Morosidad:** La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

**11. Plazo:** Es el tiempo que se otorga para el pago de un préstamo.

**12. Préstamos:** son los denominados créditos bancarios, los que tienen un calendario de pago que se pacta y en el que los intereses usualmente se pagan por periodo vencido.

**13. Rentabilidad:** porcentaje de utilidad o beneficio que rinde un activo durante un período determinado de tiempo. Rentabilidad, en un sentido más amplio, se usa para indicar la calidad de rentable de producir beneficios que tiene una actividad, negocio o inversión.

**14. Riesgo de Crédito:** es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos contractuales acordados.

**15. Socio:** Es el individuo que forma parte de una entidad. El fin de esta entidad es de índole empresarial o laboral. En las Cooperativas hay un criterio de igualdad entre los integrantes y la idea de jerarquía tiene simplemente un sentido funcional.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### III. MARCO METODOLÓGICO

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

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

Descriptivo, porque se describió los hechos tal como ocurren en la realidad de la muestra en estudio y con enfoque cuantitativo.

Aplicativo, porque se aplicó estrategias de riesgo crediticio para reducir el índice de morosidad de la empresa en estudio.

##### 3.1.2. Diseño de la Investigación

El diseño es **no experimental**, porque no se manipuló las variables independientes, en esta investigación se observó el fenómeno tal como se dio en su contexto natural y después se analizó.

O1----- X -----O2

Dónde:

O1: Observación

X: Estrategias de riesgo crediticio

O2: Diagnostico

#### 3.2. Población y Muestra

La población en este trabajo de investigación estuvo constituida por los socios, a quienes se les otorgó préstamo a partir del año 2015 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán, y se hizo un seguimiento de la evolución de la recuperación de créditos.

**La Muestra:** La muestra tomada fue de 200 socios que pertenecen al sector PYMES, que tienen créditos vigentes a partir de enero 2015.

### 3.3. Hipótesis

Las estrategias de riesgo crediticio, contribuyeron a disminuir el índice de morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán en el Distrito de Tumán.

### 3.4. Variables

3.4.1. Variable Independiente: Riesgo Crediticio.

3.4.2. Variable Dependiente: Morosidad.

#### Definiciones de las variables

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>
<b>V.I. RIESGO CREDITICIO</b>	Aplicar políticas de gestión en la que se señale la capacidad de pago y el endeudamiento del cliente.	Se estableció procedimientos de control y se definió adecuadamente los límites de endeudamiento de los socios)
<b>V.D. MOROSIDAD</b>	Hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago.	Se clasificó la cartera por atraso y el compromiso de pago

**Operacionalización:**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA INSTRUMENTO	ÍNDICES
<b>INDEPENDIENTE: Riesgo Crediticio</b>	Políticas de Riesgo Crediticio	- Aprobación de crédito.	Encuesta	Numérico
		- Monitoreo y recuperación		
	Herramientas de Políticas de Evaluación	- Capacidad de pago		
		- endeudamiento		
<b>DEPENDIENTE: Morosidad</b>	Historial crediticio	- Cartera con atraso hasta 30 días.	Análisis Documental	Numérico
		- Cartera en ejecución.		
		- Cartera en mora.		
		- Cartera vigente.		
	Incumplimiento de pago	- Cobros a través de llamadas telefónica		
		- Embargo preventivo.		
		- Reporte a las centrales de riesgo de la información crediticia del socio/cliente		

### 3.6. Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos:

#### 3.6.1. Abordaje metodológico:

En esta investigación se utilizaron las siguientes metodologías:

**Método Descriptivo:** Se aplicó este método para describir la situación problemática que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán sobre las estrategias de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios.

**Método Analítico:** A partir de los resultados se describió la forma de reducir el índice de morosidad por parte de los socios y determinamos conclusiones.

Este método implicó la recolección y presentación sistemáticamente de datos y se determinó la situación de la empresa.

#### 3.6.2. Técnicas de recolección de datos

**Observación.**

**Encuesta:**

#### 3.6.3. Instrumentos de recolección de datos

**Cuestionario:** instrumento utilizado para recoger información básica, aplicado a los socios y funcionarios de la COOPAC.

**Guía de observación:** Consistió en recopilación de los datos generales, hechos, casos, acciones, situación de la empresa con el fin de obtener la información clara y precisa de la COOPAC.

### **3.7. Procedimientos para la recolección de datos**

El instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario para llevar a cabo la encuesta que se aplicó a los socios y funcionarios de la COOPAC TUMAN.

### **3.8. Análisis estadísticos e interpretación de los datos**

Aplicada la encuesta y obtenida la información, se realizó el trabajo de análisis para determinar las series estadísticas y se elaboró los gráficos que demostraron los resultados del presente trabajo de investigación.

### **3.9. Principios éticos**

**Originalidad:** Se citaron las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.

**Veracidad:** La información mostrada es verdadera.

**Confidencialidad:** Se aseguró la protección de la identidad de las personas que participaron como informantes de la investigación.

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

En el presente trabajo de investigación, tuvimos en cuenta los criterios que exige una investigación científica porque se utilizó métodos científicos, técnicas e instrumentos de investigación que nos permitió recolectar información analizarla, evaluarla e interpretarla.

**Confiable:** Se realizó cálculos estadísticos y gráficos que demostraron los resultados de la investigación.

**CAPÍTULO IV:**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

## IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los cuadros estadísticos y gráficos que contienen los resultados obtenidos en base a la encuesta realizada a los socios de la COOPAC TUMAN, la muestra corresponde a una población de 200 personas encuestadas.

### 4.1. Resultados en tablas y gráficos.

Tabla 1

¿Usted ha realizado algún crédito en la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Si	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

Gráfico N°01: créditos en la cooperativa



**INTERPRETACIÓN:** Como se puede apreciar en el gráfico N° 01 el 100% de los socios encuestados indican que si han realizado crédito en la Coopac Tuman. Significa que a mayor colocación de dinero, la institución tiene más riesgo financiero.

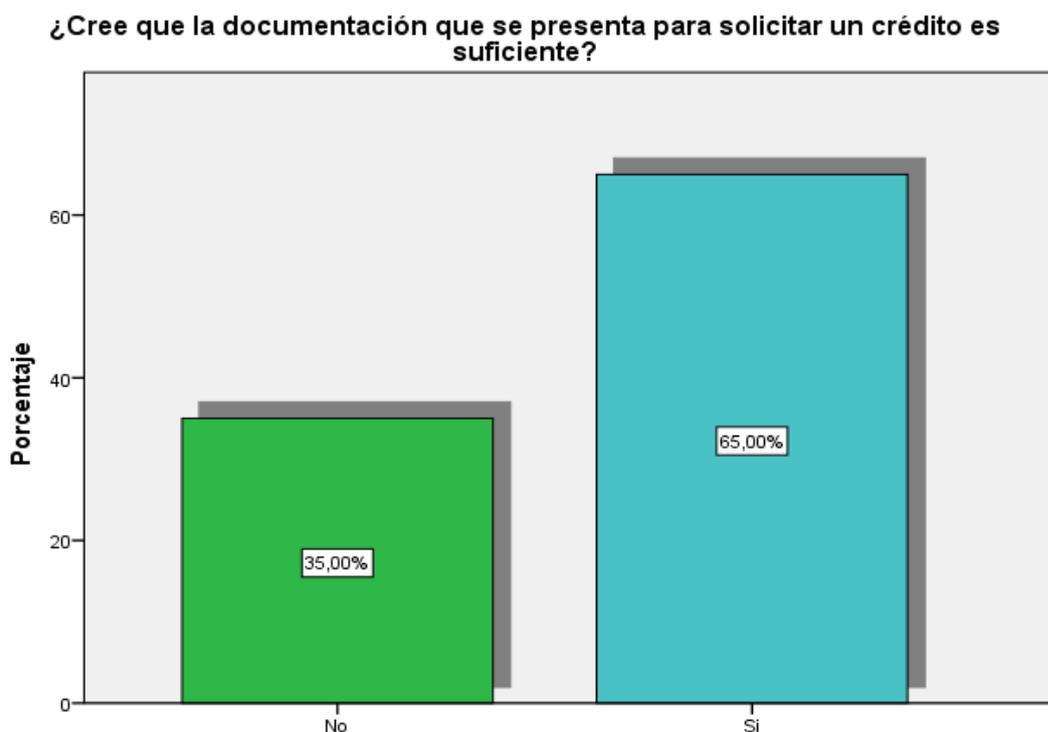
**Tabla 2**

**¿Cree que la documentación que se presenta para solicitar un crédito es suficiente?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	70	35,0
	Si	130	65,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 02: Documentación presentada**



**INTERPRETACIÓN:** Dentro de los resultados obtenidos por los encuestados el 65% dijo que presentaron todos los requisitos que les solicitaron, en cambio el 35% de socios manifiestan que no tuvieron la necesidad de presentar los requisitos porque se basaron en su historial que tenía buen record crediticio.

