

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



ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO PARA MITIGAR LA
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN FRANCISCO 2018-2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

RONEL ALONSO CUADROS DEZA

ASESOR

KARHY ESTELA CIPRIANO URTECHO DE YONG

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

Chiclayo, 2021

**ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO PARA MITIGAR
LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN FRANCISCO 2018-2019**

PRESENTADA POR:

RONEL ALONSO CUADROS DEZA

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

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR:

Flor de María Beltrán Portilla

PRESIDENTE

Cecilia del Rosario Alayo Palomino

SECRETARIO

Karhy Estela Cipriano Urtecho de Yong

VOCAL

Dedicatoria

Primeramente, a Dios, a mis madres y profesores por apoyarme en este largo camino para culminar la carrera, a pesar de las dificultades, gracias a todos ellos puedo cumplir mis objetivos. Con todo el amor y cariño para ellos que siempre apostaron por mis capacidades y nunca dudaron de mí.

Agradecimiento

Agradezco a mi Dios por protegerme siempre, por ser mi fuerza y darme la prudencia necesaria para elaborar esta investigación con éxito. Asimismo, agradezco a mi familia por mantenerse unida a mí y apoyarme moralmente siempre. Agradezco a la COOPAC San Francisco por brindarme toda la información que requería para culminar mi tesis y por la paciencia de cada colaborador de la entidad, por último, agradecer a mi asesora Karhy Cipriano y a todos los que cooperaron a la consecución de esta investigación.

Resumen

En la presente investigación se analizó el riesgo crediticio, lo que permitió formular estrategias de crédito que mitigarán la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, en adelante COOPAC. Se sostuvo como objeto general analizar el riesgo crediticio para mitigar la morosidad de la Coopac San Francisco, Mocupe. Se realizó una investigación de tipo aplicada y mixto, empleando la técnica de la entrevista y encuesta por medio de la aplicación de una guía de entrevista y un cuestionario como instrumentos. El resultado indicó que la COOPAC San Francisco, tenía una alta morosidad con un 17% en el último año examinado y un aumento del riesgo crediticio dificultando tener una cartera sana y con problemas de recuperación de crédito generado por una incorrecta evaluación crediticia. Se concluyó que el análisis del riesgo crediticio permite analizar el proceso de otorgamiento de crédito y analizar el comportamiento de la morosidad, lo cual derivó en la formulación de estrategias de crédito que conseguirán mitigar la fuerte morosidad.

Palabras clave: Crédito, Riesgo de crédito, Morosidad, Estrategias de crédito, Proceso de crédito.

Abstract

In the present investigation, the credit risk was analyzed, which will include credit strategies that will mitigate the delinquencies of the San Francisco Savings and Credit Cooperative. The low recovery of credits, the increase in provisions coupled with the deficient assessment of credit risk affected the quality of the portfolio and therefore stimulated the high delinquency rate. The general objective was to analyze the credit risk to mitigate the delinquency of the Coopac San Francisco, Mocupe. The interview and survey technique were used by applying an interview guide and a questionnaire as instruments. The result indicated that the Coopac San Francisco, had a high delinquency and an increase in credit risk making it difficult to have a healthy portfolio and with problems of credit recovery generated by an incorrect credit evaluation. It was concluded that the analysis of credit risk analyzes the process of granting credit and analyze the behavior of delinquency, which led to the formulation of credit strategies that will mitigate the high level of delinquency.

Keywords: Credit, Credit risk, Default, Credit strategies, Credit process.

Índice

I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	12
2.2. BASES TEÓRICAS.....	14
2.2.1. <i>Sistema Financiero Peruano</i>	14
2.2.2. <i>Riesgo Crediticio</i>	15
2.2.3. <i>La Morosidad</i>	25
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	28
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA	29
3.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN	29
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	30
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	32
3.7. PROCEDIMIENTOS	32
3.8. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	32
3.9. MATRIZ DE CONSISTENCIA	33
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. RESULTADOS	37
4.1.1. <i>Descripción general de la empresa</i>	37
4.1.2. <i>Análisis del proceso de Otorgamiento de Crédito y Evaluación del Riesgo Crediticio</i> .	45
4.1.3. <i>Analizar el comportamiento de la morosidad de la Cooperativa</i>	59
4.1.4. <i>Formulación de estrategias de crédito para mitigar la morosidad</i>	64
4.2. DISCUSIÓN.....	68
V. CONCLUSIONES.....	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
VIII. ANEXOS.....	82

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de Variables</i>	30
Tabla 2. <i>Matriz de consistencia</i>	33
Tabla 3. <i>Matriz Foda de la Cooperativa San Francisco:</i>	41
Tabla 4. <i>Cartera de Créditos según la situación del deudor</i>	42
Tabla 5. <i>Tipos de Cartera de Créditos:</i>	43
Tabla 6: <i>Índices de Morosidad</i>	59
Tabla 7: <i>Morosidad por tipo de crédito</i>	61
Tabla 8: <i>Indicador de Alto Riesgo por tipo de crédito</i>	62
Tabla 9: <i>Cartera pesada por tipo de crédito</i>	63

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Organigrama Coopac San Francisco</i>	39
Figura 2. <i>Organigrama de la Jefatura de Negocios</i>	40
Figura 3. <i>Socios por oficina: Oyotún, Zaña y Mocupe</i>	42
Figura 4. <i>Rubros de cartera de créditos</i>	44
Figura 5. <i>Flujograma de las fases del proceso de crédito</i>	45
Figura 6. <i>Clasificación del Deudor en el año 2019</i>	47
Figura 7: <i>Clasificación del Deudor en el año 2019 por tipo de cartera</i>	48
Figura 8. <i>Provisiones del año 2019</i>	48
Figura 9. <i>Clasificación del Deudor en el año 2018</i>	49
Figura 10. <i>Clasificación del Deudor en el año 2018 por tipo de cartera</i>	49
Figura 11. <i>Provisiones del año 2018</i>	50
Figura 12. <i>Ratio de Vulnerabilidad Patrimonial</i>	51
Figura 13. <i>Ratio de Cobertura de cartera</i>	51
Figura 14. <i>¿Reglamento para el proceso de créditos en la COOPAC San Franciscoamiento para el proceso de créditos en la entidad?</i>	52
Figura 15. <i>Políticas de crédito en la COOPAC San Francisco</i>	52
Figura 16. <i>El área de créditos y su organigrama de funciones</i>	53
Figura 17. <i>Actividades en base a lo establecido en el organigrama de funciones para el área de créditos</i>	53
Figura 18. <i>Seguimiento al socio para un cumplimiento adecuado</i>	54
Figura 19. <i>Políticas de beneficio</i>	55
Figura 20. <i>Metas mensuales en el área de crédito</i>	55
Figura 21. <i>Proceso de control para el cumplimiento de las políticas de gestión de riesgo crediticio</i>	56
Figura 22. <i>Capacitación adecuada al personal de crédito</i>	56
Figura 23. <i>Errores en el proceso de evaluación por parte de los analistas de crédito</i>	57
Figura 24. <i>Cobranza total de las colocaciones de créditos de acuerdo al cronograma establecido</i>	57
Figura 25. <i>Herramientas informáticas en la gestión y cobranzas para reducir morosidad ¿</i>	58
Figura 26. <i>Ratio de Cartera Atrasada</i>	59
Figura 27. <i>Ratio de Cartera de Alto Riesgo</i>	60
Figura 28. <i>Ratio de cartera pesada</i>	60
Figura 29. <i>Indicador de Cartera Atrasada por Tipo de Crédito</i>	61
Figura 30: <i>Indicador de Cartera de Alto riesgo por Tipo de Crédito</i>	62
Figura 31: <i>Indicador de Cartera Pesada por Tipo de Crédito</i>	63

I. INTRODUCCIÓN

La morosidad es la consecuencia de variables externas que son incontrolables para las instituciones financieras; por tanto, el riesgo crediticio tiene una causa externa. (Saurina,1998). En esa línea, Samaniego (2008), asevera que, últimamente, las variaciones económicas, la internacionalización y diversas causantes, generaron que el procedimiento usado por las entidades financieras con propósito de determinar el riesgo crediticio quede en decadencia, porque no se incorporaban los factores externos en la evaluación.

La investigación desarrollada fue necesaria porque permitió conocer los factores que ocasionaron el riesgo crediticio en la COOPAC y posteriormente la excesiva morosidad de los créditos otorgados, cuyo resultado podrá estructurarse en la formulación de estrategias de crédito, que pretenden reducir la morosidad, sirviendo de apoyo al personal de crédito, al Gerente, al área de crédito y a la Unidad de Riesgos.

Asimismo, Mera y Ordoñez (2017), señalan que el factor humano es sustancial en la decisión de otorgamiento de crédito, ya que, muchas veces el equipo carece de discernimiento en las políticas de créditos o no posee una guía de metodología de crédito por ende la morosidad aumenta. Por su parte, Louzis et al. (2012), expresan que el riesgo crediticio se traduce en el indicador de morosidad, reflejando el resultado presente de las decisiones asociadas al otorgamiento de los créditos, agregando que el indicador de morosidad es ocasionado por componentes económicos y políticos.

El ámbito nacional no es ajeno al riesgo de crédito por lo que la revista Conexión ESAN (2016), asevera que los juicios aplicados por las instituciones financieras al instante de decretar la concesión de un crédito tienen que estar concisamente fijados en la política de créditos y cobranzas sin comprometer una ampliación de la exposición con elevada morosidad que afecte posteriormente a la situación financiera. Por su parte, Morales y Vargas, (2017), revelan que, en el Perú, conforme aumentan las empresas, se incrementan el número de operaciones de comercio y por ende el indicador de mora, generando retrasos en el pago de las deudas. Por otro lado, Aguilar y Camargo (2015), expresan que el motivo inicial de los inconvenientes de los sistemas financieros es la morosidad, alegando que las estrategias repercuten en la morosidad de la cartera.

Por último, en la Coopac San Francisco es fundamental resaltar que el nivel de morosidad de la COOPAC San Francisco tiene un 18%, cuando solo debería mantener un 6% dentro de una estabilidad financiera normal, además presenta las siguientes dificultades: inexistencia de un eficaz apoyo informático, baja recuperación de cartera, incremento de provisiones y deterioro de activos financieros, falta de seguimiento al área de crédito, mala evaluación en la puntualización de la capacidad de pago de un socio, flexibles políticas de crédito, limitada capacitación al personal de crédito. Por todo aquello, se formula la siguiente interrogante del problema: ¿De qué manera el análisis del riesgo crediticio permitirá mitigar la morosidad de la Coopac San Francisco, 2018-2019?

Para el desarrollo de esta investigación se consideraron los indicadores de morosidad, la evaluación del proceso de crédito y las políticas de crédito. Una referencia importante fue la de Hilario (2018) quien descubrió en su tesis el fuerte impacto que tuvo la gestión del riesgo crediticio en la mora de la entidad financiera.

Los resultados de esta investigación mostraron que el análisis del riesgo crediticio permitió mitigar la morosidad de la COOPAC, los objetivos permitieron describir a la entidad financiera para descubrir su organización estructural y su FODA; posteriormente analizar el proceso de otorgamiento de créditos y evaluar el riesgo crediticio a través de un cuestionario al área de créditos; analizar el comportamiento de la morosidad que mediante a los indicadores de morosidad; y por ultimo formular estrategias de crédito gracias a recopilación de la información.

Se considera que en la actualidad el riesgo de la cartera no está en los clientes, sino está al interior de las empresas; un poco más del 70% según, Blog informativo FENACREP, las causas de morosidad son propias de las instituciones. Por ello el aporte de la investigación hallando los factores que aumentan el riesgo de crédito, será fundamental para solucionar la problemática de la COOPAC con respecto a su morosidad.

La investigación está compuesta por siete capítulos. El primer capítulo contiene la presentación de la investigación, el segundo capítulo muestra la revisión de la literatura de autores y antecedentes que sirvieron de guía, en el tercer capítulo los materiales y métodos mostraron el tipo de investigación y la metodología que se desarrolló, en el cuarto capítulo el desarrollo de los objetivos y por ultimo las conclusiones y recomendaciones que se hallaron en la presente investigación.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes del problema

Según Muyolema (2019), en su tesis tuvo como meta principal evaluar el riesgo crediticio de la Coopac Fernando Daquilema (Ecuador), mediante la indagación de los estados financieros para comprender los elementos que orientan a niveles altos de riesgo crediticio. Se efectuó bajo el enfoque mixto, por medio de las cuales se obtendrán data y los resultados de los análisis de crédito. Se precisó que las variables que impactan en la morosidad son la inexistencia de estrategias y políticas financieras, provocando que la disposición del crédito sea impropia.

Según Guapisaca (2018), en su tesis tuvo como meta principal observar la gestión de riesgo crediticio y su impacto sobre la morosidad de la Coopac Lideres de progreso en la ciudad de Salcedo (Ecuador). Posee un enfoque cualitativo, con nivel exploratorio y descriptivo, utilizando el análisis documental. Los resultados muestran que las políticas no pueden aplicarse por factores como la informalidad de administración, haciéndose notable la ausencia de los sistemas correctos evaluar el riesgo crediticio en la entidad financiera, además se detectó que la información es relevante para analizar el riesgo crediticio y a la vez genera riesgo en las transacciones de crédito.

Según Sarco (2016), en su tesis tuvo como objeto principal evaluar el proceso del crédito y el riesgo presente en la cartera de créditos de las Coopac de la Provincia de Tungurahua del Cantón (Ecuador). Presenta un enfoque mixto, con un nivel correlacional y descriptivo, apoyándose en medios bibliográficos como las revistas o libros. Se concluyó que los manuales y políticas de crédito son desempeñadas por las Cooperativas ayudándose de departamentos expertos en el tema, consiguiendo una efectiva recuperación de créditos.

De acuerdo a Rogel (2017), en su tesis tuvo como fin principal diseñar políticas y estrategias para aminorar el nivel de mora en la Coopac Minga, de Riobamba. Presento un enfoque mixto porque muestra el análisis de datos numéricos aplicable a la realidad financiera, es de tipo aplicada usando la observación y cuestionarios. Los resultados percibieron que el aumento de créditos morosos se debe

a la imprecisa entrega de créditos, por lo que se necesita aplicar políticas y estrategias con el fin de efectivizar el proceso de otorgamiento del crédito.

Según Zambrano y Chávez (2019), en su tesis señalan como meta principal establecer el riesgo del crédito concedido a los empresarios pertenecientes a la Plataforma Andrés Avelino Cáceres y su repercusión en la tasa de morosidad en la Coopac Credicoop ubicada en Arequipa. La investigación se ejecutó bajo un enfoque mixto, también es de tipo transversal y no experimental. Se determinó que el riesgo crediticio repercute de forma relevante en la morosidad de la Coopac evidenciando que los riesgos de créditos son gestionados de forma efectiva basándose en un adecuado seguimiento de las cuentas dudosas con un nivel pronunciado del 97%.

Hilario y Gasco (2018), en su tesis tuvo como finalidad precisar como la gestión del riesgo de crédito impacto sobre la morosidad de la Coopac de ahorro San José de Cartavio (La Libertad), en los años 2014 y 2016. La tesis es de tipo descriptivo y correlacional, usando la evaluación de los estados financieros y a través de cuestionarios al personal. Los resultados demostraron que la gestión del riesgo crediticio es muy eficiente porque se realizan revisiones continuas comprobando que las provisiones usadas por la entidad cubren el posible riesgo y el indicador de morosidad fue mucho menor al término del año 2016 con un 12.45%, comparado al año 2014 que tuvo un 14.50%.

Cóndor y Taipe (2019), en su investigación tuvo como meta principal resolver como la administración del riesgo de crédito se enlaza con el ratio de mora de la entidad financiera Mi Banco de Chupaca (Huancayo), en el año 2018. La tesis es de tipo básica porque su finalidad es generar conocimiento, presenta un nivel correlacional y diseño no experimental. Como conclusión se encontró que no era necesario mantener un correcto proyecto de exposición crediticia para alcanzar los resultados convenientes sobre el grado de morosidad, también fue de conocimiento que los analistas de crédito de la institución financiera desarrollan una eficaz valoración del riesgo de crédito, pues se detectó la optimización en los grados de mora.

Siguiendo a Núñez (2020), tuvo como fin principal verificar las estrategias de restitución de cartera que usa la Cooperativa Todos los Santos de Chota en el año 2018. La tesis es de tipo descriptiva, teniendo un diseño no experimental. Se

concluyó que las estrategias existentes en la entidad no fueron aplicadas con severidad, asimismo, el incremento de créditos morosos se origina por no evaluar el crédito de forma eficiente seguido de una gestión de cobranza inadecuada, por ese motivo la estrategia de recuperación de créditos será de utilidad para colaboradores y socios de la cooperativa porque reducirá el nivel de morosidad

Pereda (2016), en su tesis tuvo como finalidad evidenciar la repercusión de la valoración crediticia en la morosidad de los socios en la Coopac San Lorenzo del distrito de Trujillo 2015. Presentan un diseño de tipo no experimental y de corte transversal, de nivel descriptivo, porque se analizó y percibió la información para manifestar los acontecimientos. Se concluyó que la repercusión de la evaluación crediticia en la mora de los asociados de la Coopac San Lorenzo distrito de Trujillo fue positiva.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Sistema Financiero Peruano

De acuerdo al Diario Gestión (2017), el sistema financiero engloba un grupo de entidades, intermediarios y mercados que concentran el ahorro y la deuda. Hay dos instrumentos que sirven para generar el movimiento de los medios, las finanzas directas e indirectas. Las finanzas indirectas se refieren a los intermediarios financieros que alteran los activos. Un ejemplo, son los bancos comerciales y los fondos mutuos que cumplen con esta función. Por el contrario, las finanzas directas no cuentan con la disposición de un mediador financiero, porque las operaciones se concretan en los mercados financieros de acciones y bonos.

Del mismo modo, Parodi (2013) aclara que el sistema financiero es un grupo de entidades y mercados, con el propósito de trasladar el capital de los ahorradores hacia los inversionistas por medio de dos alternativas. Primeramente, los bancos comerciales utilizan los depósitos para financiar los préstamos de terceros y, en segundo lugar, los mercados de bonos y derivados financieros.

Es preciso mencionar que el sistema financiero peruano tiene dos tipos: el bancario y el no bancario, dependiendo del volumen del préstamo y relacionado al prestatario. El sistema financiero está en posibilidad de suministrar dinero a empresas

importantes y al Estado, sin embargo, el sistema no bancario, solo tiene posibilidad de prestar dinero a las MYPE.

2.2.1.1. COOPAC, Cooperativa de Ahorro y Crédito

Conforme a FENACREP (2018), una cooperativa de ahorro y crédito es una entidad financiera que pertenece a sus integrantes, los cuales encaminan sus políticas y disfrutan de sus servicios. Entonces, se infiere que es una institución sin objeto de lucro y sirve a sus asociados, otorgándoles un lugar de confianza y oportuno para tener acceso a préstamos a tasas moderadas y otro tipo de servicios financieros.

Horrach y Herranz (2017), designan cooperativa a la adhesión de personas naturales o jurídicas que premeditadamente forman un capital con el propósito de favorecer a variados sectores mediante préstamos y captaciones. Por ello, toda cooperativa debe fijar políticas que sitúen la concesión de créditos a los asociados, las cuales deberán ser aplicadas adecuadamente vigilando su acatamiento con el afán de evitar problemas en el futuro. (Rodés, 2019)

2.2.1.2. El Crédito

Según Zúñiga (2010) se supone por crédito a la transferencia en el presente en algo material o inmaterial con algún valor, con la estipulación de realizar su devolución en el futuro.

Del mismo modo, el Banco Central de Reserva del Perú (2011), afirma que es la operación que aumenta el activo de una organización o empresa, confrontándose a la terminación de débito que significa una operación contraria.

2.2.2. Riesgo Crediticio

Gómez y López (2002), aseveran que el riesgo crediticio es la posibilidad de un deterioro originado en una operación financiera cuando la otra parte incumple el acuerdo. De este modo, el riesgo se relaciona con el plazo de la operación y su duración correspondiente a la facilidad crediticia otorgada en virtud que la totalidad de las operaciones de crédito se exponen a una posible eventualidad que al llegar su vencimiento el deudor no pueda hacer frente a las obligaciones adquiridas.

Arías (2015), puntualiza que las principales definiciones de riesgo crediticio surgen cuando ambas partes están en total incapacidad efectuar sus cargos u

obligaciones. El riesgo crediticio contiene la exposición de impago que es la valoración imparcial de la posibilidad de un incumplimiento, como el riesgo de mercado que cuantifica la pérdida financiera que será percibida si el cliente no cumple.

Adicionalmente, se entiende entonces que el riesgo de crédito afecta de gran manera al desenvolvimiento de la entidad financiera, ya que, se muestra como la desigualdad del rendimiento con el riesgo insolvente. (Samaniego, 2014, p.15). Por esto, el riesgo de crédito es un elemento sustancial dentro de la organización de una institución financiera como la Cooperativa porque surge la posibilidad de afrontar pérdidas no previstas que disminuyan la posibilidad de crecimiento y logro de objetivos propuestos.

Particularmente, el riesgo crediticio es un elemental para la rentabilidad financiera, porque un deficiente control significa uno de los fundamentos iniciales del deterioro económico de una institución financiera, conforme a Reinhart y Rogoff (2010). Se puede advertir, que la mayoría de autores aludidos corresponden con precisar al riesgo crediticio como la posibilidad de no sobreponer el saldo concedido en calidad de préstamo, causado por el no cumplimiento parte del deficitario. En consecuencia, toda entidad Financiera debe tener apropiados procesos de seguimiento, cuantificación y administración de sus créditos (Basilea, 2003).

2.2.2.1. Clasificación del crédito

Siguiendo a Morales (2014), nos dice que las actividades crediticias se clasifican naturalmente persiguiendo las subsiguientes perspectivas: por el destino, por las garantías que se conceden hacia su logro, el aspecto personal del prestatario y, por último, su duración. De esta manera podemos señalar que la manera más efectiva de evaluar el riesgo de crédito y al crédito tal cual, es clasificarlo conforme a sus características y composición inherente.

Sin embargo, en el caso de la COOPAC San Francisco, se clasifica a los créditos de acuerdo a la SBS (2015), por consiguiente:

a. Créditos a Microempresas

Son los créditos con el propósito de financiar labores de producción, comercialización o prestación de servicios, emitidos a personas naturales o jurídicas,

con una totalidad de obligaciones en el sistema financiero que no supere los S/. 20,000 en los últimos seis meses. Si la deuda total dentro del sistema financiero sobrepasa los S/. 20,000 por seis meses de forma seguida, los créditos serán recalificados al tipo de crédito que pueda adecuarse al grado de deuda.

b. Créditos a Pequeñas Empresas

Son los créditos con finalidad de financiar labores de producción, comercialización o prestación de servicios, concedidos a personas naturales o jurídicas, cuya totalidad de débito dentro del sistema financiero sobrepasa a S/. 20,000, sin adjuntar los créditos hipotecarios de vivienda, sin superar los S/. 300,000 en los últimos seis meses. Luego la totalidad de la deuda del deudor en el sistema financiero puede superar los S/. 300,000 en seis meses sucesivos excluyendo los créditos hipotecarios de vivienda, así pues, los créditos serán recalificados como créditos a medianas empresas. Además, si la totalidad de obligación se reduce sin superar los S/. 20,000 por seis meses seguidos, los créditos pueden reordenarse a créditos de microempresas.

c. Créditos de Consumo no-Revoltante

Son los créditos concedidos a personas naturales, con propósito de asistir a la adquisición de bienes, servicios o gastos que no guardan correspondencia con el ejercicio empresarial. Si el deudor tiene aparte, créditos a pequeñas empresas o microempresas, con una deuda total dentro del sistema financiero sin sobrepasar los S/. 300,000 por seis meses consecutivos, constituye una reclasificación como créditos a empresas medianas.

2.2.2.2. Proceso de Otorgamiento de Crédito

Según Diario Gestión (2012), el método de concesión crediticia se divide en diversas etapas. Está hecha para la actividad crediticia propia, se cuenta con equivalentes que se expongan en términos de crédito, como por ejemplo una inversión de bonos. Las etapas que la conforman son relevantes para cada circunstancia.

Martínez y Castro (2014), señalan que los procesos crediticios se clasifican en las fases de concesión, seguimiento y recuperación, estableciendo la evaluación, estructuración, aprobación, instrumentación y desembolso, la segunda fase valora la

supervisión de las variables de morosidad, castigos, refinanciación, reestructuración y la tercera fase contiene los procedimientos de cobranza normal y judicial.

Igualmente, la posición de una entidad financiera para el otorgamiento de créditos está orientada a revisar el perfil completo del solicitante, identificado correctamente con la información de posible riesgo por ello Conexión ESAN (2016), expone que al conceder un crédito las entidades deberán evaluar y corroborar la capacidad de pago que posee el solicitante y su estabilidad económica respaldadas por documentación competente. Las fases del proceso de crédito son las siguientes:

a. Historial crediticio del solicitante

De acuerdo a Diario Gestión (2015), el historial de crédito es una cifra que refleja la solvencia financiera de los solicitantes para conocer cómo se comportan al momento de amortizar sus obligaciones. Esta información determinara el otorgamiento de crédito y los intereses y su límite fijado.

Sumado a lo anterior mencionado, Vega y Caro (2017), asumen que los antecedentes crediticios estiman criterios subjetivos al instante de evaluar el crédito, estableciéndose por medio de la información acerca del solicitante, si ha cumplido con sus compromisos y con sus obligaciones financieras. Se utiliza a menudo las centrales de riesgo para verificar la información obtenida y tomar una decisión acertada en relación al riesgo del solicitante.

Martínez y Castro (2014), afirman que este elemento impacta de forma relevante en los juicios de evaluación, pues no es preciso otorgar el mismo tratamiento a un agricultor que a otro tipo de cliente porque no el comportamiento no coincide. Por tanto, el analista de crédito debe tomar en cuenta el historial moral y crediticio del prestatario, así como requerir la información necesaria para descubrir los aspectos que tendrán que tomarse en cuenta en el financiamiento.

b. Evaluación del crédito

De acuerdo al Diario el Tiempo (2000), afirma que los puntos de vista que tienen las entidades financieras son fundamentales, lo cual engloba a analizar la liquidez, las coberturas de las garantías, la rapidez con las que se pueden hacer realizables La evaluación del crédito se traduce en un informe desarrollado para

establecer una aprobación o negación de crédito. Se valúa la probabilidad de que el dinero brindado sea regresado.

Lo que coincide con el Diario Gestión (2019), el cual afirma que la evaluación alcanza el levantamiento de datos económicos y familiar del posible prestatario y la consulta de la garantía. El análisis que elaboran las entidades financieras son importantes utilizando el método correcto se certificara que se logre su estabilidad financiera. Por el contrario, si se otorgan créditos a sujetos con riesgo elevado la morosidad se vería en aumento llegando inclusive a quebrar.

En relación con lo mencionado anteriormente, se precisa que es necesario atribuir juicios de análisis de crédito convenientes para conservar bajo control la morosidad, desencadenando la rentabilidad. Todo esto se logra si la evaluación se basa en factores como conocimiento del deudor, su decisión de pago y su marco económico.

c. Aprobación del crédito

Es la fase en la cual después de haber realizado el análisis del solicitante de crédito y sus riesgos se establecen los criterios para otorgar el crédito. Prosigue la fase de otorgar el crédito evaluando el riesgo, con la intervención de la de la dirección o comité. Es de suma de importancia analizar la capacidad de amortización del solicitante, además de sus garantías para avalar posibles incumplimientos. Diario Gestión (2012).

d. Documentación y desembolso de crédito

Según Lacarte (2012), señala que el deudor requiera a la entidad financiera la ejecución del desembolso conforme a lo acordado en el contrato. La entidad financiera debe garantizar todas las condiciones establecidas en relación al pedido de desembolso.

Asimismo, el Diario Gestión (2012), menciona que en este nivel se desarrolla el desembolso acogido a ciertos criterios de admisión y reconocimiento por área de operaciones. El fallo que se comete muy a menudo es desembolsar el dinero aun sin reunir las condiciones pactadas.

e. Seguimiento y Recuperación

Conforme a Conexión ESAN (2016), en esta fase se efectúa el seguimiento del riesgo de cartera correspondiente a un análisis de evolución de calidad de riesgo, aplicando controles necesarios. Se debe seguir el riesgo individual con los diferentes métodos de avisos pertinentes, con acciones de administración eficientes. Los reportes son importantes para un manejo eficaz de un adecuado seguimiento.

Sumado a lo anterior, Núñez (2016), valora que el recobro de los créditos para las entidades financieras afianza la solidez de las operaciones y las nuevas colocaciones de crédito, por lo que, la recuperación del crédito admitirá el cumplimiento de pagos, principalmente con los socios que depositaron su confianza en la entidad, así pues, es fundamental evaluar persistentemente el riesgo crediticio para prevenir una cartera vencida.

2.2.2.3. Política de crédito.

Según Del Valle (2017), alude que las políticas son patrones para encaminar la consecución de metas, son modelos que rigen la manera de actuar en circunstancias participantes dirigidas a alcanzar los objetivos establecidos. Las políticas de crédito conducen a una determinada acción, son lineamientos y reglas generales en las decisiones ante los conflictos que se originan dentro de la entidad financiera al otorgar el crédito.

De igual manera, la revista Conexión ESAN (2016), establece que la política de crédito de una entidad marca el camino de decisión sobre si debería otorgarse un crédito a un solicitante y también de la suma a conceder. La entidad financiera no solo debe centrarse en los modelos de crédito que propone, sino además del uso adecuado de estos modelos en la toma de decisiones crediticias. Por esto, la entidad debe fomentar sus fuentes precisas de información de análisis de crédito. ya que cada aspecto sobre la política de crédito es esencial para el éxito de la gestión. Asimismo, es necesario reafirmar que al ejecutar inadecuadamente una política de crédito no se lograrán excelentes resultados.

Las entidades deben instaurar sus políticas de crédito de acuerdo a sus cualidades y condiciones propias, como de sus productos financieros y del mercado al cual pertenecen por eso de acuerdo a Del Valle (2017), sostiene que el carácter del

crédito detalla la etapa de ampliación del crédito y el descuento si hubiera pronto pago. Las tasas de interés suelen ser fijas porque las amortizaciones son manejables siempre y cuando se pague una pequeña parte del contrato.

De acuerdo al autor se descomponen en los siguientes criterios:

a. Plazo de Crédito

Resolverán el tiempo límite que la entidad financiera estará lista a conceder un acuerdo al solicitante. El plazo puede determinarse por el tiempo del producto, su vida útil, el mercado, tecnología y competidores cercanos. Al momento de establecer el pacto debe ser respetado por ambas partes realizando los pagos respectivos en la fecha acordada para cada plazo.

El plazo de crédito es una de las políticas fundamentales utilizadas en las instituciones financieras. Dentro de este criterio se reconocen algunos elementos necesarios:

- a) Plazos otorgados por las distintas entidades
- b) La inversión realizada en cuentas por cobrar
- c) El cálculo del porcentaje de crédito
- d) Los costes de capital y recursos disponibles

b. Garantías

Según Fernández (2013), pueden definirse como aquellos mecanismos que conceden el aseguramiento de un cabal cumplimiento de las deudas acordadas por las partes comprometidas en un contrato. En ese sentido, las garantías contribuyen a evitar el riesgo de impago, como recurso de desmotivar a la parte que no cumple, también sirve como herramienta de reparar los daños causados a la parte perjudicada del contrato.

En una entidad financiera como la Cooperativa los socios que adquieren crédito deben avalar el debido cumplimiento de sus obligaciones concediendo garantías correspondientes al préstamo y las complementarias que se necesiten

Los socios al solicitar un préstamo y de acuerdo al su tipo se ven en la necesidad de presentar las siguientes garantías:

- Garantía del socio.
- Garantía de hipoteca.
- Certificado a Plazo.
- Depósitos de CTS según ley.
- Garantía Prendaria.

Agregando a lo anteriormente aseverado, el socio solicitante que por alguna circunstancia presenta como garantía una hipoteca está favoreciendo a la Cooperativa inmuebles de su dominio. La hipoteca se realizará por medio de un contrato de garantía hipotecaria, la cual deberá tener la firma del conyugue del socio.

c. Interés por mora

En su mayoría, es regulado por la asamblea dirigente de la institución financiera conforme a los lineamientos que da el FENACREP. Muchas veces no son cumplidas por los socios adquirientes de crédito, ya que, adeudan por plazos indefinidos. Además, forma parte de la indemnización por el incumplimiento del solicitante en el pago en las fechas convenidas. Los intereses moratorios recaen sobre el monto de dinero por cancelar en una fecha pactada.

d. Capacidad de pago del socio

Acorde a la SBS (2017), la capacidad de pago es la porción del dinero existente del que se dispone mensualmente para amortizar las obligaciones, asimismo la tarjeta de crédito sin arriesgar los gastos y el ahorro, lo que significa que no será necesario gastar más de lo presupuestado.

e. Patrimonio del socio

El patrimonio financiero engloba el grupo de bienes, derechos y obligaciones que tiene un sujeto de crédito. Además, ocurre que este término es utilizado para medir con lo que tiene una persona en la obtención de bienes o algún valor. En reiteradas ocasiones el patrimonio se ve en el sector financiero. Por ende, el patrimonio es fundamental para hacer frente a las operaciones de crédito por un sobreendeudamiento y el alto riesgo generado.

2.2.2.4. Clasificación del deudor de la cartera de créditos

De acuerdo a la SBS (2008), la clasificación del deudor es la siguiente:

a. Categoría Normal

Presenta una posición financiera líquida, con mínimo grado de deuda patrimonial y apropiada organización del mismo con correspondencia a su facultad de originar beneficios. El flujo de caja no está dispuesto a empeorar de forma significativa ante cambios relevantes en la conducta de los factores propios y relacionadas con su sector de actividad y acata sin falta con la amortización de sus cargos.

b. Categoría con problemas potenciales

Una buena posición financiera y de utilidad, con deuda medida del patrimonio y apropiado flujo de caja para amortizar las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce meses, debilitarse para hacer frente a las retribuciones, ya que es considerablemente disponible a variaciones de factores importantes como el contexto económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o retrasos accidentales y limitados en la amortización de sus créditos sin sobrepasar los 60 días.

c. Categoría Deficiente

Una posición financiera débil y un flujo de caja que no le confiere hacer frente a la amortización del total de capital y de los intereses de las deudas. La repercusión del flujo de caja no señala progreso en el periodo y exhibe mucha disposición a variaciones mínimas y predecibles de factores relevantes, disminuyendo más sus medios de pago. Posee mínima facultad de ocasionar beneficios y tiene retrasos que sobrepasan a los sesenta días sin exceder los ciento veinte días.

d. Categoría Dudosa

Un flujo de caja expuestamente escasa, sin alcanzar a encubrir la amortización de capital ni de intereses; expone una posición financiera grave y mucho grado de deuda del patrimonio, y se halla obligado a efectuar la venta de activos importantes para la actividad fomentada y que son de importancia relevante

con resultados negativos en el comercio; o retrasos que superan a los ciento veinte días y que no sobrepasan los trescientos sesenta y cinco días.

e. Categoría Perdida

Un flujo de caja que insuficiente para cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

2.2.2.5. Indicadores financieros:

De acuerdo a Aching (2005), refiere que igualmente se le denota con la denominación de ratios o indicadores financieros. Un índice financiero resultara de dividir dos cuentas, que estarán acomodadas una en el numerador y otra en el denominador. Se expresan en números de veces, porcentaje y días. Pueden existir cuentas que pertenecen al balance general y están colocadas en el numerador como en el denominador.

Agregando a lo anteriormente mencionado, según Vela y Caro (2015), un analista de crédito tiene la responsabilidad de evaluar de manera adecuada la solicitud de crédito, ya que es el primer elemento dentro del proceso de gestión del riesgo crediticio, incluyendo un grupo de criterios y metodologías propuestas por las entidades financieras. Por esto con el propósito de conseguir las metas, el analista usa instrumentos de análisis, que le permitirán decretar si una persona o empresa califica como sujeto de crédito y definir claramente si está expuesta al riesgo crediticio.

a. Ratio de Vulnerabilidad de Patrimonio

Según la SBS (2015), esta razón dictamina en qué medida la cartera infructuosa hace efecto sobre el patrimonio de la entidad financiera, resultando que, si la razón es mínima, el patrimonio se verá perjudicado de manera insignificante.

$$Vulnerabilidad\ Patrimonial = \frac{Cartera\ improductiva}{Patrimonio}$$

b. Ratio de provisiones o cobertura

Según Blanco (2015), Este indicador nos comunica sobre el resguardo que tiene una entidad financiera frente de los préstamos impagos de sus clientes. Es presentado de acuerdo al total de provisiones de la entidad financiera sobre la totalidad de los créditos inciertos.

$$Cobertura = \frac{Provisiones}{Cartera atrasada o Volumen de creditos dudosos}$$

2.2.3. La Morosidad:

Según Diario Gestión (2018), refieren que la morosidad crediticia se atribuye al momento que un individuo, entidad o asociación requiere un crédito a cierta entidad financiera que incluye una forma de fecha y paga, no obstante, incumple el convenio predicho. Esto ha sido un problema financiero muy importante para originar la crisis bancaria que muchas veces han acabado en la quiebra de algunas entidades financieras.

Por otro lado, de acuerdo a Ferro (2020), algunas de las agencias financieras denominan moroso a cualquiera de los deudores que son sus clientes; se define la morosidad a partir el riesgo intermedio y para otras entidades financieras la denominación de moroso se atribuye para definir a los que no pagan a tiempo y tampoco muestran interés por pagar. Aguilar et al. (2004) afirma que hay una agrupación de variables que afectan la conducta de la morosidad del crédito de una entidad financiera guardando relación con las políticas y estrategias de cada entidad en forma particular.

2.2.3.1. Indicadores de morosidad:

De acuerdo a la Aguilar y Camargo (2002), señalan que la evaluación de la cartera crediticia de una entidad micro financiera exige el uso del correcto índice con tal propósito. Aseguran que el ratio de morosidad cuantifica la magnitud de créditos en mora sobre la totalidad de créditos otorgados. No obstante, no se ha definido que indicador termina siendo el más adecuado para evaluar la morosidad de una entidad crediticia.

Westley y Branch (2000), agregan que cuando el ratio de morosidad es alto, el personal de crédito de las cooperativas puede invertir demasiado tiempo

interactuando con los socios de una manera negativa, cuando deberían impulsar la idea de que la Cooperativa es una entidad que da soporte a sus clientes.

Talledo (2014), señala que el ratio de morosidad es un índice sustancial en la evaluación de la gestión financiera de una institución financiera, siendo el resultado de dividir la totalidad de créditos con retraso entre la totalidad de la cartera en una fase determinada, muchos analistas financieros valoran a este ratio como el más efectivo al momento de medir la gestión de riesgo crediticio. En consecuencia, cuando un cliente incumple con sus obligaciones, se nota en el ratio de morosidad, repercutiendo de manera directa en la rentabilidad.

Asimismo, la Superintendencia de Bancos y Seguros, AFPs (2018), señala que la relación de morosidad de crédito se utiliza para descubrir dificultades en la calidad de los activos de la cartera. Además, no se genera ingresos ni interés.

$$IMOR = \frac{\text{Cartera atrasada}}{\text{Cartera de creditos bruta}}$$

Del informe financiero difundido por la SBS (2017), se revela el reporte de los ratios referidos a la cualidad de cartera que estiman la porción del grado de mora y las que se orientan a un alto riesgo crediticio. Los índices para realizar la valoración de la morosidad son cartera en atraso, cartera riesgosa y cartera pesada.

a. Ratios de cartera atrasada

Este ratio sirve para calcular la proporción del vencimiento producido en los créditos más la recaudación contenciosa respectiva sobre el total de créditos. Indicador de suma importancia en la Cooperativa para analizar el nivel de morosidad en el periodo.

$$\text{Cartera en atraso} = \frac{\text{Cartera vencida} + \text{Cobranza judicial}}{\text{Colocaciones totales}}$$

b. Ratios de cartera de alto riesgo

Este ratio mide la calidad de activos de forma más severa, porque comprende en el numerador los cargos crediticios adicionados de la recaudación judicial o

contenciosa, de los refinanciamientos y las reestructuraciones de cartera, sobre la totalidad de colocaciones de crédito.

$$\text{Cartera alto riesgo} = \frac{\text{Colocaciones de Alto riesgo}}{\text{Colocaciones totales}}$$

c. Ratios de cartera pesada

Este indicador muestra características propias en su composición. Se calcula dividiendo las colaciones, los créditos deficientes y las perdidas entre la totalidad de créditos contingentes. Este ratio considera las cuotas morosas.

La morosidad de créditos tiene una conducta activa y se desarrolla con el tiempo haciéndose una estimación para las entidades de micro finanzas de un plazo de 18 meses de aproximado.

$$\text{Cartera pesada} = \frac{\text{Colocaciones deficientes} + \text{C. dudosos} + \text{C. perdidas}}{\text{Colocaciones Totales}}$$

III.MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo y nivel de investigación

El enfoque expuesto en la investigación fue mixto, Hernández y Mendoza (2018), alegan que el enfoque mixto se desarrolla en un único método de investigación, valiéndose de ambos medios en la recopilación, evolución y evaluación de los datos respectivos. Por un lado, el enfoque cualitativo contribuyó a la descripción de las dificultades y el análisis del riesgo para descubrir los factores que generaron exposición de crédito en la entidad, mediante la realización de una entrevista para recolectar datos. De otro lado, el enfoque cuantitativo se apoyó en la cuantificación numérica de estados financieros para la evaluación del nivel de riesgo crediticio de la Coopac.

El tipo de investigación fue aplicada puesto que conforme a Lozada (2014) tiene como objetivo crear conocimiento aplicándose de manera concreta a las dificultades de la entidad financiera, en la cual resolvió las necesidades específicas y desarrolló una aplicación práctica para producir conocimientos diversos acerca de la teoría de las variables.