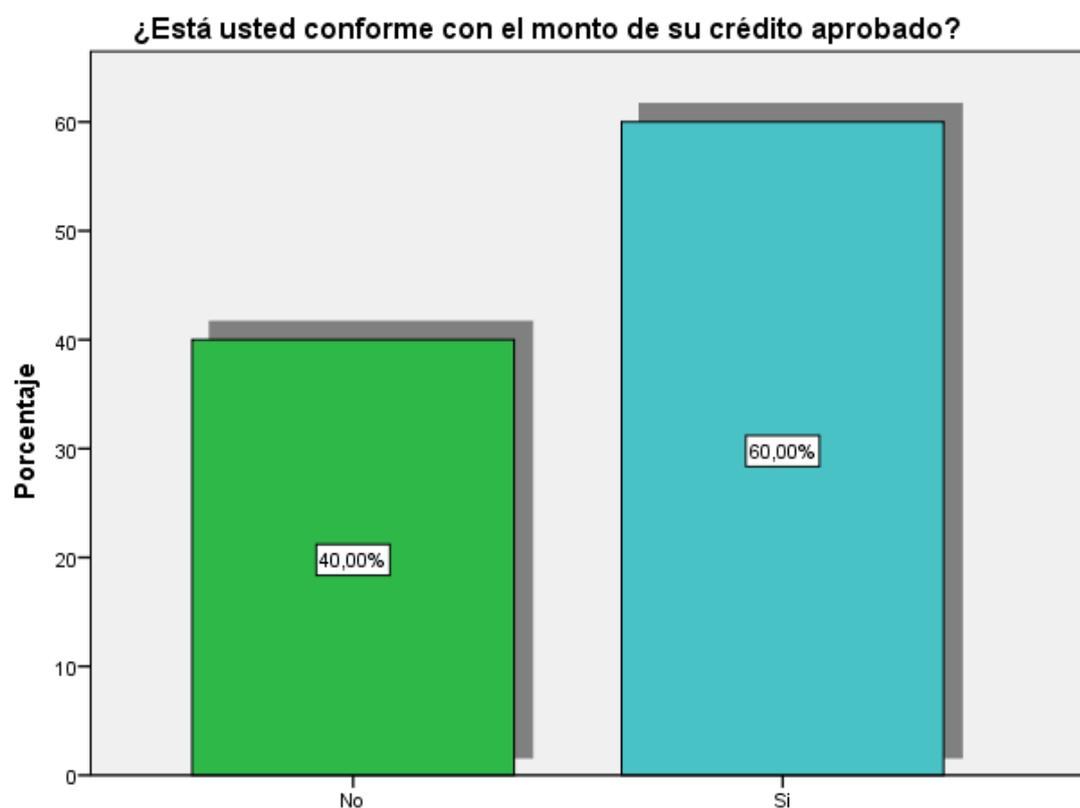
**Tabla 3**

**¿Está usted conforme con el monto de su crédito aprobado?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	80	40,0
	Si	120	60,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N°03: Crédito aprobado**



**INTERPRETACIÓN:** En el gráfico N° 03 se puede visualizar que el 60% de los encuestados están conformes con el monto de crédito aprobado, pero opinan que deberían disminuir la tasa de interés, mientras que 40% no está conforme con el crédito del monto aprobado.

**Tabla 4**

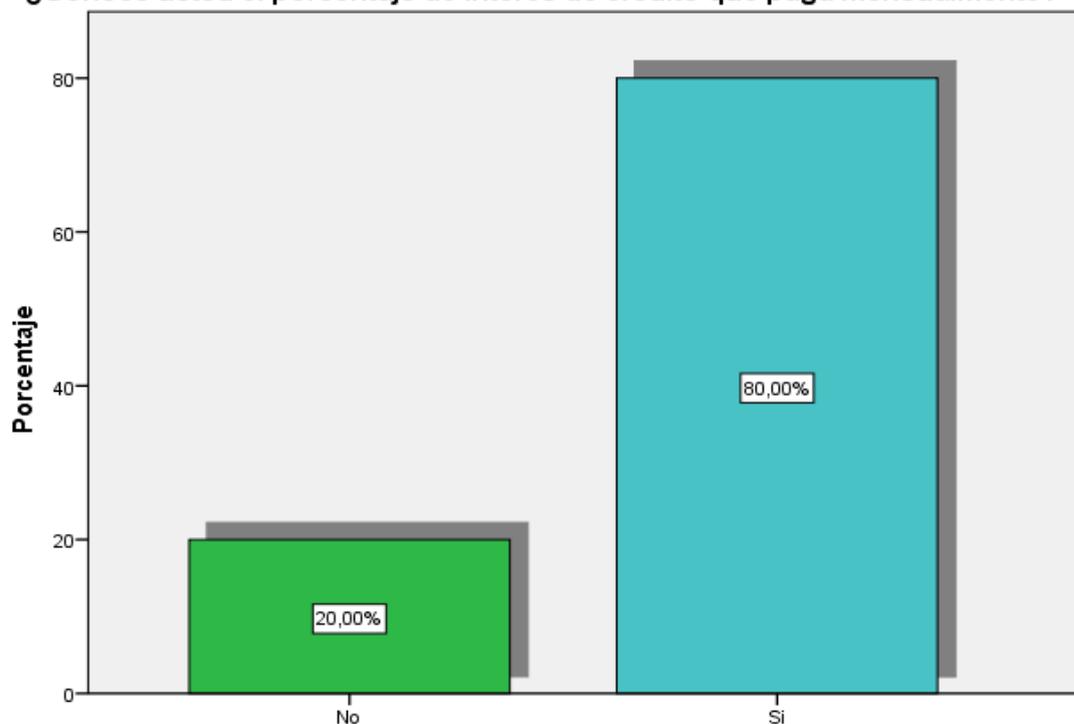
**¿Conoce usted el porcentaje de interés de crédito que paga mensualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	40	20,0
	Si	160	80,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 04: Porcentaje de crédito**

**¿Conoce usted el porcentaje de interés de crédito que paga mensualmente?**



**INTERPRETACION:** El 80% de los socios señalan que si tienen conocimiento del porcentaje de interés que cancelan mensual por su crédito, mientras que el 20% indican que no tienen conocimiento.

Por lo tanto podemos observar que más del 80% de los socios de la cooperativa se mantienen bien informados en relación a porcentaje de tasas activas lo cual que permitirá invertir de mejor manera sus recursos.

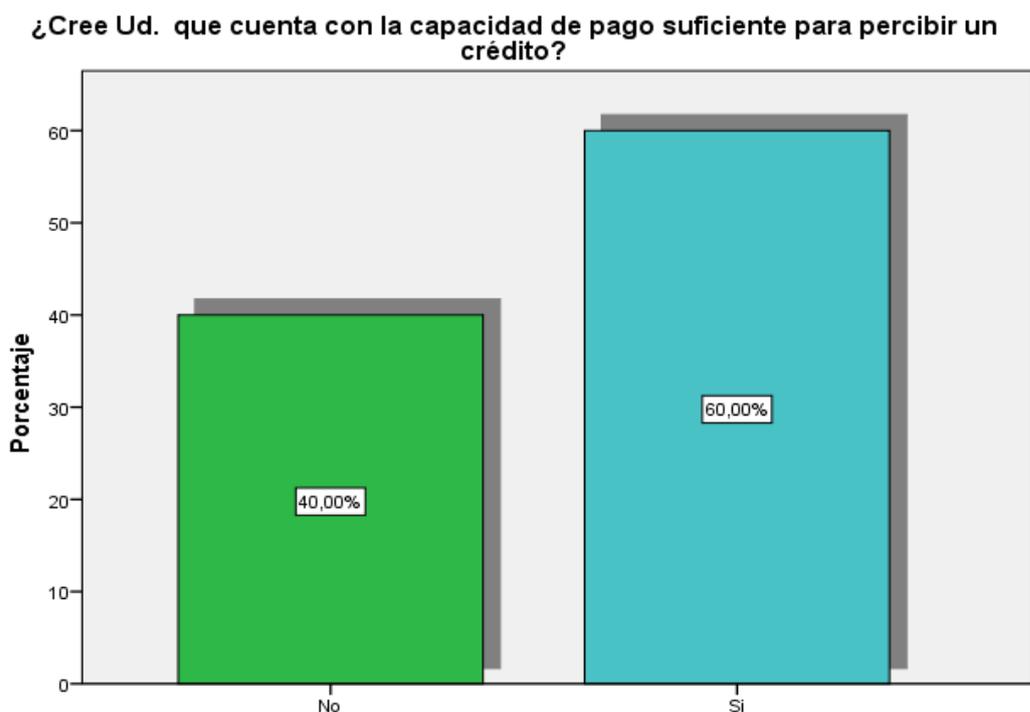
**Tabla 5**

**¿Cree Ud. que cuenta con la capacidad de pago suficiente para percibir un crédito?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	80	40,0
	Si	120	60,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 05: Capacidad de pago**



**INTERPRETACIÓN:** En la figura N° 05 se observa que el 60% de los encuestados dicen que cuentan con suficiente capacidad de pago y el 40% no tienen suficiente capacidad de pago para obtener un crédito.

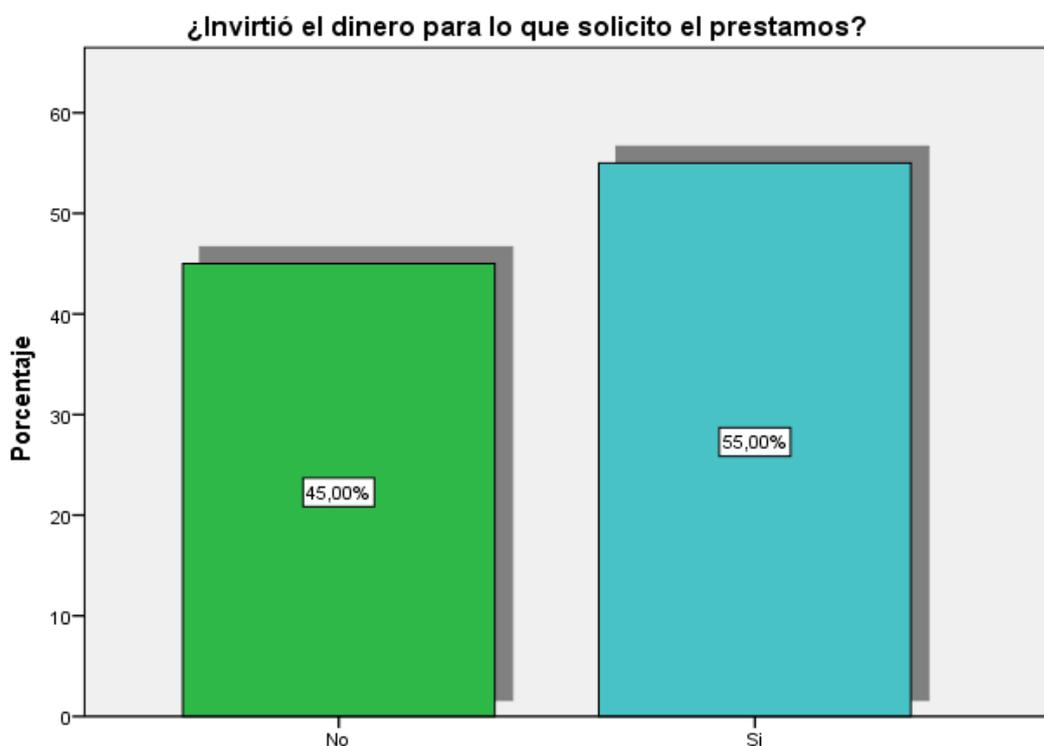
**Tabla 6**

**¿Invirtió el dinero para lo que solicitó el préstamo?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	90	45,0
	Si	110	55,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 06: Invirtió el dinero para lo que solicito el préstamo**



**INTERPRETACIÓN:** El gráfico N° 06 muestra que el 55% de los socios solicitaron préstamo y lo invirtieron en su negocio propio y el 45% indica que utilizaron el dinero para gastos personales.