El nivel fue descriptivo según Sarmiento, Corredor y Gonzales (2016); porque se sustentó en especificar lo más notable de un acontecimiento o postura concreta. Por otro lado, la investigación fue referenciada como de tipo explicativa porque según Hernández (2018), buscó disponer las causas en los diversos tipos de estudio, imponiendo deducciones y exposiciones como herramienta de enriquecimiento o esclarecimiento de las teorías, así pues, confirmando o no la tesis inicial.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental y longitudinal, según Echevarría (2016) se efectuó sin dirigir de forma premeditada alguna de las variables. En la investigación no se reemplazó deliberadamente las variables independientes de indagación. Aquí fueron observadas las variables independientes primero y después las dependientes, relacionando a las últimas a efectos que no han acontecido al medir las variables independientes. Este diseño permitió observar los hechos en su forma verdadera en un entorno real y en un periodo determinado, para después evaluarlos. Así que en conclusión el diseño no experimental analizó situaciones ya presentes dentro de la investigación.

3.3. Población, Muestra

La población estuvo conformada por el personal del área de créditos (jefe de crédito y analistas de crédito) y la jefa de riesgos de la COOPAC San Francisco de Mocupe. En la muestra también se consideró al personal del área de créditos y a la jefa de riesgos de la CCOPAC San Francisco por ser una cantidad menor a treinta personas y porque ambas áreas serán representativas para el estudio de la investigación. En cuanto al muestreo, fue no probabilístico sobre la información obtenida de los créditos y estados financieros de la COOPAC en los años 2018 y 2019.

3.4. Criterios de selección

Los criterios de selección principales fueron el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y en cuanto al personal, se seleccionó al Gerente, al jefe de créditos, al jefe de riesgos y la jefa de auditoría de la COOPAC San Francisco.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de Variables

VARIABLE DEPENDIENTE O INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Riesgo Crediticio	Según Basilea III el riesgo crediticio es la perplejidad de llevar a cabo la recaudación en las etapas establecidas procedente de los créditos concedidos a los clientes, el incumplimiento del adeudo puede ser parcial como total	Clasificación del crédito	Crédito de Pequeña empresa Crédito de Microempresa Crédito de Consumo no Revolvente	
		Proceso de otorgamiento de crédito	Historial crediticio del solicitante Evaluación del crédito Aprobación del crédito por comité de créditos Desembolso del crédito Seguimiento y Recuperación del crédito	Técnica: 1.Análisis documental . 2.Encuesta 3.Entrevista
		Políticas de crédito	Plazo para desembolso de los créditos Garantías de los créditos Interés moratorio Capacidad de pago Patrimonio y antecedentes crediticios	Instrumentos: 1.Revisión documental de estados financieros 2.Cuestionario 3.Guía de entrevista
		Clasificación del Deudor	Normal Potencial Deficiente Dudoso Perdida	

		Indicadores financieros	Indicador de protección Indicador de Vulnerabilidad patrimonial	
MOROSIDAD	Asimismo, Brachfield (2003), señala que la morosidad es el retraso al momento de cumplir la obligación, así pues, un sujeto moroso es expuesto como el que paga, pero lo hace tardíamente.	Ratios de morosidad	Indicador de cartera atrasada	Técnica: 1.Análisis documental. Instrumentos: 1.Análisis documental de estados financieros: ratios
			Indicador de cartera de alto riesgo	
			Indicador de cartera pesada	

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección

Se utilizó la técnica de la encuesta, la entrevista y el análisis documental. Dentro de la encuesta se usó como instrumento el cuestionario para evaluar a los analistas de crédito. Con relación a la técnica de la entrevista se empleó como instrumento la guía de entrevista dirigida al jefe de crédito y al jefe de riesgos. Por último, respecto a la técnica de análisis documental se utilizó la revisión documental de los estados financieros, los créditos y los ratios para el desarrollo del segundo y tercer objetivo específico.

3.7. Procedimientos

Se realizó una entrevista al Gerente para conocer el manejo de la COOPAC durante ambos periodos. Asimismo, se efectuó una entrevista al jefe de créditos y el cuestionario a los analistas de crédito para analizar el proceso de otorgamiento de crédito y evaluar el riesgo. Luego de obtener la información requerida junto con los Estados Financieros, se aplicaron los ratios de morosidad para conocer la situación de la entidad frente al riesgo. Finalmente, se formularon estrategias de crédito que permitirán mitigar la alta morosidad.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se efectuó conforme a los objetivos trazados, el primer objetivo específico se desarrolló por medio de una entrevista al gerente, obteniendo toda la información acerca de la entidad financiera. El segundo objetivo específico y tercer objetivo específico se desarrollará a través del análisis documental de los estados financieros, así como de un cuestionario a los analistas de crédito y guías de entrevista al jefe de créditos, jefe de riesgos y auditoría interna. Con relación al cuarto objetivo específico se llevó a cabo la formulación de estrategias de crédito que mitiguen la morosidad, lograda con la información alcanzada sobre las variables que generaron el riesgo crediticio y la morosidad.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS	VARIABLES	
¿El análisis del riesgo crediticio permitirá que mitigar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, 2018-2019?	Analizar el riesgo crediticio para mitigar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, 2018-2019.	El análisis del riesgo de crédito permitirá mitigar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, 2019-2020	Variable Dependiente: Morosidad Variable Independiente: Riesgo de crédito	
	OBJETIVOS ESPECIFICOS		DIMENSIONES	INDICADORES
Describir a la entidad financiera: La cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, 2018-2019.	Analizar el proceso de otorgamiento de Crédito y evaluar el riesgo de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, 2018-2019	Clasificación del crédito	Variable Independiente: Análisis de riesgo de crédito	
			Crédito de Pequeña empresa	Crédito de Microempresa
		Proceso de otorgamiento de crédito	Crédito de consumo	Historial de crédito
			Evaluación del crédito	Aprobación de crédito
		Políticas de Crédito	Desembolso de crédito	Seguimiento y Recuperación del crédito
			Plazo para el desembolso de créditos	Garantías de los créditos
			Capacidad de pago	

<p>Analizar el comportamiento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco,2018-2019.</p> <p>Formular estrategias de crédito para mitigar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco,2018-2019.</p>	Clasificación del deudor	Patrimonio de crédito
		Normal
		Potencial
		Deficiente
		Dudoso
	Indicadores financieros	Pérdida
		Indicador de vulnerabilidad de patrimonio
	Ratios de morosidad	Indicador de cobertura
		Variable dependiente: Morosidad
		Indicador de cartera atrasada
Indicador de cartera de alto riesgo		
		Indicador de cartera pesada

DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO	PROCESAMIENTO DE DATOS
<p>Enfoque: Mixto</p>	<p>Población objetivo: La población está conformada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco y los colaboradores que intervienen directamente en el análisis del riesgo de crédito de la entidad financiera. Es mixta porque la medición tendrá un tratamiento descriptivo</p>	<p>El primer objetivo específico se desarrollará a través de observación de la información otorgada por el Gerente acerca de la entidad financiera.</p> <p>El segundo objetivo específico se desarrollará mediante el análisis documental de los estados financieros, también con entrevistas al Jefe de créditos, al Gerente, a la Jefa de riesgos y al área de auditoría interna. Finalmente, se aplicará un cuestionario a los analistas de crédito de la COOPAC San Francisco.</p>
<p>Tipo: Aplicada</p>	<p></p>	<p>El tercer objetivo específico se desarrollará mediante la indagación de los estados financieros para calcular los ratios de morosidad.</p> <p>El cuarto objetivo específico se desarrollara , posterior a la ejecución de los tres objetivos anteriores, conforme a la información obtenida se procederá a formular las</p>

Nivel: Descriptivo y Explicativo	estrategias de crédito que permitan mitigar la morosidad de la COOPAC San Francisco.
Diseño: No experimental Longitudinal	Muestra: Debido a que la población es el área de créditos se tomó a la totalidad de la misma como muestra.

Fuente: Elaboración propia

3.10. Consideraciones éticas

Para la ejecución de la investigación se tuvo el consentimiento y anuencia de la COOPAC San Francisco de Mocupe. (Ver anexo N°1).

Se comprobó que la información obtenida de la entidad tenga un tratamiento adecuado y responsable, manteniendo la prudencia de ciertos datos; además se mantuvo el respeto a los derechos de autor de la bibliografía consultada.

La información revelada en la investigación muestra datos confiables y precisos sobre la gestión financiera de la entidad, descubriendo los defectos en el proceso para su posterior mejora en la eficacia de las operaciones de crédito.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Descripción general de la empresa

a. Datos Generales

- **Razón Social**
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.
- **RUC**
20148349747
- **Tipo de empresa**
Sociedad Cooperativa

b. Historia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco de Mocupe” fue establecida el 24 de junio de 1965, es una sociedad económica y social de derecho particular, de capital versátil e indeterminada cifra de asociados, se conduce jurisprudencia del sistema Cooperativo válido en el Perú. El origen de esta entidad se suscitó en un trabajo comunitario y claramente fraternal antedicho por remotas pobladoras Mocupanas tejedoras de sombrero de junco, quienes desempeñaban este ejercicio para generar ingresos para cooperar al sustento de los gastos de la familia. La situación fue percibida por la Iglesia, la cual cumplían no solo un rol evangelizador, sino además una función organizadora de iniciativas sociales que contribuya a pueblos no tan desarrollados como Mocupe, para una vida con mejores condiciones. El Reverendo padre Pablo Roy Larsh, de nacionalidad canadiense, logro unir a ese conjunto económico de mujeres y afianzarlos como una sociedad con objetivos provechosos; de esta manera se hizo el compromiso de proporcionar mensualmente una cuota de sombreros, cuya totalidad de rendimiento total era vendida en diferentes lugares.

En el año 2019, la COOPAC San Francisco cumplió 54 años de vida institucional, y se proyectó a realizar algunas modificaciones en su estructura, así como su planificaciones y políticas de crecimiento que permita garantizar con plenitud al Valle de Zaña, por ellos se continua trabajando de manera activa y ardua con el propósito de acrecentar la seguridad de sus asociados y de la comunidad, que considera a la empresa como un lugar confiable para invertir, reflejado en la

experiencia a través de los años, el esfuerzo y el reconocimiento de sus trabajadores ha consentido lograr la membresía moderna de cerca de 8,500 socios.

c. Actividad

La Coopac San Francisco de Mocupe LTDA, es una entidad financiera que tiene como actividad principal brindar productos y servicios financieros.

d. Misión

Brindar servicios financieros a sus socios complementando y satisfaciendo sus necesidades económicas, reforzando su calidad de vida y comodidad social.

e. Visión

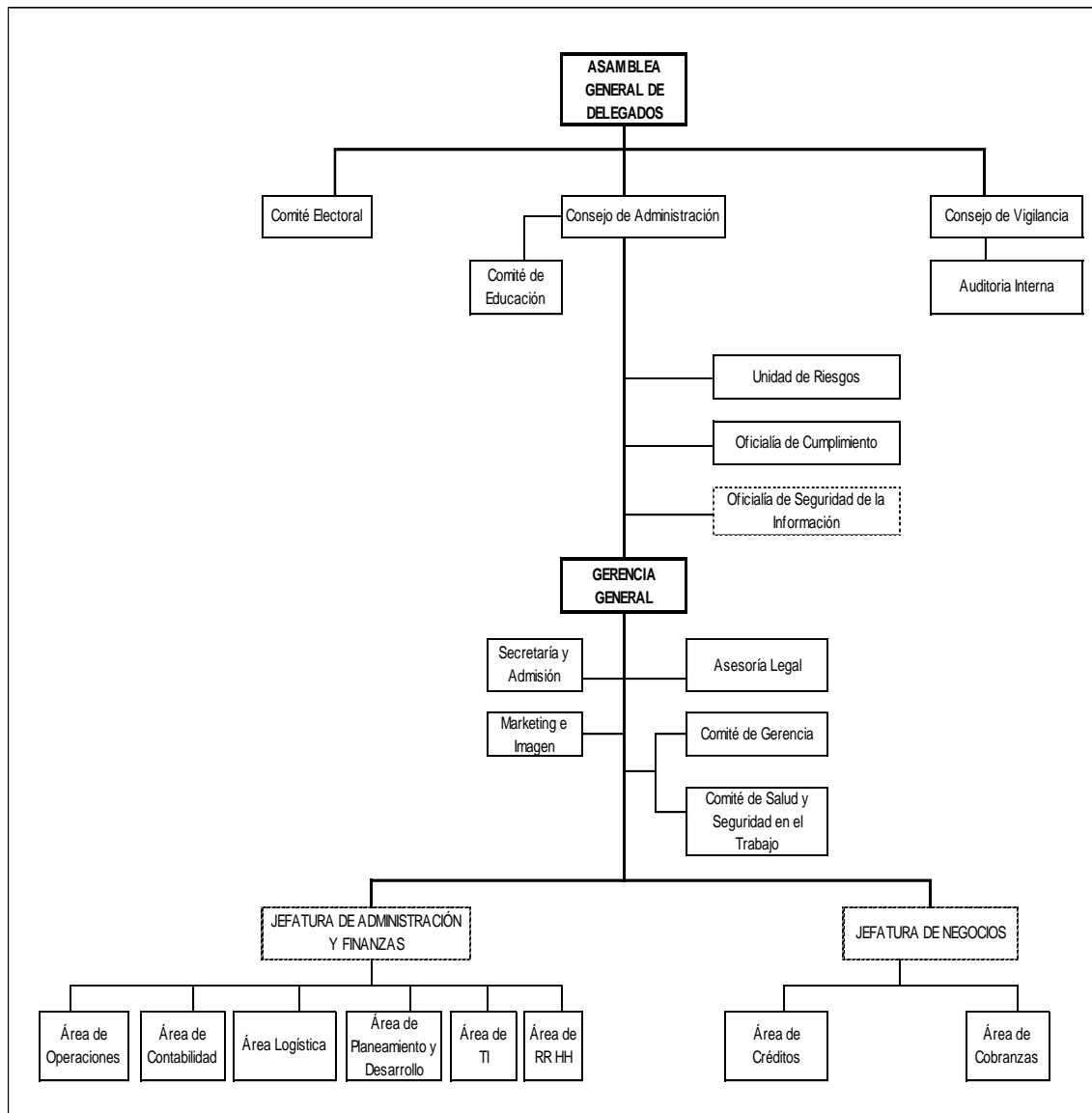
Ser una entidad líder a nivel local y regional ofreciendo productos y servicios financieros y adicionales que contribuyan económicamente a sus asociados y a la comunidad; transmitiendo el compromiso, apoyo cooperativo con una buena calidad y un mayor alcance.

f. Valores

Responsabilidad, Ayuda Mutua, Solidaridad, Democracia, Igualdad, Equidad, Moralidad, Vocación de Servicio, Innovación y Competencia.

g. Estructura Orgánica

Figura 1. Organigrama Coopac San Francisco



Fuente: Datos de la empresa COOPAC SAN FRANCISCO

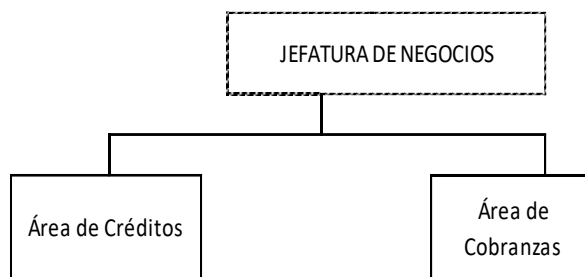
➤ Jefatura de Negocios

La Jefatura de Negocios es un área de línea, delegada de la administración de la gestión de créditos y las recuperaciones dentro del ámbito jurisdiccional, así como de distinguir las oportunidades y desafíos en los mercados sobre las operaciones crediticias en el entorno del cooperativismo; y, diseñar y guiar la ejecución de estrategias competitivas que garanticen el crecimiento de la Cooperativa.

➤ **Organización**

La Área de Negocios para su funcionamiento cuenta con los servicios de las áreas de Créditos, Unidad de Cobranzas, Supervisión de Créditos y la red de Oficinas.

Figura 2. Organigrama de la Jefatura de Negocios



Fuente: Datos de la empresa COOPAC SAN FRANCISCO

➤ **Área de créditos**

Se encarga de gestionar y controlar los procesos de admisión, evaluación, admisión y ejecución eficiente de los créditos de acuerdo al Reglamento General de Créditos; así como, de ejecutar y cumplir con las políticas de créditos de la Coopac San Francisco.

➤ **Organización**

El área de Créditos en la Cooperativa, para su desenvolvimiento funcional cuenta con el servicio de un Jefe de Área de Créditos, un Jefe de Supervisión de Créditos, Jefes de Oficina y Analistas de Créditos; quienes gestionan los productos financieros para Agricultura, Ganadería, Créditos de Consumo, Microempresa, Pyme u otros nuevos productos.

➤ **Área de cobranzas**

Se encarga de administrar y controlar la ejecución eficiente de la recuperación de los créditos en morosidad, en cobranza pre judicial de acuerdo al Reglamento de Cobranzas y a las políticas de cobranza establecidas. Además, iniciar y ejecutar gestiones de cobranza, por el impago del asociado deudor.

➤ **Organización**

El Área de Cobranzas para su desarrollo orgánico y funcional cuenta con el servicio de un Jefe de Cobranzas.

h. Matriz FODA

Tabla 3. Matriz Foda de la Cooperativa San Francisco:

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>ECONOMICAS Y DE ENTORNO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plagas, sequías que afectan la producción agrícola, y mercado de la COOPAC. 2. Inestabilidad y desempleo 3. Aumento del riesgo crediticio por el sobreendeudamiento de los socios en segmentos como MYPE y Consumo. 4. Aumento del riesgo país por incremento de los conflictos sociales. <p>COMPETENCIA</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Competencia cuenta con tecnología de scoring para créditos. 	<p>ECONOMICAS Y DE ENTORNO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poca penetración del sistema financiero en la población. 2. La tasa de interés registró un leve ascenso en el sistema financiero en créditos Consumo y PYME. 3. Nuevas oportunidades económicas en la región Lambayeque y proyectos de inversión pública <p>COMPETENCIA</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Potencial de diversificación con nuevos productos agrícolas como medio para reducir el riesgo. 5. Realizar Alianzas estratégicas con otras COOPAC
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>GESTION ECONOMICO FINANCIERA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Independencia financiera por bajo apalancamiento financiero. 2. Aceptable estabilidad de los depósitos en cartera. 3. Recursos líquidos suficientes 4. Adecuado nivel de patrimonio. <p>GESTION DE NEGOCIOS -COLOCACIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Tasa de interés competitivas. 6. Conocimiento del mercado coberturado. 7. Productos diversificados e Infraestructura adecuada. 	<p>GESTION ECONOMICO FINANCIERA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fuerte incremento de morosidad. 2. Reducción de la cobertura de la morosidad. 3. Pérdida de rentabilidad. 4. Reducción de las colocaciones y de la cartera. 5. Lento crecimiento de los Activos totales y patrimonio. <p>GESTION DE RIESGOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Deficiencias en la gestión de riesgos 7. Los manuales de riesgo crediticio no contienen metodologías de control de los riesgos. <p>GESTION DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Falta de una adecuada tecnología para la gestión integral, ejemplo el reporte SBS. <p>GESTION DE NEGOCIOS -COLOCACIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Dependencia de la actividad agrícola. 14. Carencia de información estadística de evaluación crediticia

Fuente: Datos de la empresa Coopac San Francisco

i. Número de socios de la COOPAC San Francisco

Figura 3.Socios por oficina: Oyotún, Zaña y Mocupe

OFICINAS	2019	2018	VARIACION	%
OYOTUN	653	704	-51	-7%
ZAÑA	1081	1040	41	4%
MOCUPE	5715	6244	-529	-8%
TOTAL SOCIOS	7449	7988	-539	-7%

Fuente: Datos de la empresa COOPAC SAN FRANCISCO.

La evaluación de los socios por oficinas muestra que en la oficina de Oyotún hay 704 socios en el 2018 y en el 2019 hubo una disminución de 51 socios, debido a los menores ingresos de los socios para mantener sus aportes en la entidad; en la oficina de Zaña al cierre del periodo 2019 se registró un incremento de 41 socios; y en la oficina de Mocupe al cierre del 2019, hubo una disminución de 529 socios. En Mocupe se encuentra la oficina principal y por tanto se concentra la totalidad de socios, sin embargo, Zaña posee un gran alcance gracias a la fidelización de los socios en esa zona.

j. Composición de la Cartera de Créditos

Tabla 4.Cartera de Créditos según la situación del deudor

CREDITOS	31-12.19	31.12.18	VARIACION	%
Créditos Vigente	8,759,743	11,411,015	-2,651,272	-23.23%
Créditos Refinanciados	643,678	240,776	402,902	167.33%
Créditos Vencidos	1,150,373	905,768	244,605	27.01%
Créditos Cobranza Judicial	785,484	579,032	206,452	35.65%
Total Cartera Bruta	11,339,278	13,136,591	-1,797,313	-13.68%
Rendimientos	244,938	363,874	-118,936	-32.69%
Provisiones	-1,812,584	-1,654,072	-158,512	9.58%
Total Cartera Neta	9,771,632	11,846,393	-2,074,761	-17.51%

Fuente: Datos de la empresa Coopac San Francisco

La Cartera de Créditos Neta al 31-12-2019 es de S/9,794,577 soles presentando una variación de menos 17.51% en relación al periodo 2018. Los créditos vigentes han disminuido en 23.23% en relación al ejercicio 2018, teniendo un incremento de provisión en 9.58%, así como también la disminución de los rendimientos devengados en 32.69%.

k. Clasificación del Crédito

Tabla 5. *Tipos de Cartera de Créditos:*

DESCRIPCION	2019	2018	VARIACION	%	% EN BASE AL TOTAL DE CARTERA
Pequeña Empresa	1,615,081	3,490,545	-1,875,464	-53.73%	14.20%
Microempresas	3,491,049	3,358,043	133,006	3.96%	30.70%
Consumo no Revolvente	6,256,093	6,288,005	-31,912	-0.51%	55.10%
TOTAL CREDITOS	11,362,223	13,136,593.00	-1,774,370	-13.51%	100.00%

Fuente: Datos de la empresa COOPAC SAN FRANCISCO

La conducta de la cartera de créditos bruta, por tipo de crédito al cierre del 2019, ha sufrido una variación en comparación al año precedente, los créditos de Pequeña Empresa disminuyeron en 53.73%, los créditos de Microempresa presentan un incremento de 3.96% y los créditos de Consumo no Revolvente disminuyeron en 0.51%. Los créditos de Pequeña Empresa representan el 14.20 %, Microempresa el 30.70% y Consumo no Revolvente el 55.10% de la totalidad de la Cartera Bruta al cierre del ejercicio. En ambos periodos se realizó una mayor colocación en el rubro de Consumo no Revolvente.

I. Composición de la cartera por situación del deudor y tipo de cartera

Figura 4. Rubros de cartera de créditos

RUBROS	2018	2019
CARTERA VIGENTE	10,505,305.70	8,759,566.33
PEQUEÑA EMPRESA	2,482,940.26	944,256.64
MICROEMPRESA	2,851,390.16	2,294,055.69
CONSUMO NO REVOLVENTE	5,170,975.28	5,521,254
CARTERA REFINANCIADO	240,776.38	666,623.55
PEQUEÑA EMPRESA	81,445.75	74,881.32
MICROEMPRESA	91,832.23	394,307.07
CONSUMO NO REVOLVENTE	66,498.40	197,435.16
CARTERA VENCIDA	910,706.93	1,150,372.78
PEQUEÑA EMPRESA	170,391.79	206,044.63
MICROEMPRESA	360,082.63	542,774.96
CONSUMO NO REVOLVENTE	380,232.51	401,553.19
CARTERA JUDICIAL	519,323.87	785,483.94
PEQUEÑA EMPRESA	303,963.06	389,898.36
MICROEMPRESA	119,082.90	259,911.51
CONSUMO NO REVOLVENTE	96,277.91	135,674.07
CARTERA REPROGRAMADA	1,166,272.05	0.00
PEQUEÑA EMPRESA	635,684.69	0.00
MICROEMPRESA	208,535.70	0.00
CONSUMO NO REVOLVENTE	322,051.66	0.00
COLOCACIONES TOTALES	13,342,384.93	11,362,046.60

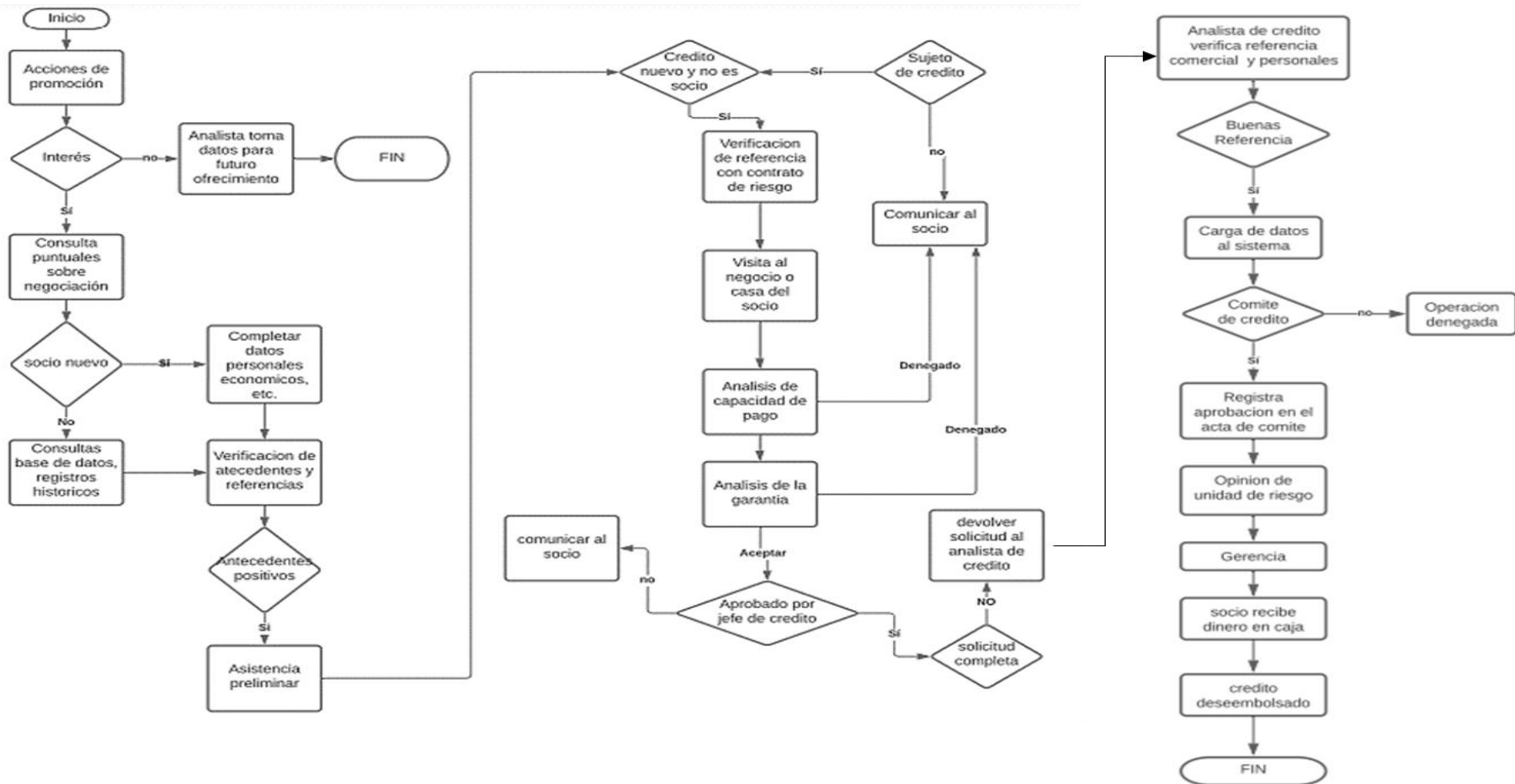
Fuente: Datos de la COOPAC SAN FRANCISCO

La estructura de la cartera de créditos por la situación, dividida en cada tipo de crédito de la COOPAC, teniendo una cartera vencida y judicial para el 2019 de S/ 1,935,855 y para el 2018 S/ 1,430,029.

4.1.2. Análisis del proceso de Otorgamiento de Crédito y Evaluación del Riesgo Crediticio

4.1.2.1. Flujograma de proceso de otorgamiento de crédito de la COOPAC San Francisco

Figura 5. Flujograma de las fases del proceso de crédito



Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO

La primera fase del proceso de crédito inicia con las acciones de promoción que realiza el analista de crédito. En el siguiente paso se completan datos personales, económicos, etc. Posteriormente, se procede a llenar la pre-solicitud verificando los antecedentes y referencias del posible socio. La segunda fase del proceso de crédito inicia cuando el sujeto de crédito llena la ficha de inscripción, luego se verifican las referencias con las centrales de riesgo o Infocorp. En seguida, se hace una comprobación de los datos obtenidos visitando el negocio y casa del socio, después se procede a analizar la capacidad de pago y se analiza el límite de financiamiento o garantías. Al aceptar la oferta se ajustan las condiciones finales y a continuación se procede a la aprobación o denegación del jefe de créditos, el cual se encargará de completar la solicitud. Luego se da la aprobación del consejo de créditos negociando los rangos y montos. Es preciso mencionar que se pueden obtener buenas referencias de parte de los vecinos o familiares por si se llega a comprobar la existencia de ingresos y patrimonios con base ilícita. A continuación, el analista de créditos recolecta datos, números de conyugue familiar del socio. Finalmente, se formula una decisión final, si el comité de créditos no confía en la información tiene la potestad de denegar la solicitud.

4.1.2.2. Análisis del Proceso de otorgamiento de Crédito

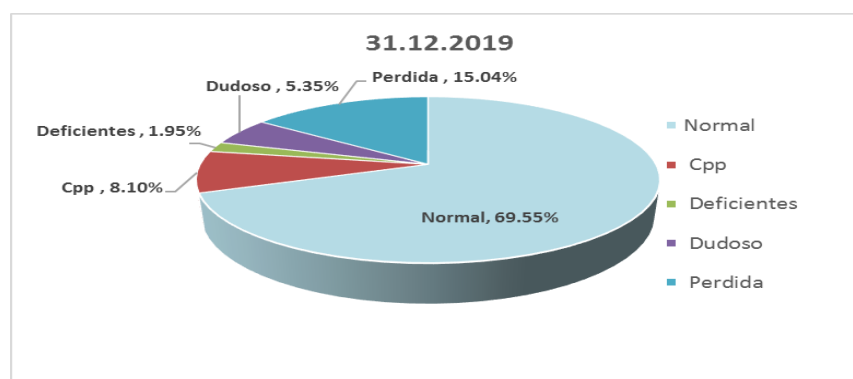
El proceso de otorgamiento de créditos en los periodos 2018 y 2019, no contaban con manuales actualizados conforme a los juicios de evaluación de la Superintendencia de Banca y Seguros haciendo que no se controlara el riesgo adecuadamente, de igual forma, las dificultades más frecuentes durante el análisis del otorgamiento de un crédito al socio fueron la informalidad en los negocios, socios que no cumplían con los requisitos fijados y los socios que no mostraban conformidad a los requisitos que se les pide para su evaluación. Los factores frecuentes para la desaprobación de un crédito tomaron en cuenta los siguientes criterios: los socios reportados en la central de riesgos, los que no contaban con capacidad de pago para afrontar la deuda y los asociados que no poseían una garantía para financiar el crédito solicitado, además la evaluación del historial se realizaba verificando la central de riesgos, analizando la evolución de su endeudamiento financiero, y con un score que alertaba en base a un puntaje determinado. El responsable de crédito tenía definidas sus funciones y organización, sin embargo, la totalidad de analistas de crédito no realizaron un seguimiento de los socios desde la colocación, también se comprobó que todos los analistas de crédito trabajan de acuerdo a sus metas, por ello priorizaban la captura de socios antes que la calidad de la cartera. Otro motivo que generó

deficiencias en el proceso, fue que no comprendían las políticas para ser aplicadas oportunamente, causando que los créditos emitidos caigan en mora. Finalmente, los analistas consideran que la inclusión de un sistema de evaluación crediticia les ayudaría de gran manera en sus funciones.

4.1.2.3. Evaluación del Riesgo de Crédito

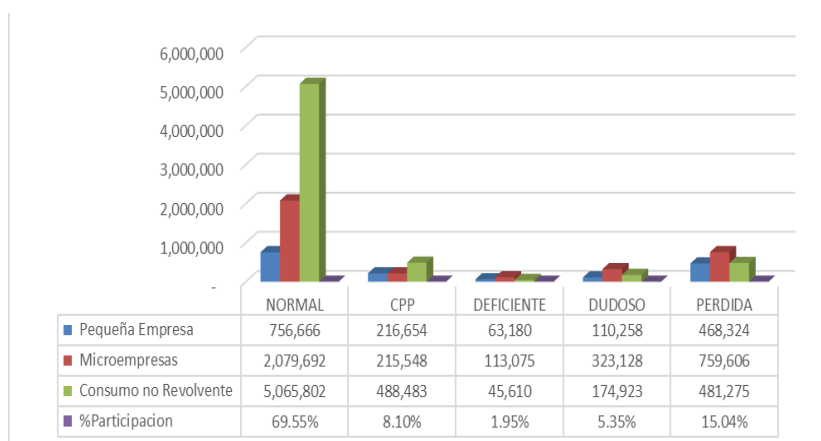
a. Clasificación del Deudor

Figura 6. *Clasificación del Deudor en el año 2019*



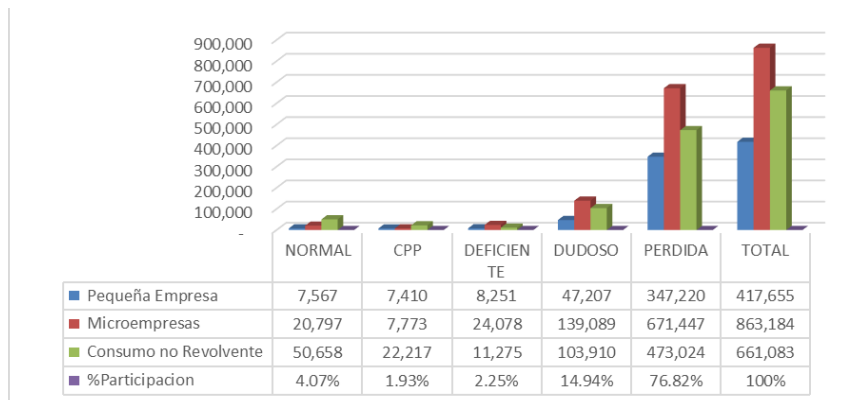
Fuente: COOPAC SAN FRANCISCO.

Según la figura 6, el comportamiento de la Clasificación del Deudor al 31 de diciembre del 2019 muestra que los deudores clasificados en Normal comprenden el 69.55%, los clasificados en CPP representan el 8%, los deudores clasificados en deficiente representan el 2%, los deudores en nivel dudoso representan el 5% y los deudores clasificados en pérdida representan el 15%. La clasificación demuestra que el 10% de su cartera está deteriorada en su totalidad, lo cual afectó a la rentabilidad de la COOPAC.

Figura 7: Clasificación del Deudor en el año 2019 por tipo de cartera

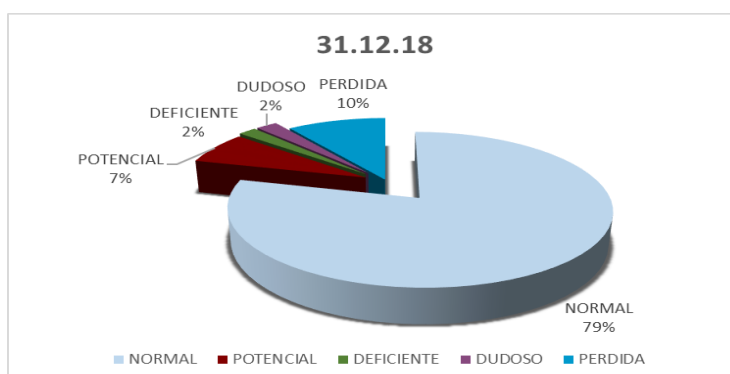
Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

Conforme a la figura 7, hay un riesgo muy alto en el rubro de Microempresa porque los créditos clasificados en pérdida representan S/ 759,606. Se tiene una recuperación de créditos de 67% en el 2019.

Figura 8. Provisiones del año 2019

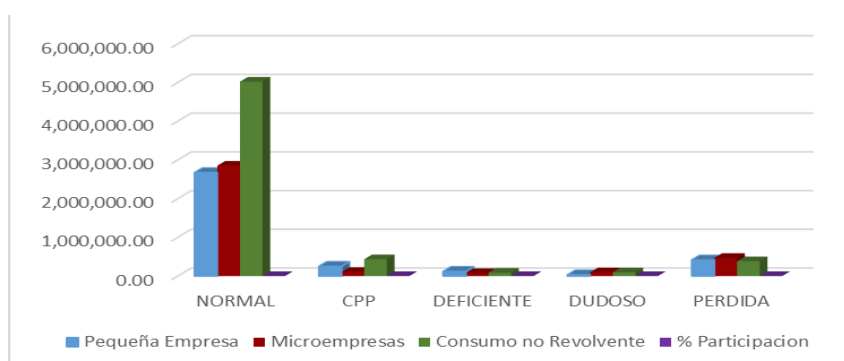
Fuente: Datos de la empresa COOPAC SAN FRANCISCO.

Según la figura 8, en las provisiones requeridas de la cartera de crédito al 2019, el 76.82% corresponden a los créditos ubicados en la calificación de pérdida, el 14.94% corresponden a la calificación dudosa, en calificación deficiente corresponde el 2.2%, en la calificación CPP el 1.93% y en la calificación Normal el 4.07%. La mayor provisión realizada fue en la cartera de Microempresa porque representó un alto riesgo de crédito para la COOPAC, generado por la caída de los créditos agrícolas y Maxi créditos.

Figura 9. Clasificación del Deudor en el año 2018

Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

Según la figura 9, el comportamiento de la Clasificación del Deudor al 31 de diciembre del 2018, comprende el 79% en la clasificación Normal, en CPP representa el 7%, en deficiente se tiene el 2%, en la clasificación de dudoso se tiene el 2% y en la clasificación de pérdida está representado por el 10%. La clasificación demuestra que el 10% de su cartera está deteriorada en su totalidad.

Figura 10. Clasificación del Deudor en el año 2018 por tipo de cartera

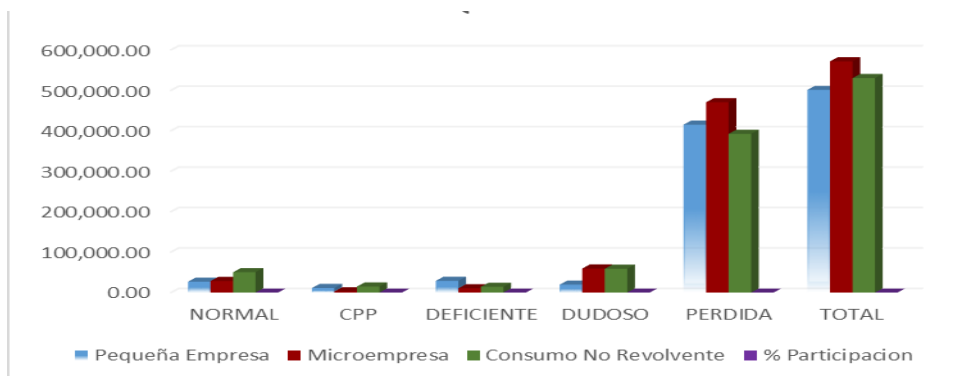
	NORMAL	CPP	DEFICIENTE	DUDOSO	PERDIDA
Pequeña Empresa	2,672,567.47	250,200.99	120,430.16	32,411.13	414,935.64
Microempresas	2,851,653.68	107,529.75	80,713.97	97,797.20	470,424.03
Consumo no Revolvente	5,023,277.44	435,515.60	87,345.81	97,811.87	384,409.38
% Participacion	80.35%	6.04%	2.20%	1.74%	9.67%

Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

Conforme a la figura 10, existe un riesgo muy alto en el rubro de Microempresa porque los créditos clasificados en pérdida representan S/ 470,424. La Pequeña Empresa también aumentó su riesgo de crédito debido a que los pequeños empresarios no tuvieron la capacidad de pago para afrontar la deuda y por diversos factores como la falta de

irrigación en los sembríos en Zaña. Asimismo, se generó sobreendeudamiento de los socios con otras entidades financieras generando un riesgo incontrolable.

Figura 11. Provisiones del año 2018



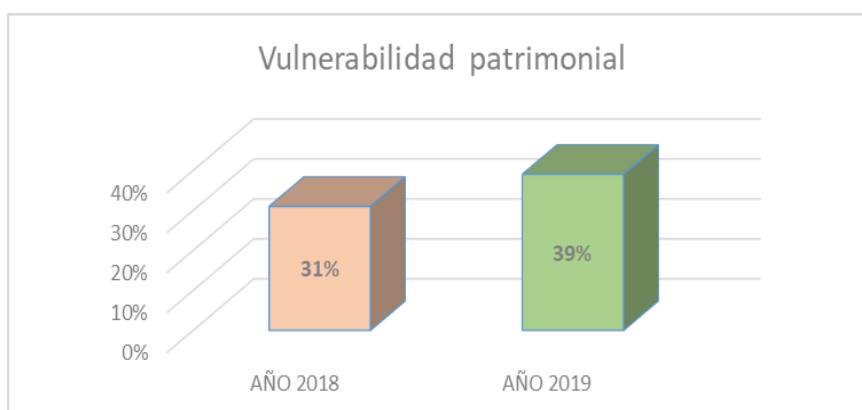
	NORMAL	CPP	DEFICIENTE	DUDOSO	PERDIDA	TOTAL
Pequeña Empresa	26,725.67	11,197.25	28,804.46	19,446.68	414,935.64	501,109.70
Microempresa	28,516.54	2,863.19	10,414.15	59,313.43	470,424.03	571,531.34
Consumo No Revolvente	50,246.73	14,838.92	14,151.55	58,687.12	392,183.14	530,107.46
% Participacion	6.58%	1.80%	3.33%	8.58%	79.71%	100%

Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

Según la figura 11, las provisiones requeridas de la cartera de crédito al cierre del periodo 2018, fueron de 79.71% para los créditos con calificación Pérdida, los créditos con calificación de dudoso tuvieron provisiones de 8.58%, los créditos con calificación Deficiente provisionaron un 3.33%, los créditos con calificación CPP tuvieron provisiones de 1.80% y los créditos con calificación Normal tuvieron una provisión de 6.58%. La provisión para los deudores con calificación perdida ha sido de 79%, lo cual incidió en los resultados de la empresa perdiendo cerca de S/ 1, 277,542.