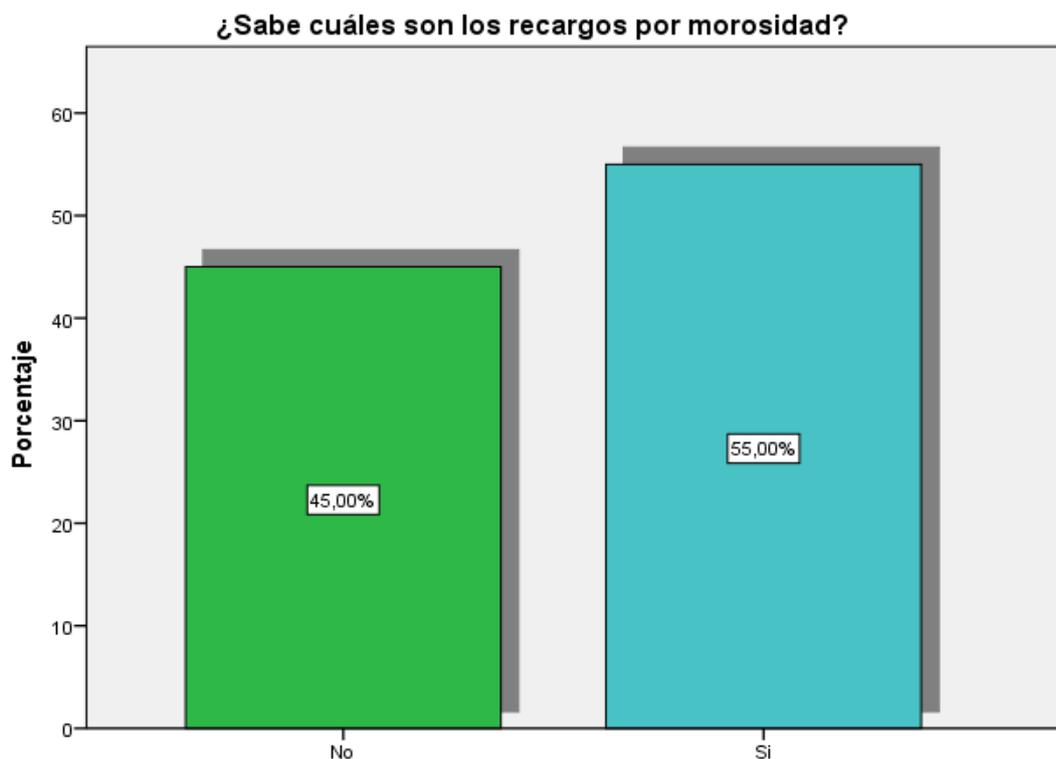
**Tabla 7**

**¿Sabe cuáles son los recargos por morosidad?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	110	55,0
	No	90	45,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 07: Recargos por morosidad**



**INTERPRETACIÓN:** El 55% de los encuestados manifiestan que tienen conocimiento de los recargos por morosidad y el 45% indica que no lo sabe.

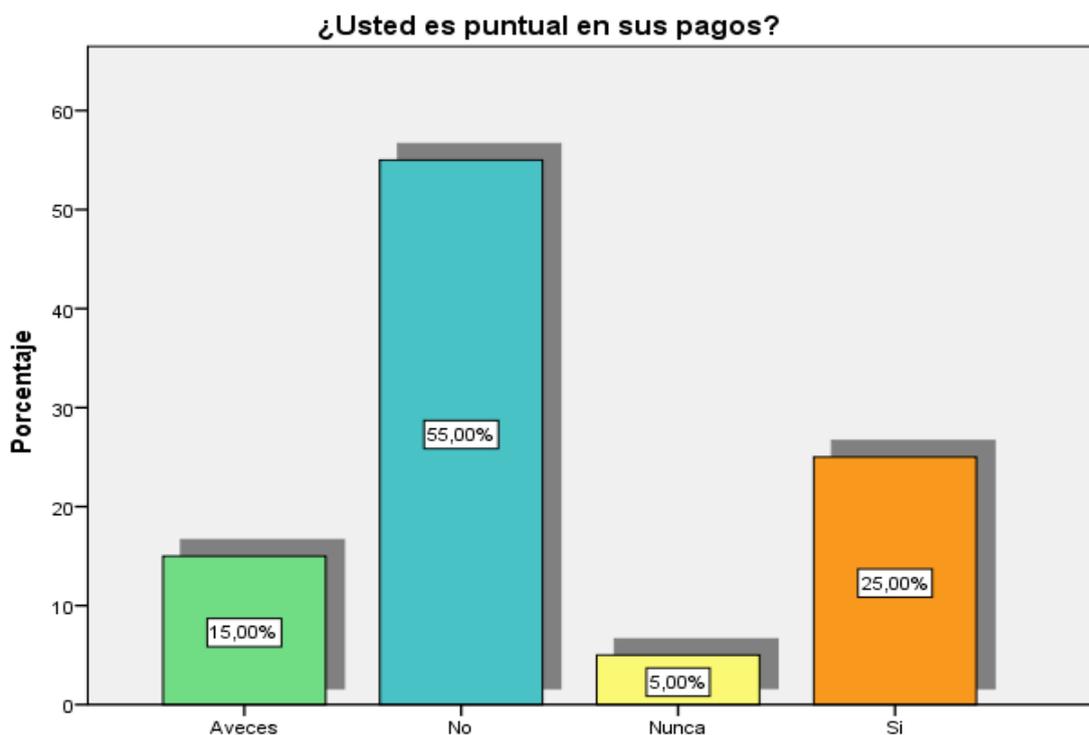
**Tabla 8**

**¿Usted es puntual en sus pagos?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	30	15,0
	No	110	55,0
	Nunca	10	5,0
	Si	50	25,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 08: Es puntual en sus pagos**



**INTERPRETACIÓN:** 50 socios encuestados representan el 25% e indican que si han cumplido puntualmente con sus pagos, 110 socios simboliza el 55% y manifiestan que no han realizado puntual sus pagos de préstamo poniendo en riesgo los recursos económicos de la institución.

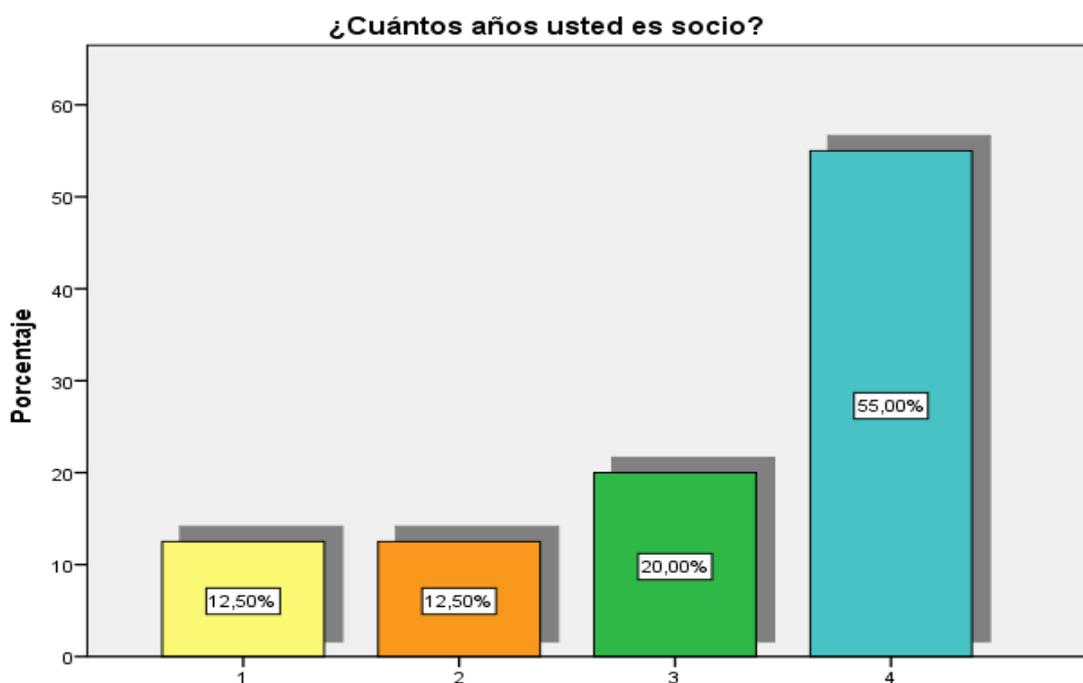
**Tabla 9**

**¿Cuántos años usted es socio?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 1 a 2 años	25	10,0
	De 3 a 5 años	25	15,0
	De 6 a 8 años	40	20,0
	Más de 9 años	110	55,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 09: Cuántos años es socio**



**INTERPRETACIÓN:** El 20% son socios en la Cooperativa desde hace 6 a 8 años y el 55% de los socios han permanecido más de 9 años en la institución.

Lo que podemos observar que el 55% de nuestra muestra de estudio iniciaron con la cooperativa y se mantuvieron hasta la actualidad.

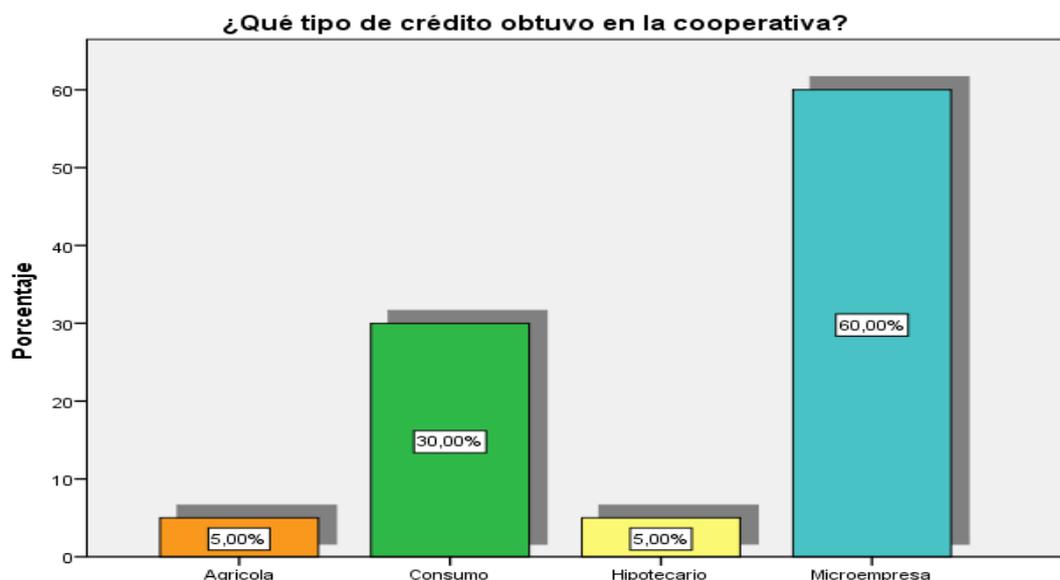
**Tabla 10**

**¿Qué tipo de crédito obtuvo en la cooperativa?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Agrícola	10	5,0
	Consumo	60	30,0
	Hipotecario	10	5,0
	Microempresa	120	60,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 10: Tipo de créditos**



**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de los socios encuestados equivalente al 60% obtuvieron crédito para Microempresa, cabe recalcar que este tipo de crédito lo pueden emplear para negocios familiares, mientras que el 30% realizaron crédito para consumo y lo utilizaron para el pago de bienes, servicios o gastos no relacionado con una actividad empresarial, el 5% hizo préstamo agrícola y el 5% crédito hipotecario.

Demostrando con estos resultados que podrían ser unas causales importantes en el incumplimiento del pago respecto a los créditos otorgados a los socios ya que la mayoría solicita créditos para Microempresa existiendo posibilidades de caer en morosidad.

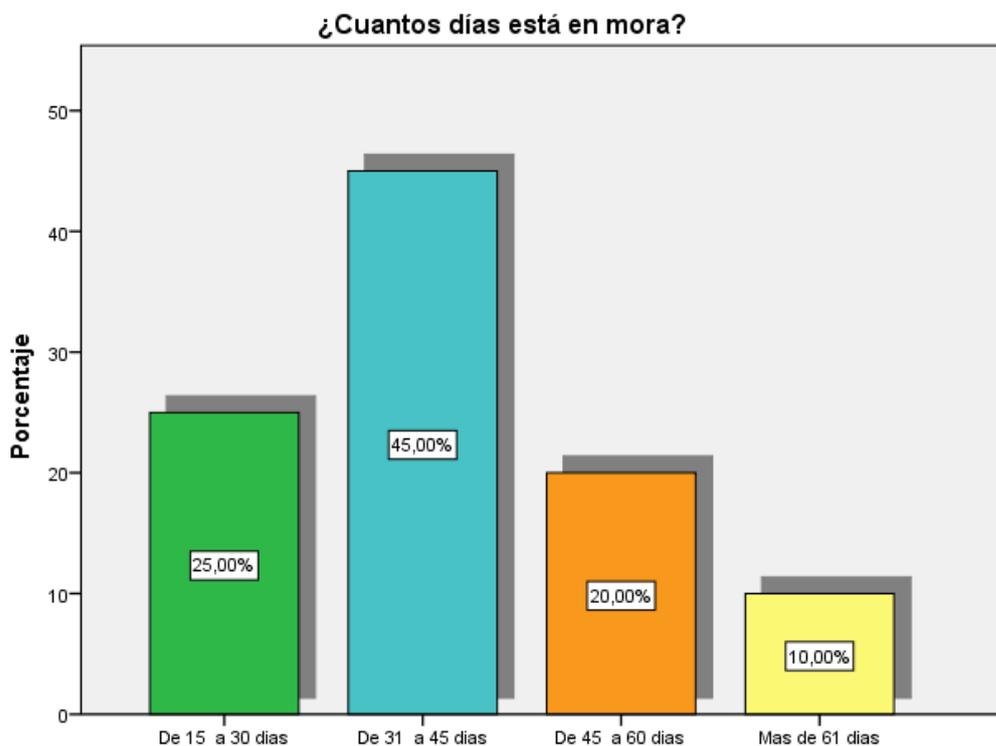
**Tabla 11**

**¿Cuántos días está en mora?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 15 a 30 días	50	25.00
	De 31 a 45 días	90	45.00
	De 45 a 60 días	40	20.00
	Más de 61 días	20	10.00
Total		200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 11: Mora**



**INTERPRETACIÓN:** 90 de los socios encuestados representan el 45 % e indican que tienen de 31 a 45 días en mora debido a que no han ajustado bien sus ingresos para poder cumplir con todas sus obligaciones de pago y 50 socios simbolizan el 25% indican llevan poco días en morosidad.

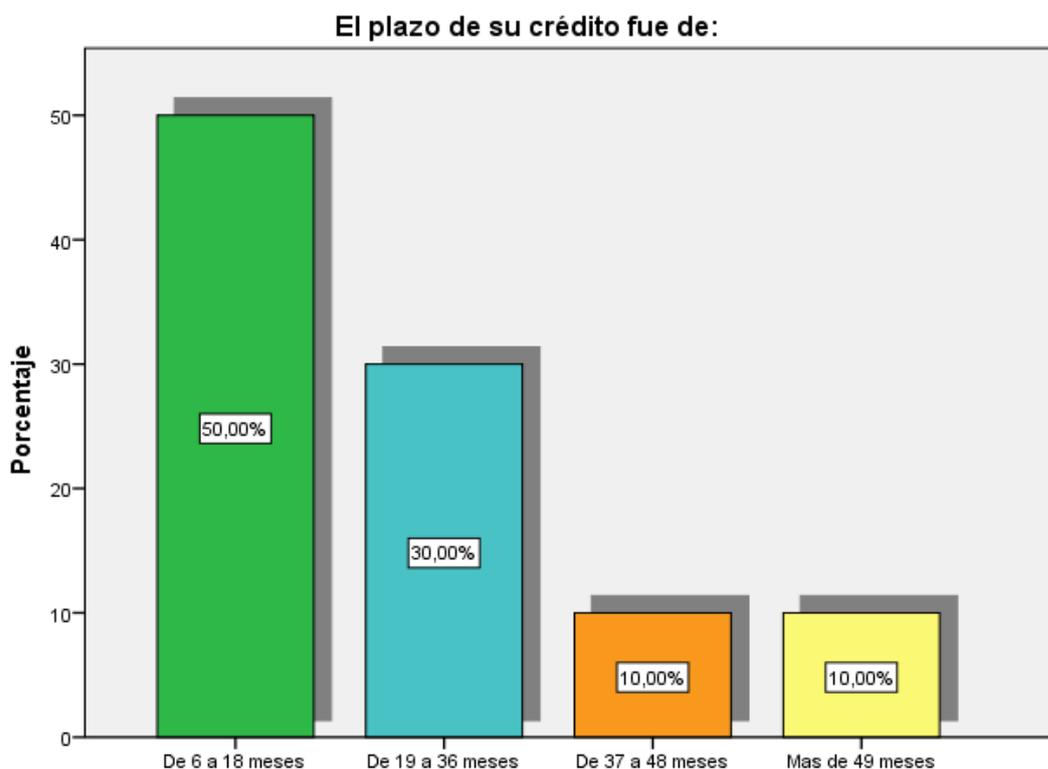
**Tabla 12**

**El plazo de su crédito fue de:**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 6 a 18 meses	100	50,0
	De 19 a 36 meses	60	30,0
	De 37 a 48 meses	20	10,0
	Más de 49 meses	20	10,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 11: Plazo del crédito**



**INTERPRETACIÓN:** El 30% de los socios encuestados dijeron que solicitaron 36 meses de plazo para el pagos de sus créditos y el 50% tienen plazos hasta 18 meses con la finalidad de que puedan ampliar sus créditos y así poder invertir en sus negocios.

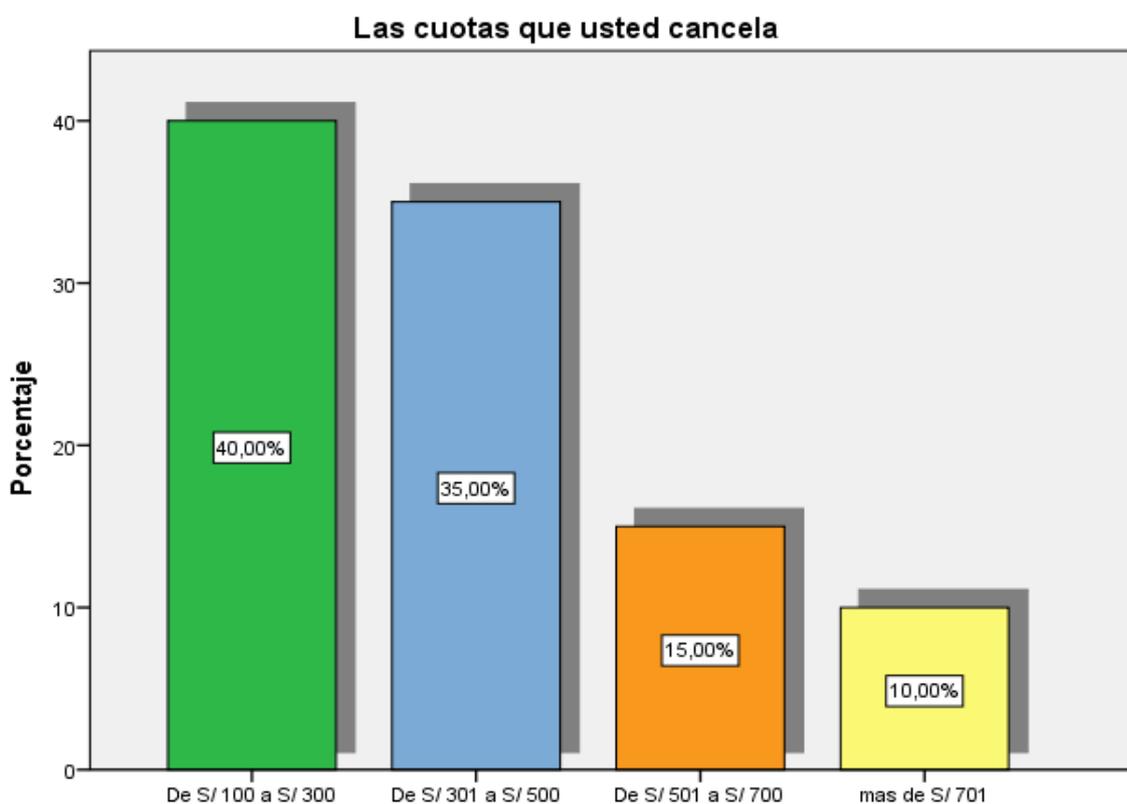
**Tabla 13**

**Las cuotas que usted cancela**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De S/ 100 a S/ 300	80	40,0
De S/ 301 a S/ 500	70	35,0
De S/ 501 a S/ 700	30	15,0
más de S/ 800	20	10,0
Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 13: Cuota a cancelar**



**INTERPRETACIÓN:** El 35% de los socios encuestados cancelan cuotas de S/. 400 nuevos soles y el 40% cancelan cuotas más bajas por importe del crédito adquirido y por el tiempo que lo solicita.