4.1.2.4. Indicadores Financieros:

	AÑO 2018		AÑO 2019
$\text{Vulnerabilidad Patrimonial} = \frac{\text{Cartera improductiva o vencida}}{\text{Patrimonio Neto}}$	$\frac{1,484,799}{4,839,618} = 31\%$		$\frac{1,935,857}{4,951,227} = 39\%$

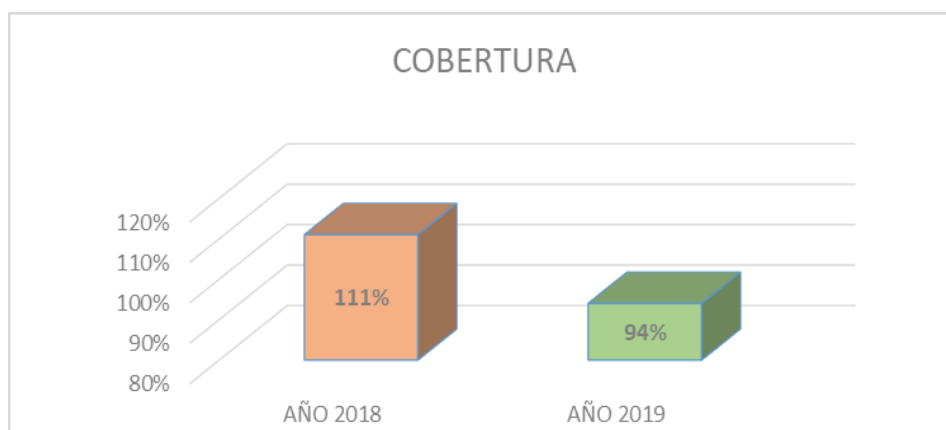
Figura 12. Ratio de Vulnerabilidad Patrimonial

Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

Según la figura 12, al cierre del año 2018, la vulnerabilidad patrimonial con relación a los créditos vencidos es de 31%. Por otro lado al cierre del año 2019 el indicador de vulnerabilidad patrimonial señala un 39% asumiendo que la COOPAC aumentó la morosidad de un periodo a otro. Estos resultados confirman que el patrimonio neto de la entidad es vulnerable ante el riesgo de crédito, por lo que urge aplicar estrategias de crédito que permitan recuperar los créditos otorgados.

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones de cartera vencida}}{\text{Cartera vencida y judicial}}$$

AÑO	Provisiones de cartera vencida	Cartera vencida y judicial	Ratio
AÑO 2018	1,654,072	1,484,799	111%
AÑO 2019	1,812,584	1,935,857	94%

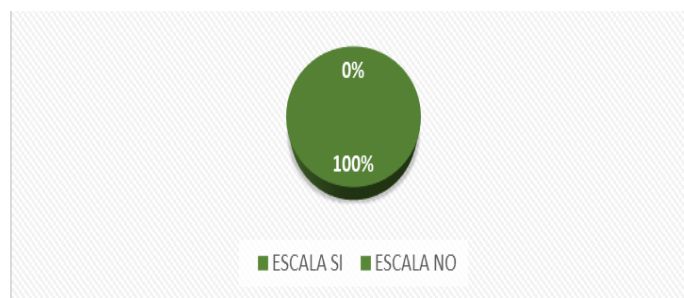
Figura 13. Ratio de Cobertura de cartera

Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

Según la figura 13, al cierre del año 2019 se obtuvo un 111%, mostrando que la Coopac tiene un mayor nivel de cobertura para la cartera morosa, por tanto, existe precaución con respecto al riesgo de crédito, otorgando una buena cobertura de la cartera vencida. Sin embargo, al cierre del año 2019 la protección de la cartera vencida cayó al 94%. Este indicador señala que todas las colocaciones provisionadas ya se encuentran en judicial y que los resultados muestran que de un año a otro se va recuperando los créditos paulatinamente.

4.1.2.5. Cuestionario realizado a los Analistas de crédito

Figura 14. *¿Reglamento para el proceso de créditos en la COOPAC San Francisco para el proceso de créditos en la entidad?*

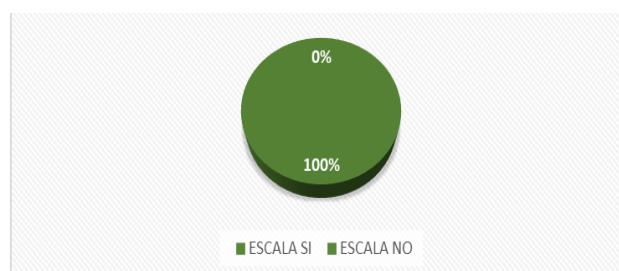


Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

INTERPRETACIÓN

La Cooperativa San Francisco posee un reglamento establecido para el proceso de crédito, por lo que, se evidencia que el área de créditos realiza sus colocaciones conforme a su reglamento definido permitiéndole actuar conforme a los juicios de análisis de crédito.

Figura 15. *Políticas de crédito en la COOPAC San Francisco*



Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

INTERPRETACIÓN

Las áreas que conforman la COOPAC trabajan de acuerdo a las políticas de crédito que se han instituido. Esto revela que las actividades de crédito se trabajan conforme a las políticas de crédito lo cual asegura una mejor evaluación de crédito en el proceso de otorgamiento y en su posterior recuperación.

Figura 16. *El área de créditos y su organigrama de funciones*

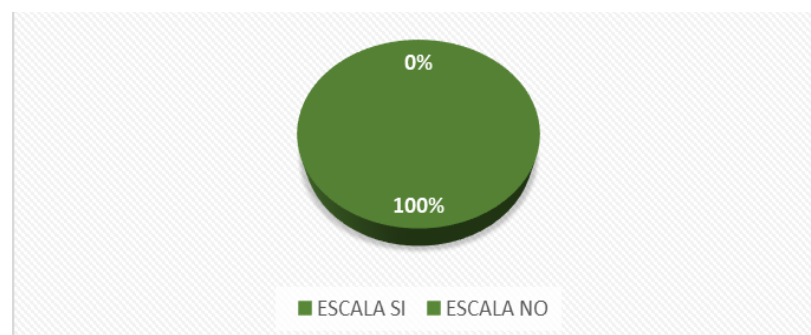


Fuente: *Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.*

INTERPRETACIÓN

El área de créditos cuenta con un organigrama de funciones establecidos para su desarrollo. Lo anterior mencionado, demuestra que el área de créditos conformado por su jefe de créditos y los analistas de créditos están organizados con sus propias funciones para su desenvolvimiento laboral permitiendo así lograr las metas mensuales de colocación.

Figura 17. *Actividades en base a lo establecido en el organigrama de funciones para el área de créditos*

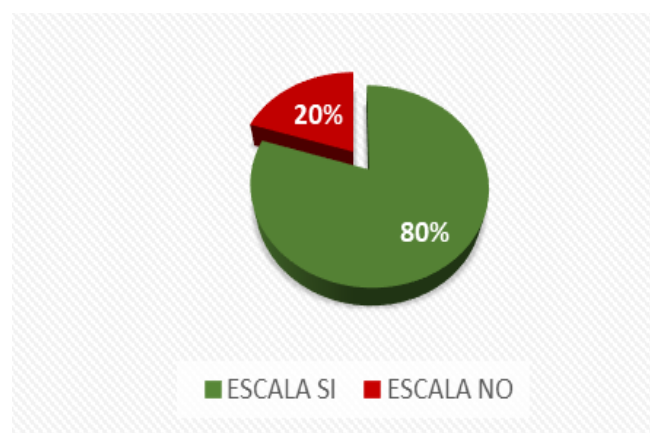


Fuente: *Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.*

INTERPRETACIÓN

Los analistas de crédito realizan sus funciones conforme al organigrama establecido en la Cooperativa. De esta manera, se infiere que cada uno cumple con las funciones que les corresponde dentro del proceso de crédito evaluando los criterios para realizar las colocaciones.

Figura 18. Seguimiento al socio para un cumplimiento adecuado

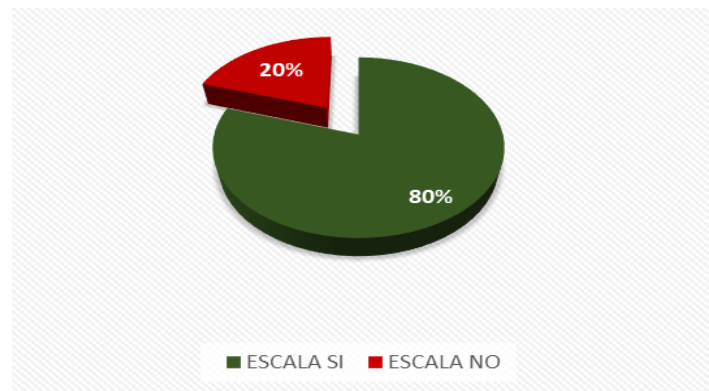


Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

INTERPRETACIÓN

Los resultados son contradictorios porque de los 5 analistas, 4 afirman que se realiza un seguimiento al socio, sin embargo, 1 analista afirma que no. Esto se relaciona con la falta de experiencia de ese único analista, no obstante, pone en duda que los analistas de crédito realicen un eficiente desempeño en la evaluación de los créditos que otorgan a los socios, demostrando que existen defectos en el proceso de otorgamiento de créditos y la evaluación del riesgo crediticio asumido después del desembolso, lo cual, puede ser generado por no aplicar correctamente las políticas o el manual de créditos establecido. Asimismo, el área de cobranzas realiza un seguimiento de los créditos otorgados, haciéndose necesario un mayor control y mejor comunicación entre el área de crédito y cobranza.

Figura 19. Políticas de beneficio

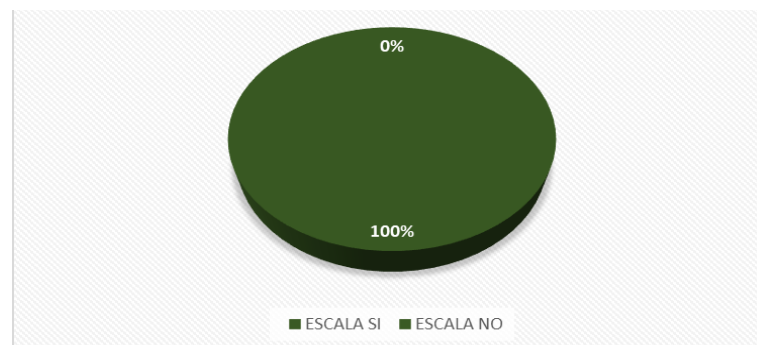


Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

INTERPRETACIÓN

Las políticas del proceso de otorgamiento de créditos se otorgan ciertas ventajas al socio para un cumplimiento oportuno. Sin embargo, en los resultados cuantitativos no se refleja esto porque en los años 2018-2019 la morosidad aumentó de manera considerable contradiciendo la aplicación de este beneficio de pago oportuno en la realidad.

Figura 20. Metas mensuales en el área de crédito



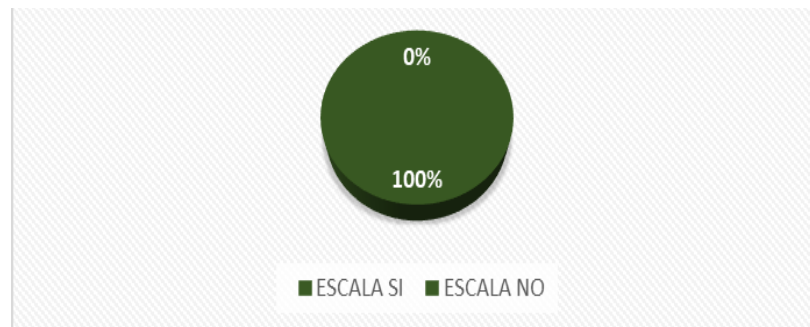
Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

INTERPRETACIÓN

El área de créditos trabaja a partir de metas mensuales para colocaciones de crédito, a cambio de ello, reciben una bonificación por una mayor cantidad de créditos colocados al mes. Esto refleja que dentro del proceso de otorgamiento de crédito no se siguen los criterios establecidos por lograr esa meta y no se aplica rigurosamente las políticas de crédito para efectuar una apropiada evaluación del

riesgo crediticio causando posteriormente una incapacidad de pago y morosidad por parte del socio.

Figura 21. Proceso de control para el cumplimiento de las políticas de gestión de riesgo crediticio

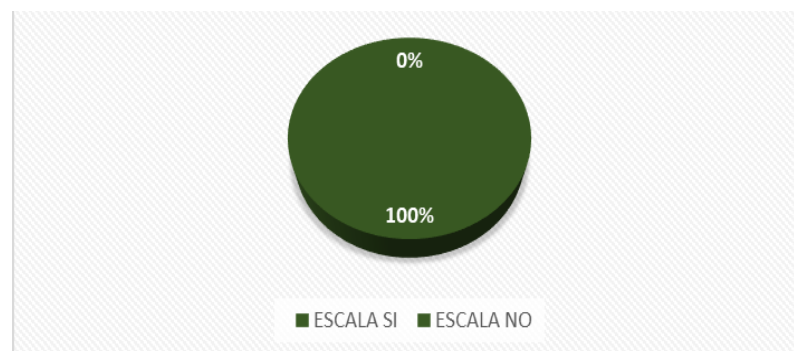


Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

INTERPRETACIÓN

El área de créditos cuenta con un proceso que permite realizar controles constantes para velar por la ejecución de las políticas relacionadas a la gestión de riesgo de crédito en la entidad. Existe un grupo encargado de monitorear que se proceda según las políticas al momento de conceder los créditos a los socios, lo que, permite tener una gestión adecuada del riesgo crediticio para mantenerlo dentro de los indicadores tolerables alcanzado una eficiencia en los resultados. Sin embargo, lo mencionado no se ve reflejado en el análisis de los indicadores que muestran que se ha excedido el límite de morosidad.

Figura 22. Capacitación adecuada al personal de crédito

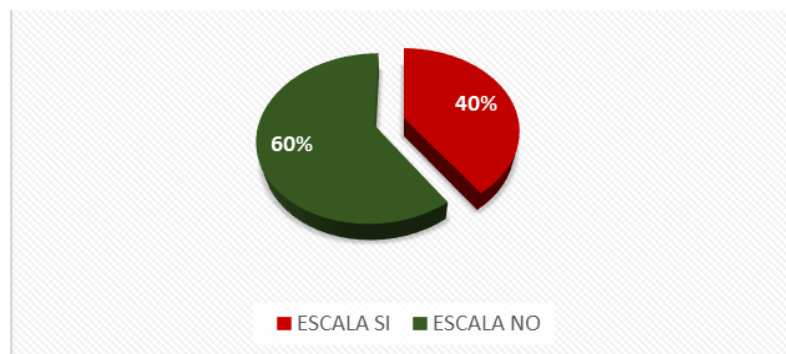


Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

INTERPRETACIÓN

Los trabajadores del área de créditos reciben capacitaciones al igual que los analistas de crédito de la entidad. Sin embargo, de acuerdo al resultado de las entrevistas no se dan capacitaciones continuas o periódicas lo que no fortalece la eficiencia del control sobre el riesgo crediticio.

Figura 23. Errores en el proceso de evaluación por parte de los analistas de crédito

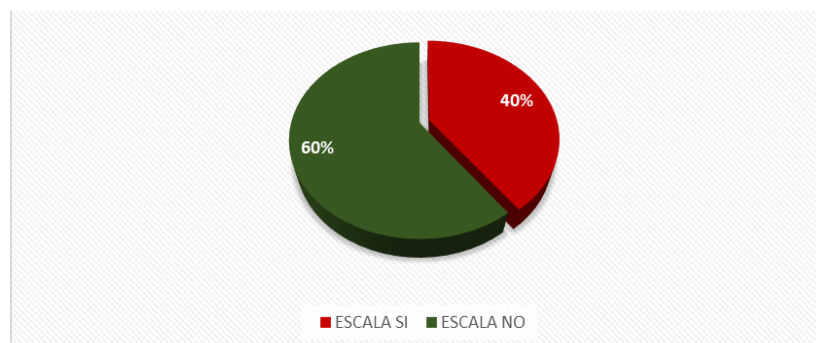


Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

INTERPRETACIÓN

La razón principal de la morosidad no se origina en los errores del proceso de evaluación hecho por los analistas de crédito, sin embargo, 2 de los 5 analistas afirman que la morosidad si se origina principalmente por las fallas cometidas en el proceso de la evaluación del crédito. Esto refleja, que una de las causas de morosidad definitivamente son los errores cometidos en la evaluación crediticia por parte de los analistas, aplicando de forma incorrecta las políticas de crédito.

Figura 24. Cobranza total de las colocaciones de créditos de acuerdo al cronograma establecido

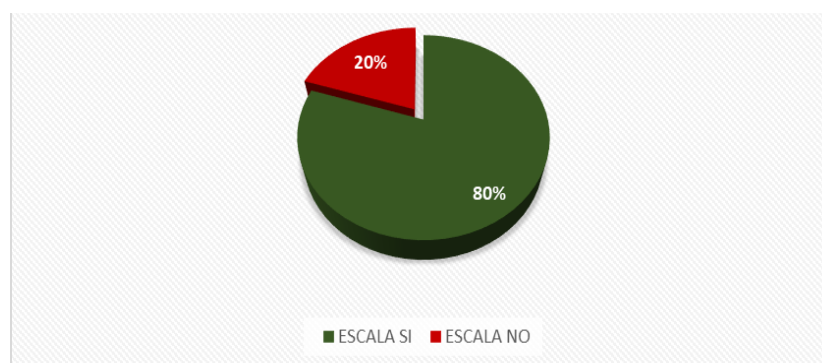


Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

INTERPRETACIÓN

No se termina de concretar la cobranza de la totalidad de los créditos de la entidad, lo que, refleja el mínimo seguimiento que hace el área de cobranzas a cada crédito. No hay una buena comunicación entre el área de créditos y la de cobranzas para aplicar estrategias de recuperación de créditos. Además, la evaluación cuantitativa mediante el flujo de caja no se hace con todos los socios. Finalmente, el proceso de otorgamiento de créditos tiene las fases necesarias, sin embargo, sería bueno elegir delegados que controlen operativamente el proceso de crédito aplicado por los analistas.

Figura 25. Herramientas informáticas en la gestión y cobranzas para reducir morosidad



Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

INTERPRETACIÓN

Es necesario adquirir y aplicar recursos tecnológicos en la gestión de los créditos y las cobranzas para evitar un impacto negativo en la morosidad en la COOPAC San Francisco. Igualmente, es preciso, que el área de créditos cuente con un sistema de calificación crediticia más eficiente para mejorar la evaluación del riesgo en el procedimiento de otorgamiento de las colocaciones. Por último, se debería incluir dentro del área de cobranzas un programa que ayude a proyectar el desenvolvimiento de los socios con respecto al pago puntual de sus créditos.

4.1.3. Analizar el comportamiento de la morosidad de la Cooperativa

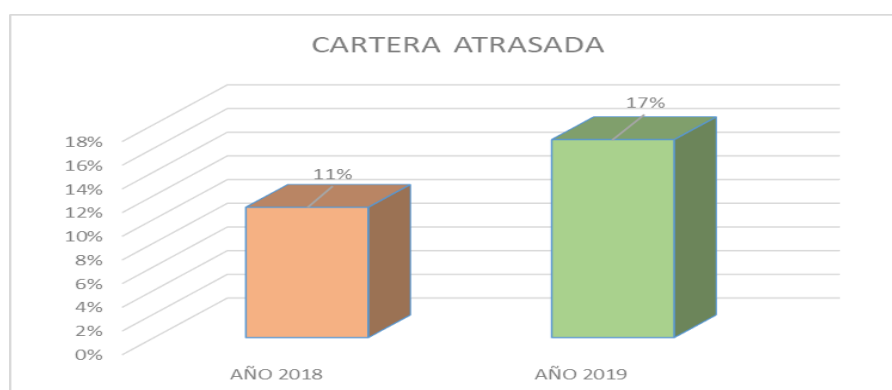
Tabla 6: *Índices de Morosidad*

Índices de morosidad	AÑO 2018	AÑO 2019
Cartera atrasada	11%	17%
Cartera de alto riesgo	13.1%	22.3%
Cartera pesada	14%	22%

Fuente: *Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.*

1. Indicador de cartera atrasada

Figura 26. *Ratio de Cartera Atrasada*

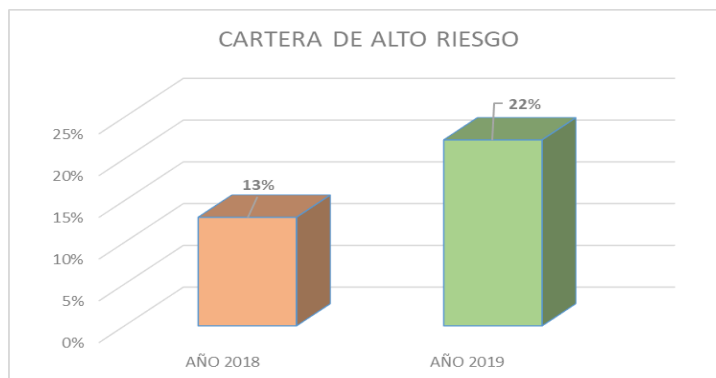


Fuente: *Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.*

Según la figura 26, al término del año, 2018 el ratio de cartera atrasada indica que la morosidad fue de 11%, y de igual forma, al cierre del año 2019 se obtuvo una morosidad de 17%, demostrando un grave problema en la restitución de los créditos emitidos a los asociados. Una de las razones de la alta morosidad es la falta de manuales de cobranzas actualizados, así como la utilización inapropiada de las políticas de crédito de la COOPAC, también influyó la disminución o variación de los precios de productos agrícolas al término de la cosecha e incluso la alta competencia. Otra causa, fueron las variaciones de la economía y el sobreendeudamiento de los socios microempresarios con otras entidades financieras. Los resultados de los indicadores de la cartera atrasada de ambos años es alta con relación al promedio óptimo del mercado financiero que es de 5%; complicándose aún más en el segundo año al tener un crecimiento del 6% que corresponde al año anterior, lo cual puede conllevar a la COOPAC a generar más gastos en sus provisiones.