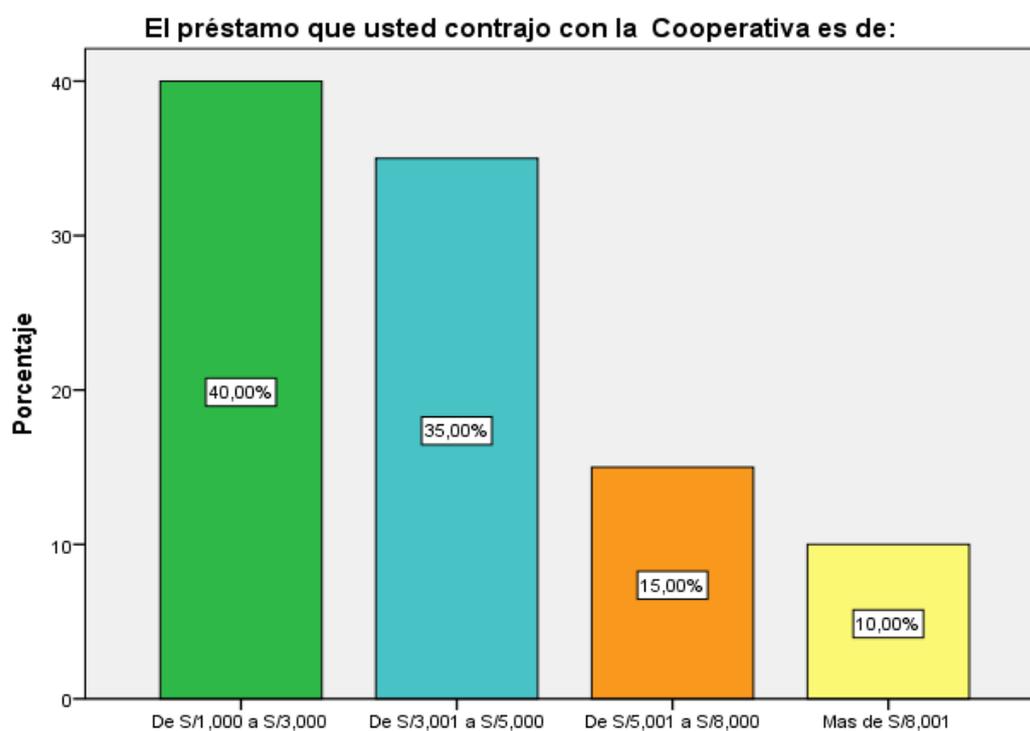
**Tabla 14**

**El préstamo que usted contrajo con la Cooperativa es de:**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De S/ 1,000 a S/ 3,000	80	40,0
	De S/ 3,001 a S/ 5,000	70	35,0
	De S/ 5,001 a S/ 8,000	30	15,0
	más de S/ 8,001	20	10,0
Total		200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 14: Préstamo**



**INTERPRETACIÓN:** El 40% de los encuestados manifiestan que solicitaron créditos de S/.1,000 a S/.3,000 nuevos soles, demostrando que la cooperativa trabaja con montos destinados para financiar a microempresas y 10% realizaron crédito hipotecario y descuentos por planilla por la suma de más de S/8,001 nuevos soles.

Tabla 15

**La causa del no pago a tiempo de sus cuotas se debe:**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Falta de liquidez	20	40,0
	Pérdida de empleo	100	50,0
	Sobre endeudamiento	80	10,0
	Total	200	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los socios en julio 2016.

**Gráfico N° 14: Causa del no pago a tiempo**



**INTERPRETACIÓN:** Con relación a esta pregunta los socios señalan que no cancelaron a tiempo sus por falta de liquidez un 40%, pérdida de empleo 50% y por sobreendeudamiento se atrasan un 10%.

Se puede observar que el atraso en los pagos de los socios se debe mayormente a la pérdida de empleo y falta de liquidez debido a no realizar una buena supervisión del negocio.

## Resultados de la entrevista aplicada a los funcionarios de la COOPAC

Tabla 1

**La Cooperativa tiene un control de la cartera de crédito por calificación del socio; producto, actividad y zona geográfica**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	1	25,0
	No	3	75,0
	Total	4	100,0

**INTERPRETACIÓN:** El 25% de los funcionarios señalan que la Cooperativa si cuenta con un control de la cartera y el 75% de los empleados manifiesta que no cuenta la institución con un adecuado control de cartera por grupo de socio, producto, actividad y zona geográfica. Por lo tanto podemos observar que la Cooperativa no mantiene un adecuado control del crédito ingresados a un posible riesgo en la recuperación de sus recursos debido a que no se pueden prever las consecuencias que se pudieran presentar en cualquier tiempo y situación.

Tabla 2

**Ha difundido el Manual y Reglamento de crédito a los funcionarios y socios de la Cooperativa**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	3	75,0
	No	1	25,0
	Total	4	100,0

**INTERPRETACIÓN:** El 75% de los funcionarios señalan que si ha sido difundido el Manual de crédito a los empleados de la Cooperativa y el 25% manifiesta que no se ha difundido el mismo. Se puede observar que no se ha logrado difundir en un 100% el reglamento.

**Tabla 3****¿Cuenta la Cooperativa con un plan estratégico de colocación de crédito en mediano plazo?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	4	100,0
	No	0	0
	Total	4	100,0

**INTERPRETACIÓN:** 4 funcionarios entrevistados representan el 100% e indican que la cooperativa si cuenta con un plan estratégico de colocación de crédito de dinero a largo y mediano plazo pudiéndose observar que la institución realiza un análisis de cómo y cuánto recurso económico va a colocar entre sus asociados lo que demuestra efectividad el manejo de sus recursos.

**Tabla 4****¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 1% a 5%	0	0
	De 5% a 10%	4	100,0
	Total	4	100,0

**INTERPRETACIÓN:** Los funcionarios manifiestan que la cooperativa tiene un porcentaje de morosidad en la cartera de crédito entre el 5% y el 10%, lo que significa que su morosidad no está dentro de los límites admisibles como lo señalan los indicadores financieros que cumplen las normas de prudencia financiera establecidas por organismos de control.

**Tabla 5**

**El Comité de crédito como identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ingresos y capacidad de pago		
	Central de riesgo		
	Condiciones y garantías		
	Total	4	100,0

**INTERPRETACIÓN:** El 100% de los funcionarios manifiestan que el riesgo del crédito se identifica tomando en cuenta factores tales como la capacidad de pago y endeudamiento del socio, así como también a través del Central de Riesgo y condiciones y garantías exigidas.

**Tabla 6**

**Las funciones de los asesores de crédito están bien definidas o tienen carga operativa.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Correcta definición de funciones	1	25,0
	Carga operativa	3	75,0
	Total	4	100,0

**INTERPRETACIÓN:** El 75% de los funcionarios opinan que las funciones de los analistas de crédito en la Cooperativa no se encuentran bien definidas y que tienen más carga operativa que carga funcional apenas el 25% dice que están bien definidas de las funciones de los analistas de crédito.

**Tabla 7**

**¿Cuáles son los montos de crédito que con frecuencia se otorgan?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De S/.1,000 a S/. 5,000	3	75,0
	De S/.5,001 a S/. 10,000	1	25,0
	Total	4	100,0

**INTERPRETACIÓN:** El 75% de los funcionarios manifiestan que los montos de los créditos más solicitados oscila entre S/.1,000 a S/.5,000 nuevos soles y 25% restantes contesta que son hasta S/.10,000, esto demuestra que la Cooperativa trabaja con montos destinados a financiar microempresas.

**Tabla 8**

**¿Cómo considera usted la Implementación de un Plan de Riesgo Crediticio en la Cooperativa?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Necesaria	4	100,0
	Innecesario	0	0
	Pérdida de tiempo	0	0
	Total	4	100,0

**INTERPRETACIÓN:** EL 100% considera que si es indispensable la implementación de un plan de riesgo de crédito, ya que el que existe en la actualidad no es suficiente, quizás no se está aplicando correctamente o simplemente no lo toman en cuenta.

**Tabla 9**

**¿Considera usted que los controles de riesgo crediticio existentes en la Cooperativa son suficientes?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	50,0
	No	2	50,0
	Suficientes	0	0
	Total	4	100,0

**INTERPRETACIÓN:** El 50% de los funcionarios dicen que no existe un control por parte de la central de riesgo y el otro 50% dicen que sí.

La central de riesgo es la institución mediante la cual los bancos y Cooperativas deben regirse a las normas que estipulan pero lo mejor no existe un central permanente para que dichas normas sean aplicadas de la mayor manera y se necesite más atención sobre el tema.

**Tabla 10**

**¿Considera Usted beneficioso para la institución la implementación de un Plan de Riesgo Crediticio?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	4	100,0
	No	0	0
	Inncesario		
	Total		100,0

**INTERPRETACIÓN:** El 100% los funcionarios consideran que es necesario la implementación de un Plan de riesgo crediticio para que los trabajadores participen en este plan.

Plan de riesgo crediticio constituye un elemento fundamental en el desenvolvimiento de las actividades financiero-crediticias ya que su base en la mitigación de riesgos causan perjuicios a la Cooperativa.

## **4.2. Discusión de resultados.**

Con los resultados de la encuesta aplicada a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán podemos concluir:

Que el 100% de los socios encuestados han realizado créditos en la COOPAC TUMÁN, trayendo consigo riesgo financiero para la institución ya que existe la posibilidad de que los prestatarios no puedan cumplir con los pagos en las fechas establecidas.

El 60% de los encuestados dicen que cuentan con suficiente capacidad de pago y el 40% no tienen suficiente capacidad de pago para obtener un crédito, para minimizar el riesgo crediticio se debe hacer un análisis y conocer si el solicitante cuenta con los ingresos suficientes para cubrir con todos sus gastos familiares y atender los pagos adicionales de las cuotas de un eventual crédito a conceder.

Después del desembolso, el Analista de Crédito es responsable por la correcta conservación de los expedientes de sus socios, en concordancia con los requerimientos mínimos de la documentación.

El seguimiento de recuperación y control de los créditos atrasados debe ser altamente dinámico y su finalidad es mantener un bajo nivel de morosidad para que no se vea afectada la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la Cooperativa.

El 75% de los funcionarios manifiestan que se ha difundido el manual de crédito a los empleados de la cooperativa y el 25% indican que no, por lo tanto el reglamento no ha sido difundido en un 100%.

Un Plan de riesgo de crédito constituye un elemento fundamental en el desenvolvimiento de las actividades financiero-crediticias ya que su base en la mitigación de riesgos causa perjuicios a la Cooperativa, el 100% de los funcionarios indican que es necesario la implementación de un plan de riesgo crediticio para que los trabajadores de la COOPAC lo pongan en práctica.

## **ESTRATEGIAS DE RIESGO CREDITICIO**

Una buena estrategia de crédito, para que tenga éxito, debe contemplar una política de crédito estructurada, la cual debe contemplar los siguientes puntos:

Misión, objetivos, deslinde de responsabilidades del crédito, políticas de evaluación del crédito y manejo de cobranza, condiciones del crédito.

### **Misión**

Cooperativa Tumán, tiene por misión lograr una presencia fuerte en el mercado, a través de la democratización del crédito, buscado incrementar el nivel de colocaciones con intereses de mercado, competitivos, cuidando la manera en que se ofrecerá a todos los clientes que completen y firmen su aplicación de crédito y que hayan sido encontrados dignos de otorgarles dicho crédito.

### **Objetivos**

Básicamente los objetivos son los que Cooperativa Tumán, desea alcanzar a través de su política de crédito. Por ejemplo: asignando un determinado número de cuentas por asesor de créditos, para su evaluación y asignación de crédito, de tal manera que se asegure que el porcentaje de morosidad sea menor al 2% del total de la cartera.

Los mecanismos para lograr estos objetivos, serán entre otros:

- Socios que caigan en 10 días de vencimiento serán contactados por correo electrónico.
- Socios que caigan en 15 días de vencimiento serán contactados por teléfono.
- Socios que tengan más de 90 días de vencimiento sin actividad de pago en los últimos tres meses serán asignados a una agencia de cobranza aprobada por el Gerente de Crédito.
- Todas las aplicaciones de crédito serán actualizadas y evaluadas cada seis meses.

## **A. Responsabilidades**

El deslinde de responsabilidades establece el rol y autoridad de cada individuo relacionado al crédito. A través del sistema organizacional de la Cooperativa Tumán, se tendrá una activa coordinación entre gerencia de créditos y gerencia de cobranzas y las acciones a seguir según sea el caso.

## **B. Políticas y Procesos**

Las políticas y procesos básicamente son las reglas que delinearán qué se puede hacer y qué no se puede hacer y, en su caso, quién aprueba qué acciones. Por ejemplo:

- No se aprobará ninguna línea de crédito a los clientes que no hayan completado y firmado su expediente de crédito.
- Los términos de crédito no podrán ser modificados sin la aprobación del gerente de crédito.
- Las cuentas por cobrar vencidas no se podrán asignar a agencias de cobranza o abogados sin la autorización del gerente de crédito.
- Para clientes que soliciten un límite de crédito mayor a 30,000 Nuevos Soles, este deberá ser aprobado por el director financiero.

Para evitar que se incremente el índice de morosidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán ha implementado las siguientes de riesgo crediticio:

### **1) Se Implementó un proceso de otorgación de crédito eficiente que permitió la correcta evaluación de los mismos:**

El otorgamiento de un crédito debe estar determinado por la capacidad de pago que tiene el cliente que lo solicita, la justificación de sus ingresos y sus

referencias crediticias para lo cual debe considerarse los siguientes pasos para evaluar si es factible o no la entrega de los mismos.

**Paso 1.- Recepción de la solicitud de crédito y la respectiva documentación.**

Se debe hacer la recepción de la solicitud de crédito debidamente llenada según como lo indique su formato, es importante que se especifique claramente todos sus datos personales, referencias y bienes muebles.

**Paso 2.-Verificación de los datos.**

Verificar la información general del solicitante que corresponde a: nombres, edad, dirección, estado civil, actividad económica, nacionalidad, profesión si la tuviere, estado patrimonial, referencias, etc.

**a) Central de Riesgos**

Para comprobar si la información expuesta por el cliente es verídica, es necesario entrar a la central de riesgos por medio del Sistema EXPERIAN, que brinda toda la información del solicitante rescatada por medio de la Superintendencia de Bancos, donde nos indica si el cliente tiene deudas pendientes y su tipo de calificación, de esto depende si puede obtener o no el crédito. Si el cliente tiene calificación de tipo C, D, E en adelante se suspende la otorgación del crédito y queda declarado como insolvente.

**b) Verificación del Domicilio**

Es necesario realizar la respectiva visita domiciliaria tanto en su vivienda como en su negocio o trabajo actual, incluyendo a los garantes si los tuviere, tomando en cuenta los siguientes parámetros.

**En la vivienda.-** Confirmar si es exactamente la casa donde reside actualmente y si es el propietario legítimo de la misma con documentos que certifiquen la información, así como también inspeccionar de forma objetiva todos los bienes muebles e inmuebles que posee.

**En su negocio.-** Si es dueño de su negocio propio es necesario verificar el tiempo de antigüedad, su trayectoria y experiencia, el tamaño, la mercadería que comercializa, la capacidad que tiene para generar ingresos, flujos de efectivo, en caso de que sea productor las maquinas que posee, si tiene trabajadores a cargo y la si existe demanda de sus productos.

**En su trabajo actual.-** Si se trata de personas asalariadas, visitar el lugar y el área de trabajo donde labora, verificar el tiempo de estabilidad laboral, su capacidad para generar ingresos y cuantas personas tiene a cargo.

Con todos estos datos podremos identificar y precisar la primera fuente de repago que tiene el cliente para cancelar el crédito, en base a su capacidad real de endeudamiento y la habilidad que tenga para soportar pérdidas en función del préstamo solicitado.

### **Paso 3.- Primera Entrevista de Crédito.**

La primera entrevista de crédito es el factor clave para poder obtener la mayor cantidad posible de información del solicitante tales como:

#### **a) Propósito del solicitante en cuanto al monto y su destino.**

En este punto el solicitante debe detallar cual es el monto que va a solicitar, en que tiempo lo piensa pagar y en que va a invertir el dinero, explicar claramente de que se trata el negocio y como funciona si ese fuera el caso, o si es para consumo, exponer los motivos de la deuda y como la piensa cubrir con sus ingresos. Todo esto también depende del trabajo que realice el oficial de crédito cuando realice la entrevista.

#### **b) Las fuentes de repago.**

El solicitante debe indicar cuanto suma sus ingresos mensuales, como piensa cubrir el monto de la deuda y sus gastos familiares, explicar cuáles son sus fuentes principales de financiamiento, y otras con las que puede contar de forma secundaria, si se trata de comerciantes o agricultores también es importante conocer cuáles son sus proveedores.

**c) Evaluación del entorno y sus condiciones.-** Es importante evaluar junto con el solicitante los riesgos asociados alrededor de las personas, empresas, o negocios, que puedan influir en la generación de ingresos y flujos de efectivo ocasionados por factores económicos, sociales, políticos, climáticos, ecológicos, del mercado o laborales que se puedan presentar en el futuro del plazo del préstamo.

**d) Evaluar el nivel de confianza.**

Todo crédito por más simple y confiable que parezca tiene su grado de riesgo, por eso también es importante evaluar la actitud del solicitante, como muchas veces se dice la primera impresión es la que cuenta y el oficial de crédito debe estar preparado para examinar las actitudes del cliente es decir contar con carácter crediticio para tratar de identificar el deseo de pagar del prestatario y las características morales y éticas que posea, ya que el análisis de crédito no nos permite decretar que en un futuro sea el 100% exitoso pero si nos permite disminuir riesgos.

No se debe pasar por alto las anteriores experiencias crediticias de los solicitantes, si la han tenido porque puede que haya cumplido con la totalidad de la deuda pero uno no sabe si era cumplido en los pagos.

**Paso 4.- Verificación de Experiencias Bancarias o Comerciales.**

Es importante conocer también si los socios al mismo tiempo que están solicitando un crédito en la cooperativa tienen deudas pendientes con otras instituciones financieras o casas comerciales o peor aún si mantienen créditos con terceras personas que trabajan de manera ilegal; ya que todas estas características no les permite ser beneficiarios del crédito.

Por tanto se debe proceder a revisar las referencias verbales y escritas de terceros, es decir de casas comerciales, bancos y personas conocidas del solicitante, para obtener la siguiente información: Tipo de relación comercial, Antigüedad de relación comercial, Calificación de relación comercial, Línea de crédito obtenida por el solicitante, Tipos de líneas obtenidas (crédito,

sobregiro, descuento, etc.) Comportamiento de pago, Forma de pago de deuda.

#### **Paso 5.- Revisión de la documentación complementaria.**

Todos los documentos requeridos en las políticas de crédito establecidas son importantes y no se pueden pasar por alto ninguno de ellos, tales como planillas de servicios básicos, etc.

El solicitante debe ser socio activo de la cooperativa de por lo menos un mes, no se aceptará solicitudes de socios inactivos por más de tres meses.

#### **Paso 6.- Registro del Solicitante.**

Se realiza bajo la responsabilidad del área de crédito, con el respaldo del medio de aprobación crediticia y la respectiva documentación. Luego del estudio de crédito realizado el funcionario autorizado procede a ingresar todos los datos contables y de las garantías al sistema Microfinanzas OCTOPUS SOURCE que es con el que actualmente opera la cooperativa, el cual ayuda a realizar los procesos de trabajo de la Cooperativa de forma ágil y eficiente.