2. Indicador de cartera de alto riesgo

Figura 27.Ratio de Cartera de Alto Riesgo

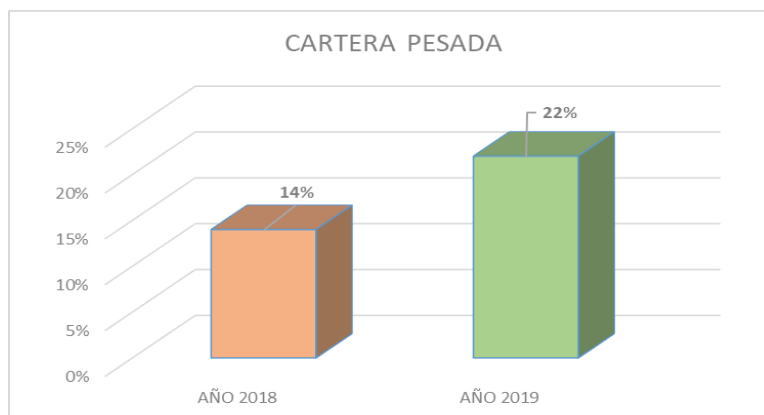


Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

Según la figura 27 al término del año 2018 el índice de alto riesgo nos indicó que se tenía colocaciones que sufrían un 13% de improbabilidad de retorno a la COOPAC. Al cierre del año 2019 se obtuvo un 22.3% de improbabilidad de que los créditos colocados sean recuperables para la Cooperativa. Asimismo, se notó que la cartera de alto riesgo presenta problemas con relación a ambos años, con inexistencia de mejoras y, por el contrario, está empeorando con un notorio crecimiento de riesgo en el segundo año con relación al anterior año de 9.2%. Los motivos del incremento de cartera de alto riesgo, por un lado, se deben a la falta de supervisión de los analistas de créditos y por otro lado a los factores externos que lleva al socio a incumplir su obligación. Es preciso, tomar medidas drásticas de mejora en la evaluación crediticia y de recuperación.

3. Indicador de cartera pesada

Figura 28.Ratio de cartera pesada



Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

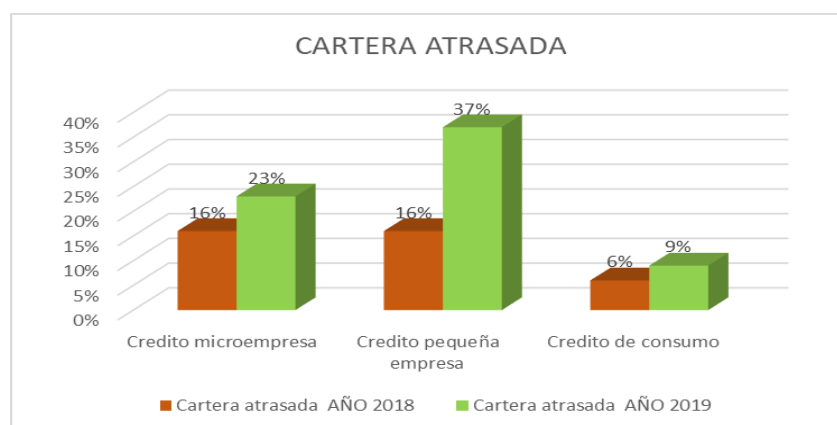
Según la figura 28, al cierre del año 2018 la cartera Pesada tuvo un 14% demostrando que este tipo de cartera está haciendo pesada la cobranza de los créditos colocados en ese año. Al cierre del año 2019 se obtuvo un 22%, por lo que, los resultados de los indicadores de la cartera pesada de ambos años fue alta, complicándose más el segundo año al tener un incremento del 8%; por ello, es fundamental aplicar medidas urgentes para que no se continúe deteriorando la cartera y para no afectar los resultados de la empresa.

Tabla 7: Morosidad por tipo de crédito

MOROSIDAD	AÑO 2018	AÑO 2019
CREDITO MICROEMPRESA	13%	23%
CREDITO PEQUEÑA EMPRESA	13%	37%
CREDITO DE CONSUMO	8%	9%

Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

Figura 29. Indicador de Cartera Atrasada por Tipo de Crédito



Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

Según la figura 29, al término del año 2018 la morosidad de la cartera de Microempresa fue 16% en relación a su cartera total. Por su parte, la cartera de pequeña empresa tuvo una morosidad de 16%, teniendo un saldo atrasado de S/ 551,204. En ambas carteras la morosidad fue generada mayormente por el impago de los socios agricultores, los cuales, construyeron un regadío en el valle de Zaña, que no contó con agua para el abastecimiento. Al término del 2019, la cartera de Microempresa tuvo un ratio de morosidad de 23%, demostrando el alto riesgo crediticio debido a la informalidad de las actividades económicas de los socios microempresarios que no poseen la capacidad de

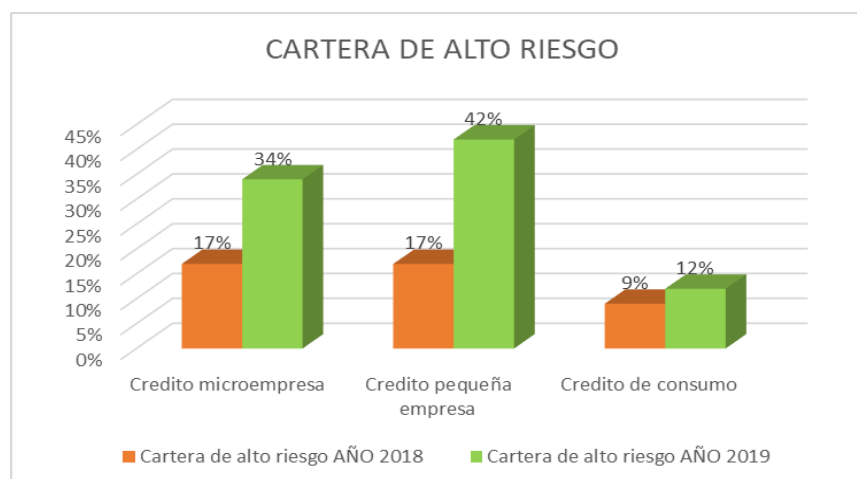
pago a corto plazo para asumir sus obligaciones. Con relación, a la cartera de Pequeña Empresa la cartera atrasada fue de 37% aumentando de forma considerable con respecto al año anterior, el saldo atrasado aumento a S/ 595,943 provocado por los créditos agrícolas reestructurados para su cobro en ese año.

Tabla 8: *Indicador de Alto Riesgo por tipo de crédito*

CARTERA ALTO RIESGO	AÑO 2018	AÑO 2019
CREDITO MICROEMPRESA	17%	34%
CREDITO PEQUEÑA EMPRESA	17%	42%
CREDITO CONSUMO	9%	12%

Fuente: *Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO*

Figura 30: *Indicador de Cartera de Alto riesgo por Tipo de Crédito*



Fuente: *Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.*

Según la figura 30, la cartera de Microempresa y Pequeña Empresa en el año 2018 reflejaron un mayor riesgo crediticio y que están expuestas a una recuperación a largo plazo. Las provisiones para ambas carteras aumentaron representativamente, comprometiendo alrededor de S/ 600,720 para la cobranza. Con respecto, a la cartera de consumo representó una gestión adecuada del riesgo en ambos períodos. Al 2019, hubo un aumento considerable de casi el doble del ratio en todas las carteras, observando que la COOPAC no pudo asumir el riesgo de impago que se generó, debido a, que no se tomaron medidas frente a los créditos de Microempresa y Pequeña Empresa, además el área de cobranza no realizó el seguimiento de los créditos, por lo que fue necesario reestructurar a los socios morosos a largo plazo y realizar la cobranza vía judicial. Cabe

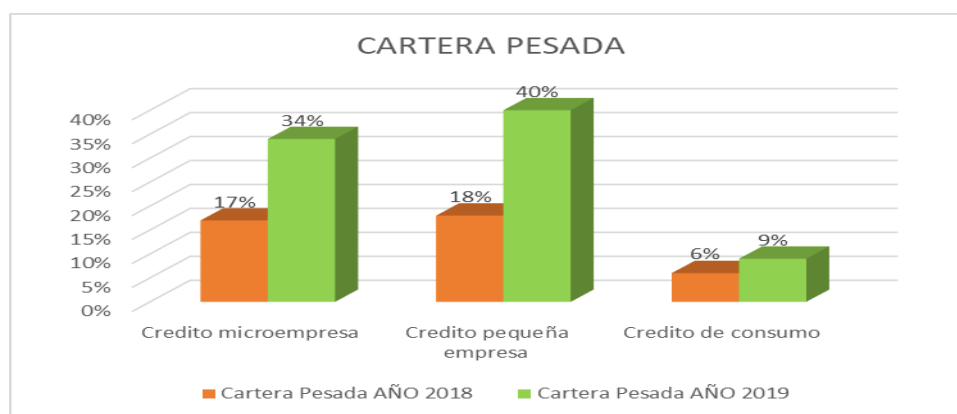
mencionar, que son urgentes las estrategias que agilicen la disminución de este indicador y proyectar un respaldo que sirva de cobertura de morosidad.

Tabla 9: Cartera pesada por tipo de crédito

CARTERA PESADA	AÑO 2018	AÑO 2019
CREDITO MICROEMPRESA	17%	34%
CREDITO PEQUEÑA EMPRESA	18%	40%
CREDITO CONSUMO	6%	9%

Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

Figura 31: Indicador de Cartera Pesada por Tipo de Crédito



Fuente: Elaboración propia, COOPAC SAN FRANCISCO.

De acuerdo a la figura 31, se está deteriorando la cartera de créditos afectando de manera negativa a los resultados de la Cooperativa originado por el desfaldo de los analistas de crédito. La cartera de Pequeña Empresa es la cartera bruta con la mayor probabilidad de incobrabilidad en ambos años, surgiendo un aumento de un año a otro con aproximadamente S/ 402,678 y S/ 463,186.78 en pérdidas económicas, por lo que, es necesario aplicar lineamientos más rigurosos para reducir el riesgo. El indicador de cartera pesada en la cartera de Consumo refleja en ambos períodos una mínima dificultad de cobranza. Finalmente, la cartera de Microempresa tuvo una cartera muy pesada en cobranza en los periodos 2018 y 2019 con S/ 834,614 y S/ 540,151.61 respectivamente.

4.1.4. Formulación de estrategias de crédito para mitigar la morosidad

4.1.4.1. Estrategias de crédito

- Implementar nuevas estrategias comerciales que permitan el incremento de las colocaciones con el propósito de disminuir la morosidad de la cartera atrasada teniendo una cartera sana.
- Ejecutar un estudio de mercado para la captación de nuevos socios y difusión de la COOPAC con los productos financieros establecidos
- Diversificar los productos crediticios con la cartera vigente y nueva cartera de clientes para aminorar el riesgo crediticio
- Ampliar el número de analistas de crédito que cumplan con las metas propuestas en el área.
- Conceder reestructuraciones de deuda para los créditos vencidos
- Implementar un programa tecnológico para reforzar el sistema de riesgo crediticio
- Mejorar la evaluación de análisis de crédito que permita la recuperación eficiente del crédito
- Fomentar la cultura financiera en los socios mediante capacitaciones
- Aplicar nuevas metodologías y herramientas de control y monitoreo del riesgo para el área de créditos.

4.1.4.2. Explicación de Estrategias de Crédito

Se puede aprovechar la aparición de nuevas oportunidades económicas y empresas agroexportadoras en la región Lambayeque. El desarrollo económico-comercial del Cruce Zaña también puede aportar al crecimiento de nuevas colocaciones, sumado al apropiado nivel de patrimonio que posee la COOPAC. De esta manera, se notará el crecimiento de depósitos y colocaciones. Asimismo, se debe impulsar la diversificación de mercados y productos como un recurso de logro de crecimiento sano y seguro, con riesgo moderado, mediante la selección de productos rentables penetrando en segmentos poco atendidos por las demás entidades financieras con el propósito de posicionarse en segmentos que generen mayor ingreso económico en la región, reduciendo así, la morosidad.

De igual manera, la Coopac debe posicionarse en segmentos (comerciales, personales, consumo) poco atendidos por la COOPAC con el propósito de

posicionarse en segmentos de mayor ingreso económico en la región, reduciendo la morosidad. Se puede recuperar la rentabilidad realizando más provisiones colocando de manera segura, los excesos de liquidez pueden usarse en una colocación segura y rentable mediante convenios. Igualmente, se debe ejecutar la creación de nuevos productos asignados a nuevos mercados de colocación, frente al cambio climático y el retiro de productos financieros obsoletos.

Luego, se debe aperturar nuevas agencias de la COOPAC y aprovechar la incursión en mercados conocidos por la Coopac para realizar las colocaciones con los rubros que otorguen menor riesgo en las operaciones crediticias y que brinden confianza en la recuperación de los desembolsos.

En seguida, la diversificación permitirá invertir en una extensa diversidad de activos para disminuir el riesgo de la totalidad de una cartera y disminuir su variabilidad. De esta manera, los riesgos pueden moderarse eficientemente si el saldo total que se procura colocar se reparte entre productos con distintas perspectivas de rentabilidad y riesgo. En definitiva, el riesgo de un activo no es lo que debe preocupar a la COOPAC, sino la aportación que este activo tiene al riesgo de la cartera. La COOPAC tiene una alta dependencia de la actividad agrícola y precisamente es lo que provoca mayor tasa de morosidad a la Coopac por las alteraciones en los precios de la producción agrícola, por ello es preciso concretar la diversificación con nuevos productos financieros y la formación de cadenas de productivas con los socios como medio para reducir el riesgo, de igual forma, en caso de una diversificación de la cartera agrícola, se puede orientar a productos exportables de alto valor innovando con cadenas de valor en forma directa, y evitar caer solo en el mercado agrícola.

La ampliación del trabajo de los analistas permitirá asignar de una manera más adecuada la evaluación de los créditos a cada socio y se podrá mejorar la calidad del equipo de analistas mediante la inversión de capacitaciones y réplicas de capacitaciones para lograr una efectividad en su labor. Los analistas necesitan capacitaciones para comprender los manuales de crédito actualizados y que apliquen correctamente los criterios de análisis. El equipo de analistas de crédito y de riesgo debe tener la facultad de identificar los riesgos a las que están expuestas las operaciones de crédito. Para que todos tengan la misma posibilidad y sintonía, se deben instaurar tendencias y parámetros propios que capaciten el entendimiento de

los involucrados en el crédito. De esta manera se podrá fortalecer facultades del grupo humano mediante capacitación, y fomentando la incorporación de profesionales íntegros y con experiencia en créditos.

Posteriormente, se logrará la recuperación relevante de parte de los saldos atrasados y con mucha permisividad en caso de atrasos en la amortización, aplicando las facilidades de pago en los créditos agrícolas aumentando los plazos de pago, reestructuración de cartera, disminución de cuotas, periodos de gracia, estrategias que inviten al socio moroso a pagar su deuda, aunque sea con condonaciones, descuentos y promociones.

Más adelante, la adquisición la tecnología crediticia MYPE y aplicarla a todos los procesos crediticios y la actualización de información en el sistema. También, se necesitan aplicar nuevas metodologías y herramientas de tecnología crediticia y sistemas de gestión del riesgo crediticio que permitan obtener una evaluación del riesgo más precisa que influya de manera oportuna en las decisiones de riesgo.

Al evaluar la capacidad de pago, no solo deben enfocarse en las garantías que no otorgan el flujo de efectivo que necesita una entidad financiera. Es necesario, primero, recopilar la información y fijar los límites de crédito y condiciones de pago, seleccionando a los socios con base a conocimiento de su capacidad de cumplimiento, bajo endeudamiento, y calidad moral. Luego, se debe intensificar la comunicación con socios, recopilando información verídica que permita tomar decisiones eficaces, ya que cuando no se hace una evaluación exhaustiva de la información crediticia la Coopac no puede cuantificar con exactitud los riesgos y precaver si las reservas protegerán las probables pérdidas financieras en un periodo breve. establecer descuentos a socios que desean pagar inmediatamente. Después se debe Integrar área de créditos y recuperaciones, mejorando la comunicación entre las áreas para desenvolver un mejor trabajo e implementar aparte de manuales, metodologías y herramientas de control y monitoreo constante del riesgo crediticio. Es preciso, la implementación de un equipo de revisión que certifiquen que los analistas evalúan los créditos conforme a los criterios establecidos por la entidad. Se necesita que se hagan mayores evaluaciones de calidad a la par de mayores colocaciones haciendo que la información que pasa del área de créditos al área de riesgos sea precisa para una mejor apreciación. Por último, se debe gestionar el riesgo

crediticio de manera cuantitativa con herramientas tecnológicas para obtener un cálculo más certero.

Por otro lado, los socios que se resisten a pagar tendrán un conjunto de conocimientos, habilidades, y actitudes que los ayudará a tomar decisiones financieras acertadas con respecto al cumplimiento de sus deudas financieras en los periodos pactados. Por otra parte, la Coopac debe contar con un respaldo económico como un seguro de créditos que pueda garantizar un sostén al presentarse un riesgo de incumplimiento o perdidas inesperadas por parte de los socios por causas externas como el sobreendeudamiento, la situación económica, de esta manera esas pérdidas podrán cubrirse adecuadamente.

Finalmente, es importante establecer nuevas metodologías, herramientas de control y monitoreo de los riesgos, así como maximizar la supervisión por parte de los analistas, al otorgar un crédito. Así se mejorará la deficiencia en el cumplimiento de procedimientos de control y supervisión de riesgo, en el mismo sentido se ejecutará la evaluación del rendimiento de los encargados del análisis del crédito, para formular modelos de mejora continua estrategias rentables aplicando nuevas metodologías que otorguen una mejora de la gestión de riesgos en créditos para reducir exposición al riesgo y optimizar la rentabilidad.

4.2. Discusión

La COOPAC SAN FRANCISCO, es una Cooperativa de Préstamo, Ahorro y Crédito, según las normas de Perú, corresponde a una organización sin motivos de beneficio cuya finalidad es servir a sus socios, otorgándoles seguridad y conveniencia para ahorrar y acceso a préstamos a tasas razonables. En los últimos años, las COOPAC peruanas han crecido en número de socios, montos de colocaciones y depósitos gracias al acceso flexible a los créditos.

Uno de los aspectos principales de la COOPAC San Francisco es el crecimiento progresivo de las colocaciones de crédito en los últimos cinco años, en socios, aportes y depósitos. En ese sentido, los resultados de esta investigación coinciden con lo mencionado por diferentes autores, debido a que la entidad cuenta con oficinas en los distritos de Oyotún, Zaña y Mocupe que corresponden a la región Lambayeque, alcanzando fidelización de socios en estas zonas. Asimismo, se identificaron que los principales créditos que otorga la Coopac San Francisco son el de microempresa y de consumo no revolvente corroborando lo dicho por Muyolema (2018). Lo anterior coincide con Muyolema (2019), quien en su investigación menciona además que los más importantes tipos de crédito que emite la Coopac “Fernando Daquilema” de Ecuador, son el microcrédito y crédito de consumo, siendo ambos términos dirigidas a velar diferentes necesidades.

Al analizar el proceso de otorgamiento de crédito y evaluar el riesgo crediticio de la Cooperativa se determinaron los factores que generan mayor riesgo en la entidad. En primer lugar, el análisis del proceso de crédito, de acuerdo a Conexión-Esan (2016), sostiene que la posición de una entidad financiera para el proceso de otorgamiento de créditos está orientada a revisar el perfil completo del solicitante, identificando correctamente con la información de posible riesgo y cuando se emite un crédito las instituciones deberán evaluar la capacidad de pago que posee el solicitante y su estabilidad económica, respaldadas por documentación competente. Los resultados de esta investigación correspondientes al segundo objetivo específico, coinciden con Conexión-ESAN (2016), dado que la COOPAC San Francisco como parte de su proceso de crédito posee lineamientos que se aplican a la evaluación en la central de riesgos, al análisis de la evolución del endeudamiento financiero y cuenta con un score de alerta

sobre la base de un puntaje determinado para el buen funcionamiento de sus operaciones, lo cual está establecido en la SBS y AFP, del país.

Así mismo, la cooperativa supervisa la información de los socios, evaluando su capacidad de pago y su estabilidad económica o garantías que lo respalden. En este sentido Sarco (2016), en su investigación determinó que las COOPAC de la provincia de Tungurahua - Ecuador, actúan conforme a manuales y políticas de crédito, existiendo personas y áreas para la actividad, se concuerda con Sarco (2016) porque la Coopac necesita contar con el área para el proceso de crédito y con funciones para su desarrollo.

Igualmente, Zambrano y Chávez (2019), en su investigación aseveran que los responsables de créditos de la Agencia “Avellino Cáceres” consideran los métodos precisos para la concesión de créditos a sus clientes; comprenden y diagnostican apropiadamente a los clientes que requieren créditos y efectúan un seguimiento útil, comprueban la finalidad de los mismos, revisan la conducta de pago de los clientes dan prioridad a los saldos vencidos y realizan un seguimiento efectivo de la cartera con mora, en consecuencia, los resultados de la presente investigación no están conforme, con lo mencionado por Zambrano y Chávez (2019), dado que el proceso de crédito de la COOPAC San Francisco no cuenta con manuales de créditos actualizados, elaborados en base a las normativas de la SBS, lo cual no permitiría evaluar adecuadamente a los socios y tener en cuenta los procedimientos necesarios para otorgar un buen crédito minimizando los riesgos, también se confirma que los analistas de créditos a pesar de realizar sus funciones conforme al organigrama, no efectúan un seguimiento, verificando la conducta de pago de los socios, ni de la cartera morosa y muchas veces no se siguen los criterios establecidos por lograr la meta de colocaciones.

Reinhart y Rogoff (2020), afirman que el riesgo crediticio es un elemento importante en la rentabilidad, porque un empleo defectuoso de este simboliza una de las razones primordiales del perjuicio económico de una institución financiera, lo que confirma los resultados de la investigación, ya que el riesgo crediticio comprometió el patrimonio de la COOPAC San Francisco y su rentabilidad, viéndose un aumento en los últimos años (2018 - 2019), siendo alto en ambos años dándose un aumento considerable debido a que la vulnerabilidad patrimonial con relación a los créditos vencidos es de 31% en 2018, en el 2019 el indicador de vulnerabilidad patrimonial señala un aumento al 39%, esto señala que el patrimonio neto de la entidad es vulnerable frente al riesgo de crédito.

Igualmente, la cobertura del riesgo en el año 2018 tuvo un 111% y al cierre del año 2019 la protección de la cartera vencida cayó al 94%, demostrando que las colocaciones provisionadas se encuentran en cobranza judicial lo que se considera como créditos perdidos que generaran un impacto negativo en los resultados.

Guapisaca (2018), en su investigación estableció que las principales dificultades para una evaluación apropiada del riesgo crediticio, son la carencia de sistemas adecuados sobre la información y la evaluación del riesgo crediticio en una institución financiera, también detecto que el análisis del riesgo se sustenta en la información disponible, sin embargo, dicho aspecto genera un riesgo en la operación crediticia y en la verificación del índice de morosidad. Los resultados en la Cooperativa San Francisco convergen con lo expuesto, porque se verificó que cuando un crédito pasa del área de créditos al área de riesgos, no se tiene información completa para ofrecer un criterio adecuado, ya que, se obtienen datos errados del socio y esto genera un riesgo en el crédito emitido. No se utiliza software o herramienta informática para evaluar riesgos apoyando la gestión de los créditos en forma correcta de las MYPES.

Respecto, al análisis el comportamiento de la morosidad para determinar sus causas y su magnitud. En su investigación indago los métodos usados por la Coopac para gestionar el riesgo crediticio, determinando que las variables que afectan a la morosidad son la ausencia de estrategias y políticas financieras, lo que ocasiona una disposición inoportuna del crédito. Los resultados de esta investigación, no concuerdan con lo mencionado anteriormente porque la morosidad de los periodos 2018 y 2019 en la Cooperativa son originados por factores externos que afectaron la capacidad de pago, tales como el precio inestable de los productos agrícolas ya que la cartera se concentra en créditos agrícolas conllevando a que los productos que ocasionen mayor morosidad sean los créditos agrícolas y para la microempresa, además la construcción de un regadío en el Valle Zaña que no contó con irrigación por falta de agua lo cual ocasiono la caída de los créditos emitidos por la cooperativa para las cosechas.

Como parte del cuarto objetivo se plantearon estrategias de crédito que mitiguen la morosidad, coincidiendo con Vega (2015), las estrategias de créditos son fundamentales, porque evita riesgos e incertidumbres al paso del tiempo, además Prado, (2017) afirma que las estrategias de crédito deben cuantificarse y distribuirse acorde a las políticas de la organización, también deben tomarse en cuenta las situaciones internas

como el ambiente, variables, la competencia, el mercado, el sector y las clases de clientes, con la finalidad de que los empleados tengan óptimos resultados en la gestión del crédito. Los resultados alcanzados para este objetivo, coinciden con los autores, diseñando estrategias de crédito que buscan contribuir a evitar riesgos, sobre las bases de las condiciones internas del mercado, entorno, factores, tipo de socios, etc. De esta forma el personal de la Cooperativa gestionará mejor el riesgo crediticio, y adoptará decisiones para reducir la morosidad.

V. CONCLUSIONES

En la COOPAC San Francisco se encontró que las variables que repercuten en el aumento del riesgo crediticio son las sequias que afectan la producción agrícola en un 18% además del sobreendeudamiento de los socios en los segmentos MYPE y de la incorrecta evaluación del riesgo crediticio, para ello, el uso de las estrategias de crédito permitirá disminuir la morosidad en la COOPAC.

El proceso de créditos cuenta con un reglamento y con un organigrama de funciones establecido, el cual es cumplido por los analistas de crédito, sin embargo, no todos los analistas realizaron un seguimiento al crédito otorgado, ni verificaron la conducta de pago de los socios, debido al cumplimiento de sus metas en su área, por lo que daban prioridad al patrimonio de los socios, sin verificar el flujo de caja que confirma la capacidad de pago del crédito emitido en forma oportuna.

Al cierre del año 2018, la vulnerabilidad patrimonial es de 31%, y al 2019 el indicador de vulnerabilidad patrimonial señala un 39%. Estos resultados nos señalan que los patrimonios netos de la entidad son vulnerables ante el riesgo de los créditos emitidos. Al término del año 2019 se obtuvo un 111% en protección de cartera, sin embargo, al siguiente año 2019 la protección de la cartera vencida cayó en 94% obteniendo una reducción en la cobertura de morosidad.

Existe un fuerte incremento de la morosidad. Al cierre del año 2018 la morosidad fue de 11% desencadenado pérdidas de S/ 1,313,659 con provisiones de S/1,277,542; y al cierre del año 2019 la morosidad fue de 17% teniendo pérdidas de S/ 1,700,892 con provisiones S/ 1,491,691 que afectaron a los resultados de la entidad, aminorando su rentabilidad y demostrando un grave problema para la COOPAC en el recobro de créditos. Del mismo modo, se observó que el total de los créditos que causan mayor morosidad se encuentran en la pequeña empresa arrojando un indicador de cartera atrasada de 37% a diferencia de la microempresa que representa un 27%.

La morosidad de la cartera de créditos se vio afectada por factores externos tales como el precio inestable de los productos agrícolas, ocasionada por la competencia en el mercado de los precios de diferentes productores agrícolas y la construcción de un regadío en el valle de Zaña que no conto con irrigación, provocando la caída de los créditos emitidos. Asimismo, las variables internas que incidieron en la morosidad fueron la mala

evaluación de los créditos emitidos, el incumplimiento de las políticas de crédito establecidas, la ausencia de supervisión a los créditos otorgados y el robo sistemático de algunos trabajadores del área de negocios que sustrajeron el dinero con créditos inexistentes provocando pérdidas económicas irreparables para la COOPAC.

La COOPAC San Francisco tiene deficiencias en la evaluación sobre riesgo crediticio porque los manuales de riesgos no contienen las correctas metodologías de control. Además, se detectó que los criterios utilizados en la evaluación del riesgo crediticio son fundamentados en el cumplimiento de las políticas de créditos, teniendo como dificultades en el proceso, la informalidad en los negocios de los socios y la falta de información para ofrecer un criterio adecuado, debido a datos errados del socio.

VI. RECOMENDACIONES

Implementar las estrategias de crédito formuladas en la presente investigación, realizadas mediante la identificación de dificultades o deficiencias del proceso de otorgamiento de créditos y la evaluación de riesgo de crédito en la COOPAC San Francisco, con el propósito de mejorar la situación financiera de la entidad.

Se recomienda diversificar los productos agrícolas, mediante un estudio de mercado que permita penetrar en lugares poco conocidos, lo cual permitirá que el riesgo disminuya en sobremanera.

Implementar una metodología de control del riesgo crediticio, mediante un grupo de supervisores que evalúe las capacidades y desenvolvimiento de los analistas de crédito al momento de la evaluación crediticia, así como la verificación del adecuado cumplimiento del proceso de crédito y sus políticas.

Evaluar la voluntad de pago exhaustivamente porque existen socios que teniendo la capacidad evitan asumir sus obligaciones, también puede implementarse un mayor seguimiento a los créditos emitidos clasificando a los deudores con mayor probabilidad de impago para otorgarles con anticipación las facilidades de pago de acuerdo a sus posibilidades.

Promocionar una cultura financiera como parte de las políticas de crédito y procesos operativos de la Coopac, que les permita tener un mayor conocimiento de cómo evitar caer en morosidad además de conceder facilidades de pago para los socios en calificación perdida con el propósito fortalecer la calidad de cartera.

Es preciso valorar la idea de elaborar una investigación sobre la adaptación de un modelo Logit para cuantificar el riesgo de crédito de los asociados de la COOPAC y así prevenir con mayor precisión la morosidad, ayudando a la toma de decisiones de forma eficiente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aching, C. (2006). Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia. Recuperado de http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO_RATIOS%20FINANCIEROS_MAT_DE_LA_MERCADOTECNIA.pdf
- Aguilar Andía, G., & Camargo, G. (2002). Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. *Economía*, 25(50), 65-121. Retrieved from <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/558>
- Altuve, J. y Hurtado, J. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, vol. XXIV (1), pp. 59-83. Recuperado de http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ac/article/view/15576/144814482243
- Arias, J. (2015. p.47). Fitch señala riesgo crediticio y de concentración en el BCIE. Obtenido de <http://www.crhoy.com/fitch-senala-riesgo-crediticio-y-de-concentracion-en-el-bcie/>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2011). Glosario de Términos Económicos. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Báez, B. (2 de agosto de 2018). Herramientas clave para la gestión de riesgos [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.fenacrep.org/blog/165-herramientas-clave-para-la-gestion-de-riesgos>
- Belaunde, G. (29 de Enero de 2012). El proceso crediticio: una mirada panorámica. Gestión. Obtenido de <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-crediticio-una-mira.html>
- Blanco, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. España: Esic editorial
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. Gestión. Obtenido de https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/?utm_source=facebook&utm_medium=organic&utm_campaign=morosidad&fbclid=IwAR0cme1ZnlpdlQF0R2v3Xp-gGj-gl5JCY2g66aXztkl-NA8i7p5BOo7E1V4

- Brachfield, J. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. España: BRESCA (PROFIT EDITORIAL)
- Brachfield, J. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona. España: EDICIONES GESTION 2000.
- Carlos, F. C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. (M. - H. Education, Ed.) Mexico. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Caro, A. y Vela, S. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón-Martínez, Yoania, & Castro-Alfonso, Grisel (2014). *Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC*. Ciencias Holguín, XX (1),1-10. [fecha de Consulta 2 de Junio de 2021]. ISSN:. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931005>.
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2004). *Convergencia internacional de medidas y normas de capital*. Recuperado el 28 de julio de 2007 en <http://www.bis.org/publ/bcbs107esp.pdf>
- Cóndor, K y Taípe, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – agencia Chupaca – 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.
- Del Valle, E. (2017). *Créditos y Cobranza*. *Revista de Universidad Nacional Autónoma de México*, vol. XXIV (1), pp. 59-76. Recuperado de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. (2009). *PROGRAMA FINANZAS EN EL COLE*. Recuperado de SBS- Ministerio de Educación: <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>
- Diario Gestión. (2018) *¿Qué evalúa un banco para otorgar un préstamo a un emprendedor?* Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/evalua-banco-otorgar-prestamo-emprendedor-110033-noticia/>

- Echevarría, H. (2016). Diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación. Recuperado de <https://www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/repositorio/978-987-688-166-1.pdf>
- Evolución y principales indicadores de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú. (2012). Perú: Federación nacional de cooperativas de ahorro y crédito. Recuperado de <https://www.fenacrep.org/assets/media/imagenes/4to-trimestre-2012.n.pdf>
- FENACREP. (2018). Memoria Anual 2018- Federación Nacional de Cooperativas de Ahorros y Crédito del Perú.
- Ferro, J. (2020). MOROSOS, DEUDORES Y OUTSOURCING. España. Ilustrada
- Gasco, J e Hilario, M. (2018). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito San José de Carta vio del distrito Santiago de cao de la provincia de Acope durante el periodo 2014-2016. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú
- Glosario de términos e indicadores financieros. (2015). Perú: Superintendencia de Banca y Seguros. Recuperado de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Gómez, D., y López, M. (2002). Riesgos financieros y operaciones internacionales. España: ESIC Editorial, 2002
- Gómez, P., Partal., A, y Trujillo, A. (2013). Sistemas de Garantía de Depósitos: Impacto de la propuesta de la UE en el sector bancario español. *Universia Business Review*, (37),86-103. [fecha de Consulta 2 de Junio de 2021]. ISSN: 1698-5117. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43325648005>
- Gómez, L (2019). Propuesta de un sistema de gestión del riesgo crediticio para reducir el alto nivel de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Arequipa. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- Guapisaca, L. (2018). La gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

- Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación, sexta edición. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Horrach, P. y. (2017). Contabilidad financiera. España: Pirámide
- La política de créditos de una entidad financiera. (13 de diciembre de 2016). Conexión Esan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- La administración, control y seguimiento del crédito. Conexión Esan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-administracion-control-y-seguimiento-del-credito/>
- Lacarte, M. (2015). BANCA CORPORATIVA. LOS PRÉSTAMOS SINDICADOS, QUÉ SON Y CÓMO FUNCIONAN. España: BUBOK PUBLISHING
- Lindon, J. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades micro financieras en Perú. Obtenido de Obtenido de: <https://web.ua.es/es:https://bit.ly/2KCMm4m>
- Louzis, Dimitrios P., Angelos T. Vouldis, and Vasilios L. Metaxas (2012). "Macroeconomic and bank-specific determinants of non- performing loans in Greece: A comparative study of mortgage, business and consumer loan portfolios", Journal of Banking and Finance, Vol.36, pp.1012-1027. [Links]
- Lozada. J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 3(1) ,35-35. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20aplicada%20busca%20la,la%20teor%C3%ADa%20y%20el%20producto.>
- Marthans, J. J. (s.f.). Examinando los riesgos macroeconómicos en Basilea II: propuestas de supervisión para economías emergentes. 101 - 127. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN2/6MARTHANS.pdf
- Mera, J. y Ordoñez, R. (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (diciembre 2017). Recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidadmedic&servicessa.html>

- Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria
- Morales, M. y Vargas, N. (2017). Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de Caso, 2016. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú
- Morán, J y Minchan, G. (2016). Las Políticas de Créditos y de recuperación y su incidencia en la morosidad de la Caja Trujillo, agencia el porvenir – distrito el porvenir, año 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Moquillaza, N. (2018). COOPAC SIN RIESGO. Revista de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Año 9 - Número 64 Edición junio 2018. 9-27. Recuperado de <https://www.fenacrep.org/assets/media/panorama-junio-2018.pdf>
- Muyolema, L. (2019). Análisis de riesgo crediticio en el área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda. De la ciudad de Guayaquil., provincia de las guayas, periodo 2019. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.
- Núñez, E. (2020). Estrategias de recuperación de créditos en la cooperativa ahorro y crédito todos los santos – chota, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo.
- Núñez, A. L. (2016). Finanzas 1, Contabilidad, planeación y administración financiera. México: IMCP
- Parodi, C. (21 de febrero del 2020). ¿Qué es un sistema financiero? Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/economiaparatos/2020/02/que-es-un-sistema-financiero-2.html/>
- Partal Ureña , A., Fernandez Aguado, P., & Trujillo Ponce, A. (2013). Sistemas de Garantía de Depósitos: Impacto de la propuesta de la UE en el sector bancario español. Redalyc(37), 86 -103. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/433/43325648005.pdf>
- Pereda, B. (2016). La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.

- Quinaluisa, N., Ortega, X., Guzmán, M., & Toro, W. (2017). Estrategias De Crédito En Las Empresas Privadas. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 6(4). Recuperado de <http://ijhssi.org>
- Quispe, F. (2018). Obligaciones de las COOPAC relacionadas a la Gestión Integral de Riesgos [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.fenacrep.org/blog/151-obligaciones-de-las-coopac-relacionadas-a-la-gestion-integral-de-riesgos>
- Redacción el tiempo. (13 de Abril 2000). EVALUACIÓN, CLASIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO. *El tiempo*. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1221050>
- Reinhart, C. y Rogoff, K. (2011). *Esta vez es distinto: ocho siglos de necesidad financiera*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Ríos, M. (2018). Historial crediticio: ¿cómo lo califican las entidades financieras? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/historial-crediticio-califican-entidades-financieras-242353-noticia/>
- Rogel, J. (2017). *Diseño de políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito minga Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.
- Rodés, A. (2014). *Gestión económica y financiera*. Madrid: Paraninfo
- Samaniego, R. (2008) *El Riesgo de Crédito en el marco de acuerdo de Basilea II*. Publicaciones Delta. Madrid, España
- Samaniego, R. (2008). *El riesgo de crédito en el marco del Acuerdo Basilea II*. Madrid. España: Delta publicaciones
- Sarco, P. (2016). *La Evaluación del Proceso Crediticio y el Riesgo de la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Saurina, J. (1998). “Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorros españolas”, *Investigaciones Económicas*, XXII (3), pp. 393-426

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2017). Resolución SBS N° 272- 2017. Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2017). Boletín Estadístico. Lima: SBS.
- Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) 1993-2003 Información financiera mensual de la banca múltiple, empresas financieras y empresas de arrendamiento financiero. Varios números. Lima: Superintendencia de Banca y Seguros.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). Glosario de Términos e Indicadores Financieros. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Talledo, J. (2014). La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia. Lima: ESAN.
- Trujillo, A. y Samaniego, M. (2014). Análisis del poder explicativo de los modelos de riesgo de crédito: Una aplicación a empresas no financieras europeas. España: Ed. Universidad de Cantabria.
- Vargas, A y Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. Revista Investigación & Desarrollo, 2(14).
- Westley, D. y Branch, B. (2000). Dinero Seguro: Desarrollo de Cooperativas de Ahorro y Crédito eficaces en América Latina. Washington D.C. Estados Unidos: Glenn D. Westley y Brian Branch Editores.
- Zambrano, D y Chávez, C. (2019). Análisis del riesgo crediticio en las micro finanzas de los emprendedores de la plataforma Andrés Avelino Cáceres y su incidencia en la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito credicoop Arequipa – 2018 (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- Zuñiga, L. (1987). Crédito Cooperativo [EPub] (1.a ed.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=POQt6xmxmj4C&printsec=frontcover&dq=Z%C3%BA%C3%B1iga+credito&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiGl_31fLwAhXQILkGHW6ODWkQ6AEwAHoECACQAg#v=onepage&q=Z%C3%BA%C3%B1iga%20credito&f=false

VIII. Anexos**ANEXO N° 1 CARTA DE CONSETIMIENTO DE LA EMPRESA**

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Chiclayo, 15 de septiembre del 2020

Señores:

UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO-USAT

Presente

Por medio de la presente Yo Segundo Castillo identificado con DNI N° 16496962 le otorgo el permiso a CUADROS DEZA RONEL ALONSO, identificado con DNI N° 73184638 estudiante de la Escuela de Contabilidad XI ciclo para que se lleve a cabo el desarrollo de su tesis titulada: "ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO PARA ELABORAR POLÍTICAS DE CRÉDITO QUE MITIGUEN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO EN EL PERIODO 2018-2019-2020" en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco dedicada a servir las necesidades financieras de nuestros socios mediante el ejercicio de actividades propias de entidades de crédito.

Esperamos poder contribuir con la información oportuna para que se concluya con éxito su tesis y sea de su beneficio profesional.

Sin otro particular quedo con Ud.