#### **Paso 7.- Documentación relacionada con la operación crediticia.**

Aparte de la documentación entregada por el solicitante se adicionará lo siguiente:

**Para el crédito:** Pagaré, Contrato Mutuo y la respectiva tabla de amortización.

**Para la garantía:** Contrato firmado por el garante, Contrato de hipoteca, documentos relacionados con el bien a pignorar (facturas, contratos de compra venta).

#### **Paso 8.- Desembolso del crédito.**

Aquí efectivamente la Cooperativa asume definitivamente el riesgo crediticio, el desembolso se hará en efectivo a través de la caja respectiva.

Aquí ya empieza la etapa de vida del crédito, será necesario que el funcionario responsable esté claramente identificado con el nombre, firma y rúbrica y la fecha, documentación y registro durante el proceso del crédito, en este caso será el oficial de crédito asignado.

## **2) Políticas de cobranza**

Las políticas de cobranza garantizan el control necesario para asegurar la recuperación, de acuerdo a las condiciones y propósitos para la que fue concedido el crédito.

Se basan en normas convenientes de actuación oportuna para prevenir, detectar y remediar problemas mucho antes de que la operación sea clasificada como un perjuicio para la Cooperativa. Las principales políticas en las cuales se basara la cobranza, son las siguientes:

**a) Acciones Preventivas:** Las acciones para recuperación preventiva incluyen llamadas telefónicas o visitas a los socios en su lugar de trabajo o domicilio, con la finalidad de conocer la perspectiva de pago del socio, pudiendo encontrar los siguientes casos:

- Socios que descuidan la fecha de vencimiento.
- Socios que temporalmente se atrasan pero generalmente realizan el pago.
- Socios que involuntariamente se atrasan por la situación económica de las empresas o el lugar donde desempeñan su trabajo.
- Socios que deliberadamente incumplen con el pago

Cada uno de estos casos es analizado en forma independiente, con la finalidad de tomar una decisión definitiva de cobro.

## **b) Incentivos a los socios puntuales:**

Con la finalidad de mantener una constante relación y reciprocidad entre la concesión de la cartera de crédito y asegurar la recuperación de la misma,

es muy necesario que la Cooperativa al igual que lo hacen otras instituciones financieras, otorguen incentivos a los buenos clientes, tales como:

- Hacer conocer al socio a través de una carta o una llamada telefónica, que por sus pagos puntuales ha sido escogido para renovar su crédito sin necesidad de trámites largos.
- Entregar incentivos físicos al momento del pago de las cuotas mensuales, tales como: agendas, camisetas, relojes, llaveros, mochilas, calendarios, etc.
- Realizar rifas o bingos continuos de premios de mayor costo “electrodomésticos” en las cuales se entregará boletos por los pagos puntuales para que participen los socios puntuales.
- Entregar a una tasa preferencial a los clientes tipo “A”, no es tan importante la diferencia de la tasa activa, pero si hacerlo sentir al socio de que él es muy importante para la cooperativa.

**CAPÍTULO V:**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **6.1. Conclusiones**

El personal que trabaja en el área de crédito no está llevando el proceso de selección de socios deudores de una manera correcta, debido a que no cuentan con la preparación adecuada que vayan de acuerdo a las funciones del cargo.

No se están aplicando los procedimientos crediticios en cuanto el otorgamiento de crédito y las cobranzas correspondientes de acuerdo a los procedimientos y normas de crédito.

No se lleva un correcto proceso de cobranza razón por la cual existe un alto nivel de cartera vencida.

Los socios que actualmente se encuentran en estado de mora, no cuentan con la capacidad de pago necesaria para cubrir el pago de la deuda adquirida, todo esto por el deficiente trabajo realizado por el área de crédito.

## **6.2. Recomendaciones**

Manejar adecuadamente los reglamentos y normativas de la Cooperativa será de mucha importancia para minimizar posibles errores, riesgos o malos manejos de los créditos otorgados.

Analizar en forma meticulosa la calificación de los créditos con el propósito de reducir los riesgos.

Implementar un Plan de riesgo crediticio que permita la recuperación de la cartera vencida para minimizar una posible falta de liquidez que es importante para la institución.

Hacer un seguimiento periódico no solamente en el área de crédito sino en todos los Departamentos de la Institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Andia, G., & Camargo Cardenas, G. (2004). *"Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú"*.
- Arenas Díaz, M., Boccardi Rodríguez, P., & Piñeyrua Ibañez, A. (2012). *"Credit Scoring: Evaluación del riesgo crediticio de la cartera de microcréditos de una institución financiera en Uruguay"*.
- Benitez Gamboa, J. (1997). *"Morosidad en Trujillo, Perú"*.
- Berrazueta Andrade, S., & Escobar Vizuet, B. (2010). *"Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de cotopaxi cacecede la ciudad de Iatacunga"*.
- Campos. (2012). *"Técnicas de sistemas de soporte vectorial en la réplica del rating crediticio"*.
- Carranza Mejia, A., & Olivera Altamirano, M. (2015). *"Incidencia de la morosidad en la gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito san francisco de mocupe"*.
- Chacon, M., & Rosales, R. (2006). *"El control de riesgo crediticio mediante una adecuada evaluación a los socios de la caja municipal de ahorro y crédito trujillo" S.A.-2006.*
- Chapoñan Troncos, D. M. (2015). *"Análisis de los créditos bancarios otorgados por el BCP para mejorar la gestión financiera de las microempresas calzados galerías Aguas Verdes"*. Chiclayo.
- Cordoba Padilla, M. (2012). *"Gestión financiera"*.
- Cusco, A. (2010). *"Estrategias para recuperar la cartera morosa de la cooperativa de ahorro y crédito de la parroquia de pomasqui"*.
- Figuerola, A. (2011). *"La desigualdad del ingreso y los mercados de crédito"*.
- Llerena Farfán, M. F. (2012). *"Riesgo crediticio y su importancia en la gestión financiera y económica en la cartera de créditos de la EDPYME acceso crediticio S.A."*.
- Murillo, K., & Huaman, B. (2012). *"Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito chiquinquirá durante el periodo 2010"*.
- Ospina Cardona, C. (2015). *"Modelo avanzado para administrar cartera crediticia en la empresa"*.
- Oto Topon, B. (2011). *"Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa eléctrica riobamba S.A."*.
- Otto Topón. (2011). *"Modelo de Gestión Financiera y reducción de morosidad"*.
- Pretel Ruiz, N. (2014). *"Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito pakatnamu de la ciudad de chepen"*.
- Rodriguez Gil, L. (2012). *"Análisis del impacto de los derivados de crédito en el sistema bancario"*.
- Saldaña, D., & Sánchez, M. (2011). *"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"*. Chiclayo.
- Saldaña, M., & Otros. (2012). *"Estrategias y dirección de la unidad de riesgos para disminuir el índice de morosidad en Caja Nuestra Gente"*.
- Suárez Ruiz, J., & Varas Gómez, K. (2013). *"Contribución de la gestión de los riesgos crediticios en su calificación de riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Trujillo"*.
- Tamara Ayús, A. L., Aristizábal Velásquez, R. E., & Velásquez Zeballos, H. (s.f.). *"Modelación del riesgo crediticio para estimar la pérdida esperada en una institución financiera"*.
- Topón, O. (2011). *"Modelo de Gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa eléctrica Riobamba S.A."*.
- Vásquez Medina, M. C. (2012). *"Causas de morosidad y su efecto en las instituciones financieras de la ciudad de Chepén"*. Chepén.
- Vasquez, M. (2013). *"Causas de Morosidad y su efecto en las Instituciones Financieras"*.

**ANEXO N° 01**  
**ENCUESTA PARA SOCIOS**

**OBJETIVO GENERAL**

Con la aplicación de este instrumento se recabara la información respecto a las estrategias de recuperación de la cartera morosa de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Tumán.

**INSTRUCCIONES**

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

1) Usted ha realizado algún crédito en la cooperativa.

- a) Si
- b) No

Por qué?

.....  
.....

2) ¿Cree que la documentación que se presenta para solicitar un crédito es suficiente?

- a) Si
- b) No

Por qué?

.....  
.....

3) ¿Está usted conforme con el monto de su crédito aprobado?

- a) Si
- b) No

Por qué?

.....  
.....

4) Conoce usted el porcentaje de interés de crédito que paga mensualmente

a) Si

b) No

Por qué?

.....  
.....  
.....

5) ¿Cree Ud. que cuenta con la capacidad de pago suficiente para percibir un crédito?

a) Si

b) No

Por qué?

.....  
.....  
.....

6) ¿Invirtió el dinero para lo que solicito el prestamo?

a) Si

b) No

Por qué?

.....  
.....  
.....

7) ¿Sabe cuáles son los recargos por morosidad?

a) Si

b) No

Por qué?

.....  
.....  
.....

8) ¿Usted es puntual en sus pagos?

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) Nunca

Sí su respuesta es sí, ignore esta pregunta Por qué?

.....  
.....  
.....

9) ¿Cuántos años usted es socio?

- a) 1 a 2 años
- b) 3 a 5 años
- c) 6 a 8 años
- d) Más de 9 años

10) ¿Qué tipo de crédito obtuvo en la cooperativa?

- a) Consumo
- b) Microempresa
- c) Agrícola
- d) hipotecario

11) ¿Cuántos días está en mora?

- a) 15 a 30 días
- b) 31 a 45 días
- c) 45 a 60 días
- d) Más de 61 días

12) El plazo de su crédito fue de:

- a) 6 a 18 meses
- b) 19 a 36 meses
- c) 37 a 48 meses
- d) Más de 49 meses

- 13) Las cuotas que usted cancela
- a) S/.100-S/.300
  - b) S/.301 –S/.500
  - c) S/.501 –S/.700
  - d) Más de S/.701
- 14) El préstamo que usted contrajo con la Cooperativa es de:
- a) S/.1,000-S/.3,000
  - b) S/.3,001- S/.5,000
  - c) S/.5,001-S/.8,000
  - d) Más de S/.8,001
- 15) ¿La causa del no pago a tiempo de sus cuotas se debe:
- a) Falta de liquidez
  - b) Sobre endeudamiento
  - c) Pérdida de empleo o cierre de negocio



Por qué?

.....  
.....  
.....

4) Que porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa?

- a) 1% -5%
- b) 5%-10%

5) El Comité de crédito como identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo.

- a) Ingresos y capacidad de pago
- b) Central de Riesgo
- c) Condiciones y garantías

6) Las funciones de los asesores de crédito están bien definidos o tienen carga operativa.

- a) Correcta definición de funciones
- b) Carga operativa

7) Señale los montos de crédito que frecuencia se otorgan.

- a) S. /1,000 A 5,000
- b) 5,001 A 10,000
- c) S/.10, 001 A 20,000
- d) Más de S/. 20,001

8) ¿Cómo considera usted la Implementación de un Plan de Riesgo Crediticio en la Cooperativa?

- a) Necesaria
- b) Innecesaria
- c) Pérdida de tiempo

Por qué?

.....  
.....  
.....

9) ¿Considera usted que los controles de riesgo crediticio existentes en la Cooperativa son suficientes?

- a) Si
- b) No
- c) Suficientes

Por qué?

.....  
.....  
.....

10) ¿Considera Usted beneficioso para la institución la implementación de un Plan de Riesgo Crediticio?

- a) Si
- b) No
- c) Innecesario

Por qué?

.....  
.....  
.....

**ANEXO N° 03**  
**EVALUACION DE CREDITO PERSONAL**

<b>SOCIO:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>MONTO SOLICITADO:</b> S/. 2,000.00	<b>CUOTA:</b> S/. 205.18
<b>PRESUPUESTO DE LA UNIDAD ECONOMICA FAMILIAR</b>	<b>IMPORTE</b>
<b>INGRESOS</b>	
Ingresos Netos Mensuales	1500
Pensión de Cónyuge	0
Otros Ingresos(Comisión)	0
<b>TOTAL INGRESO</b>	<b>1500</b>
<b>EGRESOS</b>	
Alimentación	400
Agua/Luz	58.9
Teléfono	30
Cable	0
Otros gastos	50
Impuesto	0
Vestido	50
Educación	0
Salud	0
Diversión	50
Pago de Tarjetas de Créditos	900
Pago de Préstamos Comerciales	0
Pago de Financiera 1 Socio	0
Pago de Financiera 2	0
Pago de Financiera 3	0
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>1538.9</b>

<b>FLUJO DE CAJA MENSUAL</b>	
(+) TOTAL INGRESO	1500
(-) TOTAL EGRESO	1538.9
(-) Imprevistos familiares 10%	153.89
(=) FLUJO NETO/EXCEDENTE	-192.79
30%	-57.837
<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>	<b>-134.953</b>

ANALISIS CUALITATIVO: SOCIO PERCIBE INGRESOS DE AGENTE DE SEGURIDAD PRIVADA (INDEPENDIENTE).

ANALISIS CUANTITATIVO: EN LA CENTRAL DE RIESGO NO REPORTA DEUDA CON OTRAS IFIS.

ADJUNTA DOCUMENTACION NECESARIA PARA DICHO TRÁMITE.

## ANEXO N° 04



### SOLICITUD DE REPROGRAMACION DE CREDITOS

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**SEÑORES.  
COOPAC TUMAN**

Yo \_\_\_\_\_ Identificado(a) con  
DNI \_\_\_\_\_, domiciliado(a) en  
\_\_\_\_\_, solicito a ustedes  
considerar la modificación de las condiciones contractuales del crédito que  
actualmente tengo con COOPAC Tumán, para lo cual me someto a las  
condiciones, políticas y resolución del nivel de aprobación correspondiente.

CONDICIONES DE LA REPROGRAMACION		
N° De Préstamo:	Monto Total a Reprogramar S/:	Plazo:
Documento que sustenta la reprogramación:		
Plazo de Gracia:	Tipo De Crédito:	Fecha 1ra cuota:
Crédito con Aval: SI:                      NO:	Con Garantía: Preferida:                      No Preferida:	
MOTIVO DE LA REPROGRAMACION:		

Firma del solicitante

Firma del conyugue/conviviente

<b>PROPUESTA DEL ANALISTA DE CREDITOS</b>					
Monto S/:	Plazo:	Plazo De Gracia:	Día De Pago:	Cuota S/:	Tasa:
Comentario:					

\_\_\_\_\_

Firma y sello del Analista

<b>NIVEL DE APROBACION:</b>				
Fecha:     /     /	Monto Aprobado S/: (Expresar en Soles:.....)			
Plazo:	Plazo de Gracia:	Día de Pago:	Cuota:	Tasa:
<b>FIRMA(S) DE APROBACION</b>				

## ANEXO N° 05



### Informe de Supervisión de Evaluación de Analistas de Créditos Consolidado

#### REALIZADO POR ADMINISTRADOR O JEFE DE AGENCIA

Agencia:

Analista:

Mes:

Año:

Analista de Créditos	Socio	Crédito	Evaluación Negocio		Verificación Domiciliaria		Comentarios
			V / NV	Resultado	V / NV / NA	Resultado	
		CAPITAL TRABAJO S/1.000.00 TEA: 42,57% TEM: 3.00% PLAZO: 12M AVAL:	V	NEGOCIO DE PICANTERIA, EL CUAL ESTA OPERATIVO, SE UBICA EN TODA LA AV. VENEZUELA.	V	SE UBICO A SOCIA EN DOMICILIO, REFERENCIA POR LA PICANTERIA SEMANCHE.	SOCIA CON INGRESOS DE BAR RESTAURANT LA PEÑA TURISTICA MONSEFU, CABE RESALTAR QUE EN REITERADAS OPORTUNIDADES SE LE HA REALIZADO LLAMADAS TELEFONICAS A LA SOCIA Y MANIFIESTA QUE SE ACERCARIA A CANCELAR SUS CUOTAS VENCIDAS, SE REALIZO LA VISTA DE CAMPO DEL NEGOCIO Y DOMICILIO DE SOCIA, CON ADMINISTRADORA, JEFA DE COBRANZAS, ANALISTA Y GESTOR, Y SOCIA MANIFESTO QUE SE ESTARA ACERCANDO A CANCELAR EL DIA VIERNES 18 DE SETIEMBRE DEL 2015, SOCIA MANIFIESTA QUE POR MOTIVOS PERSONALES SE DEBE EL ATRASO DE SUS CUOTAS, EL CUAL NO HA CUMPLIDO HASTA LA ACTUALIDAD, A AVAL SE LE COMUNICO DE SOCIA Y QUEDO EN REGULARIZAR DEUDA VENCIDA.

Conclusiones: Socia manifiesta siempre lo mismo que se estará acercando a cancelar, pero hasta la fecha no cumple lo pactado.

Acciones a seguir: Seguir realizando llamadas telefónicas, visita a domicilio y negocio en grupo.

**LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS Y ORGANICA DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, LEY N° 26702.**

**“DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS  
VIGÉSIMO CUARTA:**

1. Sólo pueden operar con recursos del público las sociedades cooperativas de ahorro y crédito autorizadas por la Superintendencia a captar dinero de personas distintas a sus asociados, a que se refiere el artículo 289° de la presente ley.
2. El control de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con terceros, corresponde, en primera instancia, a su consejo de vigilancia y a su asamblea general de asociados.
3. La supervisión de las cooperativas a que se refiere el apartado 2 está a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito o de otras federaciones de segundo nivel reconocidas por la Superintendencia, y a las que se afilien voluntariamente.
4. Con respecto a sus cooperativas afiliadas, las federaciones de cooperativas a que se refiere el apartado 3 que antecede, están facultadas para:
  - a) Disponer que cualquier cooperativa adopte, en el plazo y las condiciones que establezca, las medidas necesarias a fin de restablecer un nivel adecuado de solvencia, pudiendo para tal efecto variar su estructura financiera o reorganizar su administración con las modificaciones que fueren requeridas en sus órganos directivos y gerencia;
  - b) Recabar de las cooperativas toda información que les soliciten y exigirles la presentación de todo tipo de documentos;
  - c) Efectuar auditorías externas a las cooperativas afiliadas;
  - d) Constituir un fondo de contingencias para el apoyo financiero de las cooperativas afiliadas; y
  - e) Brindar los demás servicios que requieran las cooperativas integrantes de la respectiva federación.
5. Los órganos de gobierno de tales federaciones a que se contraen los apartados 3 y 4 que anteceden son la Asamblea General, el Consejo Administrativo y la Gerencia.
6. La Superintendencia supervisa y controla a las federaciones a que se refieren los apartados 3 a 5 que anteceden, y regula las operaciones de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público. A tal fin está facultada para:
  - a) Recabar, por conducto de las citadas federaciones, información sobre cualesquiera de dichas cooperativas;
  - b) Practicar visitas de inspección;
  - c) Disponer la adopción de las medidas necesarias para corregir las deficiencias patrimoniales o administrativas que se detecte.
7. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a captar recursos del público tienen las siguientes características:
  - a) Tienen capital variable en función del importe de las aportaciones de los cooperativistas;

- b) Sólo pueden captar recursos de sus socios cooperativistas;
  - c) Sólo pueden otorgar crédito a sus socios cooperativistas;
  - d) No podrán ser autorizadas a captar recursos del público;
  - e) Los depósitos de los cooperativistas no se encuentran incluidos dentro del sistema del Fondo de Seguro de Depósitos a que se refiere la presente ley;
  - f) Se rigen por la Ley General de Cooperativas y disposiciones complementarias y modificatorias.
8. No podrán ser elegidos ni nombrados directivos y funcionarios, respectivamente, de las cooperativas y centrales cooperativas de ahorro y crédito a que se contrae esta disposición final, quienes hubieren sido encontrados responsables administrativa o penalmente por actas de mala gestión”.

#### **QUINTA DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Las Cooperativas de ahorro y crédito que a la vigencia de la presente Ley deseen captar recursos del público., deben adecuarse a esta Ley. Al efecto el importe de reserva cooperativa será abonado a la cuenta de de reserva legal establecida en la presente ley, no siéndole aplicable la norma del artículo 44° de la Ley General de Cooperativas. Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo 074-90-TR.

La reserva cooperativa se considerará como parte del capital social aportado por los socios hasta la fecha de la transformación, reconociéndose a estos la parte proporcional sobre dichos fondo en función a los aportes por ellos realizados a la cooperativa, tales aportes serán representados por acciones sociales libremente transferidos a terceros