Atentamente


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN FRANCISCO DE SMO LUPE
SEGUNDO A. CASTILLO ESPINOZA
GERENTE GENERAL

ANEXO 2: ENTREVISTA EL JEFE DE CRÉDITOS

Nº	Pregunta	Respuesta	Observacion	Evidencia
1	¿Cuál es el proceso de otorgamiento de créditos de la entidad?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de credito del socio 2. Historial de credito 3.Revision y presentacion de documentos requeridos. 4. Evaluacion del credito del solicitante 5. Aprobacion o denegacion del credito 6. Transferencia a la unidad de riesgos si fuera necesario 7. Aceptacion y desembolso del credito 	Se observo que en el proceso de otorgamiento de creditos intervienen mas de 5 personas diferentes. El analista de credito, el jefe de creditos, el jefe de la unidad de riesgos, el comité de creditos con potestad de aprobar o denegar, el gerente, el Consejo de administracion y el asistente de caja que realiza el desembolso de dinero. El area de creditos y riesgos deberia recibir mejores capacitaciones y establecer un mejor control de los creditos que deben otorgar.	El proceso de otorgamiento de creditos esta plasmado en el flujograma de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Francisco. (Anexo).
2	¿Considera que el proceso actual para la calificación del socio previo a la obtención de un crédito es adecuado?, ¿Por qué?	Actualmente contamos con manuales de créditos actualizados, elaborados en base a las normativas de la SBS, la cual es adecuada porque nos permite minimizar los riesgos con el otorgamiento de créditos.	Lo obtenido en la entrevista revela que en la actualidad se cuenta con un proceso de evaluacion crediticia mas riguroso por la aplicación de manuales de credito adaptado a la SBS,permitiendo tener una leve mejora en el control de los creditos otorgados.	El proceso de calificacion crediticia esta dentro del Manual de Credito de la Cooperativa.Resolución SBS N° 11356-2008 Aprueba el Nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones y modificatorias.
3	¿Cuáles son las dificultades más frecuentes durante el análisis previo al otorgamiento de un crédito al socio? Describa en orden de prioridad de mayor a menor.	<ol style="list-style-type: none"> 1.Informalidad en los negocios. 2.Socios no cumplen con los requisitos establecidos por el área de créditos 3.Socio no muestran conformidad a los requisitos que se les pide para la evaluación. 	Como vemos la mayor dificultad durante el analisis previo al otorgamiento al socio es la informalidad en los negocios porque no permite a la Coopac tener facilidad del cobro a los creditos de socios informales.	Se puede evidenciar mediante el informe trimestral de los créditos
4	¿En qué clase o tipo de crédito se encuentra el mayor porcentaje de morosidad?	<ol style="list-style-type: none"> 1.AGRICULTURA 2.MICRO EMPRESA 	Podemos observar que los creditos que causan un nivel alto de morosidad son los otorgados a agricultores y microempresarios. Esto se confirma con la estructura de creditos mensuales. Los creditos de agricultura tiene mayor riesgos por los factores externos que intervienen.	Se puede evidenciar en los informes mensuales de crédito y en el ratio de morosidad.

5	¿Cuáles son los factores frecuentes para la desaprobación de un crédito de un socio?	1.Socios reportados en la central de riesgos 2.No cuentan con capacidad de pago para afrontar obligación financiera solicitada 3.No cuenta con garantía que respalde e crédito a financiar	Podemos observar que estos factores se encuentran dentro de las Políticas de crédito y el Manual de Gestión de Crédito de la Coopac. En la evaluación de crédito se realiza la verificación de los cada criterio.	Manual de Gestión de Crédito de la Coopac.
6	¿Cuál es el procedimiento que se aplica en la Cooperativa para evaluar el historial crediticio?	Aplicamos la evaluación de la central de riesgos, analizando la evolución de su endeudamiento financiero, además contamos con un score que nos alerta en base a un puntaje determinado.	Se evalúa la voluntad de pago y capacidad por los analistas los cuales verificarán que no tenga más compromisos con otras entidades financieras en la central de riesgo. Asimismo, se evalúa el endeudamiento financiero del socio con su flujo de caja y estados financieros. Desde este año se han hecho mejoras al Manual.	Manual de Gestión de Crédito de la Coopac y Guía de Evaluación de Crédito
7	¿Cuál es el proceso de desembolso el crédito después de su aprobación?	PASOS: 1. Analista de crédito hace firmar los documentos del expediente 2. Jefe de créditos pasa el expediente al área de operaciones. 3. Área de operaciones revisa y pasa a ventanilla para su desembolso.	El área de Operaciones es la responsable del desembolso de dinero en efectivo o en cuenta corriente a los socios. De acuerdo a su Manual de Crédito y las políticas de la Coopac el Jefe de operaciones tiene que encargarse en coordinación con el área de créditos y cobranzas de actualizar la información de los socios periódicamente.	Manual de crédito de la entidad.
8	¿Se debe implantar un límite de riesgo más exigente? ¿Por qué?	Sí, es necesario para tener una alerta temprana de algún crédito al momento de evaluar y mitigar riesgos.	El área de Créditos considera que se necesitan implantar estrategias nuevas de crédito que puedan contribuir a identificar el riesgo de crédito antes del desembolso y no después de haber realizado el otorgamiento de crédito.	No está sustentado en sus políticas
9	¿Qué estrategias de crédito aplica La COOPAAC San Francisco para disminuir la morosidad?	Una de las estrategias es el seguimiento de los créditos agrícolas para actuar antes que el crédito llegue a morosidad dándole el mejor tratamiento, según las posibilidades del socio	El crédito agrícola tiene mayor preponderancia a la morosidad, por eso es que se tienen estrategias frente al riesgo de impago que pueda afectar este tipo de créditos. Uno de las soluciones es dándole mayor seguimiento a los créditos y reestructurando plazos para que el socio pueda afrontar su obligación.	Políticas de Crédito
10	¿Cuál es la causa más frecuente de la morosidad en los socios de la entidad?	Las causas más frecuentes del incremento de morosidad es el precio inestable de los productos agrícolas ya que la cartera se concentra en créditos agrícolas, una de las desventajas es la competencia.	Como podemos observar el Crédito Agrícola es el que produce el mayor porcentaje de morosidad en la Cooperativa por las variaciones en la fluctuación de los precios de estos productos en el mercado.	Plan estratégico y operacional de la COOPAC SF

ANEXO 3: ENTREVISTA AL GERENTE

Nº	Pregunta	Respuesta	Observacion	Evidencia
1	¿Considera que el proceso actual para la calificación del socio previo a la obtención de un crédito es adecuado?, ¿Por qué?	En los años 2018 y 2019 no se tenía una correcta evaluación de crédito por la falta de aplicación de mecanismos y mejoras. Sin embargo considero que actualmente a la fecha, si hay una buena evaluación crediticia, porque en el presente año 2020, hemos elaborado, manuales de créditos, manuales de cobranza y nuevos procesos de evaluación, además de ello contamos con la apertura del área de Negocios a cargo de un economista, que lidera el área de créditos y cobranzas, lo que antes no lo había, y se aprobaban créditos si la evaluación técnica correspondiente.	Se pudo observar que en la actualidad se cuenta con un Manual de Gestión de Cartera actualizado con la reglamentación de la SBS. Este manual tiene un cronograma de actividades, Acta de capacitación, Acta de reuniones, Acta de Supervisión de Campo, Acta de acompañamiento. Se tiene además un comité de mora para identificar causas de morosidad y establecer controles u otras acciones que permitan que, en el futuro, no se asuman los mismos riesgos.	Nuevo Manual de evaluación crediticia
2	¿En qué clase o tipo de crédito se encuentra el mayor porcentaje de morosidad?	Créditos a la microempresa	Según lo observado podemos afirmar que los créditos a microempresarios son los que tienen mayor porcentaje de morosidad. Desde el punto de vista de Gerencia este tipo de créditos tiene más riesgo de impago.	Índices de morosidad por tipo de crédito
3	¿Cuáles son los factores frecuentes para la desaprobación de un crédito de un socio?	1. Central de riesgos, tienen créditos en otras financieras y están en morosidad 2. Falta de garantías físicas 3. Antecedentes de pagos impuntuales		Políticas de crédito
4	¿Por qué aumento la morosidad del año 2018 al 2019?	La morosidad aumentó en el año 2018, debido a que se construyó un canal de riego, el mismo que irriga las áreas agrícolas de Ucupe y Mocupe, y durante un año no hubo agua para la agricultura; además de ello hubo fraude por deshonestidad en algunos analistas en el área de créditos, conllevando que algunos créditos direccionados no se cancelen en el plazo determinado.	Como menciona el Gerente, la morosidad aumentó por un motivo externo e interno. El factor externo es la falta de agua que influyó en la capacidad de pago de los socios. Por otro lado los analistas de crédito defraudaron a la Cooperativa desviando los fondos a créditos fantasma que no fueron cancelados.	Informe de Auditoría interna
5	¿Es necesario aplicar estrategias de crédito a la entidad? ¿Por qué?	Es necesario aplicar estrategias de crédito, porque de esta manera estaría previniendo la caída de algunos créditos, y por ende la mora se elevaría	Gerencia afirma que la Coopac necesita tomar medidas frente al riesgo de crédito. Las estrategias serán fundamentales para una mejor recuperación de las colocaciones a corto y mediano plazo.	No tienen estrategias de crédito y riesgo definidas

6	¿Cuál es la causa más frecuente de la morosidad en los socios de la entidad?	La causa mas frecuente de la morosidad, es la mala evaluación de un crédito, falta de un plan de cobranza y seguimiento al crédito.	El Gerente confirma que la evaluacion crediticia no fue eficiente, ademas el proceso de creditos no cumplio con todos los requerimientos para otorgar el credito a los socios. Hace falta implantar estrategias de cobranza y recuperacion de creditos.	Evaluacion deficiente del proceso de otorgamiento de credito
8	¿Cree usted que el área de cobranzas necesita realizar un mayor seguimiento de los créditos? ¿Por qué?	Si; porque el socio debe de estar siempre en contacto con la cooperativa, inicialmente con el área de créditos, y posteriormente el seguimiento oportuno del área de cobranzas, antes y después del vencimiento de la cuota y la totalidad del crédito.	Podemos observar que Gerencia no cosidera que el area de cobranzas realice un seguimiento exhaustivo de los creditos. No se da una buena coordinacion con los analistas de credito para la culminacion de sus objetivos. Eso significa que el desenvolvimiento del area de cobranzas no es efectivo y que necesita mejoras continuas. En el Nuevo Manual de Gestion de Creditos se tiene los criterios que ayudaran al area de cobranzas.	Falta de mayor coordinacion entre el area de cobranza sy creditos para lograr un desarrollo eficaz de sus actividades.
9	¿La cooperativa necesita implementar estrategias de crédito y contar con un sistema de calificación crediticia que ayuden a controlar mejor los posibles impagos de cada socio? ¿Por qué?	Si, es necesario tener y actualizar nuevas estrategias de calificación de créditos y también de cartera crediticia; porque se tendría una cartera sana y esta a su vez, mejoraría la calidad del activo de la cooperativa	Podemos observar que la Gerencia considera que es necesario mantener una constante actualizacion de estrategias de credito y de cartera. Todo esto ayudara a la Cooperativa a crecer financieramente.	Se confirma la inexistencia de estrategias de calificacion crediticia y de cartera

ANEXO 4: ENTREVISTA A LA UNIDAD DE RIESGO

Nº	Pregunta	Respuesta	Observación	Evidencia
1	¿Cuáles son las dificultades más frecuentes de la unidad de riesgos durante el análisis de riesgo crediticio previo al otorgamiento de un crédito al socio?	Las mayores dificultades son: cuando el crédito pasa al área de riesgos falta de información para el crédito, datos errados del socio, sobre todo que no se cuenta con un software donde se coloque todos los datos y nos indique si el crédito es riesgo alto, medio o bajo. Lo último es lo que más se necesita urgente.	De acuerdo a la Unidad de Riesgos, la falta de información, los datos errados del socio que son registrados por los analistas de crédito y la falta de un sistema o software que precise el riesgo de las operaciones de crédito, son factores que dificultan una buena evaluación del riesgo de crédito. Por ello, además de los Manuales de Crédito y Guías de Evaluación de Crédito, hace falta aplicar estrategias de crédito que refuerce o sirva de complemento para el área de créditos en la información. Esta afirmación contradice lo mencionado por el área de créditos, pues vemos que aun con los Manuales actualizados se tienen ciertas deficiencias en la evaluación de crédito por detalles cualitativos, lo que puede indicar que no se cumplen los criterios conforme a lo establecido.	Opinion de Unidad de Riesgos
2	¿Cómo se gestiona el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?	Como se gestiona, después de una evaluación por parte del analista de créditos, opinión de jefe de créditos y asesor legal, de pasa el expediente al área de riesgos para su informe y de acuerdo a una evaluación en base al cumplimiento de la política de créditos ver si es viable o no.	Esta apreciación confirma lo mencionado por el área de créditos y lo establecido en el Manual de Gestión de cartera. Aunque el área de riesgos no tiene intervención en todos los créditos otorgados a los socios porque se considera su opinión a un monto a partir de S/7500. Asimismo, se ha podido comprobar que el área de riesgos no cuenta con las herramientas necesarias para hacer un análisis adecuado del riesgo de los créditos.	Manuales de Evaluación crediticia

3	¿Qué criterios se utilizan en la Cooperativa para realizar el análisis del riesgo de crédito?	Lo que se utiliza hasta la fecha es que se realice en la evaluación de un crédito el cumplimiento de los manuales y políticas de créditos, si el socio cumple con lo requerido en dicha documentación se tendría riesgo bajo, medio o alto, también se toma en cuenta experiencia.	Como podemos observar el area de riesgos evalua el riesgo crediticio conforme a criterios cualitativos como son las politicas de credito de la Coopac y el Manual de Gestion de Credito, de esta manera se establece si un credito tiene un riesgo bajo, medio o alto. Sin embargo, se necesitan criterios cuantitativos para analizar el riesgo,tales como el flujo de caja mensual de cada socio, la inversion de sistemas de estadistica que informen el riesgo de cada operacion crediticia en el momento oportuno, facilitando asi la tomas de decisiones.	Políticas y Manuales de Credito
4	¿Qué necesita la Cooperativa para realizar una eficiente evaluación del riesgo de crédito?	La cooperativa necesita un sistema especialmente para el area de riesgos donde. Nos ayude a identificar si los créditos que estamos otorgando están bien, un software donde nos indique el tipo de riesgo.	El area de riesgos necesita un sistema para hacer mas eficiente su evaluacion crediticia.	Opinion de Unidad de Riesgos
6	¿Qué metodologías implantaría para hacer más eficiente el análisis del riesgo de crédito de la Coopac?	Las metodologías serían que se realice capacitaciones al área de riesgo, especialmente en riesgo crediticio y tener más conocimiento sobre el mismo y poder aplicar una buena evaluación en el momento de dar una opinión sobre un crédito. Y que utilizaría sería una herramienta como ya dije un software especializada en riesgo crediticio.	El area de Riesgo no tiene un sistema de riesgo crediticio que ayude a tomar mejores decisiones. No se otorgan capacitaciones en riesgos, solo se esta capacitando a los analistas de credito, sin embargo hay mas trabajadores que influyen en el otorgamiento del credito.	Opinion de Unidad de Riesgos
8	¿Cual es la causa mas frecuente de morosidad en los socios de la Cooperativa?	La causa de una alta morosidad de la Cooperativa es la mala evaluación al momento de otorgar el crédito. Tampoco se dan las Capacitaciones continuas.La jefa de riesgos no tiene experiencia en riesgos.Se necesitan implantar estrategias de crédito	Como lo indico gerencia, la causa mas frecuente de la morosidad en la Coopac es la incorrecta evaluacion del credito y su riesgo. Todo esto indicar que dentro del proceso de credito se tiene que mejorar y hacer cumplir todos los criterios.	Opinion de Unidad de Riesgos

ANEXO 5: ENTREVISTA AUDITORÍA INTERNA

Nº	Pregunta	Respuesta	Observacion	Evidencia
1	¿Considera que el proceso actual para la calificación del socio previo a la obtención de un crédito es adecuado?, ¿Por qué?	La Auditora no considera que es el adecuado porque en algunas ocasiones no se cumple con el manual de créditos establecido en la Cooperativa. Asimismo, las políticas de crédito son flexibilizadas para cumplir metas de colocación de créditos.		
2	¿En qué clase o tipo de crédito se encuentra el mayor porcentaje de morosidad?	Los productos que más nos ocasionan morosidad son los creditos de agricultura y microempresa.		
3	¿Qué requisitos se utilizan para analizar la aprobación y desaprobación de los prestamos propuestos por los analistas?	Los analistas de crédito le dan prioridad al patrimonio del socio, sin verificar el flujo de caja del socio que confirmara que realmente tenga la capacidad de pago oportuna, porque puede tener terrenos, sin embargo, si no posee dinero para pagar no sirve de nada. Debería realizar una evaluación de riesgo crediticio cualitativa pero mucho más cuantitativa.		
4	¿Cuál es la causa más frecuente de la morosidad en los socios de la entidad?	<p>La auditora interna afirma que LA MOROSIDAD en a cooperativa se dio por factores internos y externos como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La construcción de un canal de regadío del valle Zaña lo que ocasiono que los socios agricultores no pudieran sembrar en el año 2018, aumentando la morosidad en este producto crediticio ya que los socios no pudieron cumplir con sus obligaciones de pago. 2. Robo sistematico de algunos trabajadores del área de negocio, quienes se coludieron con los socios para sustraer el dinero con creditos fantasmas, los cuales an sido dados con documentación falsa y a largo plazo que al ser descubiertos estos creditos y despedidos los trabajadores, la cartera de ellos a sido incontrolable ocasionando morosidad a la cooperativa. 3. Inadecuada evaluación crediticia por parte del área de negocios, por los mismos conflictos de intereses de los trabajadores y llegar a su meta y por ende cobrar un bono han realizado una inadecuada evaluación crediticia que a corto o largo plazo a hecho q se incremente la morosidad, 		

ANEXO 6: CUESTIONARIO APLICADO A LOS ANALISTAS DE CRÉDITO

PREGUNTAS	ESCALA	
	SI	NO
RIESGO DE CREDITO :Variable independiente		
1. ¿Existe un reglamento para el proceso de creditos en la entidad?		
2.¿Realiza su trabajo de acuerdo a las políticas de credito establecidas en la COOPAC San Francisco?		
3. El area de creditos cuenta con un organigrama de funciones establecidos para su desarrollo		
4. ¿Realiza su trabajo en base a lo establecido en el organigrama de funciones para el area de creditos?		
5. ¿Realiza seguimiento al socio desde la colocacion de su credito para un cumplimiento adecuado?		
6. ¿Existen políticas de beneficio que motiven a los socios al pago puntual en su credito?		
7. ¿El area de creditos trabaja mediante metas mensuales de credito?		
8.¿Existe un proceso para controlar el cumplimiento de las políticas respecto a la gestión de riesgos de crédito?		
9. ¿Se brinda capacitacion adecuada al personal involucrado en el otorgamiento de creditos?		
MOROSIDAD: VARIABLE DEPENDIENTE		
10. ¿La principal causa de la morosidad de los socios radica en errores en el proceso de evaluación por parte de los asesores de crédito?		
11. Se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de creditos otorgados de acuerdo al cronograma establecido un periodo determinado?		
12. ¿Cree usted que la falta de herramientas informáticas en la gestión de créditos y cobranzas impacten en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?		

ANEXO N° 7 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LOS PERIODOS 2018 – 2019
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO DE MOCUPE BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(Comparativo, Expresado En Nuevos Soles)

ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE	Notas	AL 31 DE DICIEMBRE		PASIVO CORRIENTE	Notas	AL 31 DE DICIEMBRE	
		2019	2018			2019	2018
Fondos Disponibles	3	4,642,010	2,985,872	Obligaciones con Asociados	10	10,954,939	11,410,130
Cartera de Créditos	4	9,771,632	11,846,393	Cuentas por Pagar	11	40,492	0
Cuentas por Cobrar	5	399,838	310,122	Provisiones	12	234,697	156,802
				TOTAL PASIVO CTE		11,230,129	11,566,932
TOTAL ACTIVO CTE.		14,813,480	15,142,387				
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE			
Bienes Realizables (neto)	6	2,794	5,841	Otros pasivos	13	6,973	27,744
Inversiones Permanentes	7	122,766	109,957				
Inmuebles, Mobiliario y E.	8	1,244,931	1,170,832	TOTAL PASIVO NO CTE.		6,973	27,744
Otros Activos	9	4,358	5,278				
				TOTAL PASIVO		11,237,102	11,594,676
TOTAL ACTIVO NO CTE.		1,374,849	1,291,907				
				PATRIMONIO	14		
				Capital Social		3,702,726	3,640,790
				Capital Adicional			
				Reservas		1,198,828	1,183,966
				Ajustes al Patrimonio			
				Resultados Acumulados		0	1
				Resultado del Ejercicio		49,673	14,862
				TOTAL PATRIMONIO		4,951,227	4,839,618
TOTAL ACTIVO		16,188,328	16,434,294	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		16,188,328	16,434,294

ANEXO N° 8 ESTADO DE RESULTADOS DE LOS PERIODOS 2018 – 2019
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO DE MOCUPE
ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DICIEMBRE 2019
(EN NUEVOS SOLES)

	Nota	AL 31 DE DICIEMBRE	
		2019	2018
INGRESOS FINANCIEROS	15	2,684,671.27	3,122,286.00
Ingresos por Disponibles		2,039.11	2,369.00
Ingresos por Cuentas por Cobrar			
Intereses y Comisiones por Cartera de Crédito		2,682,608.04	3,078,963.00
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias			24,740.00
Participaciones ganadas por inversiones permanentes			16,200.00
Otros ingresos financieros		24.12	14.00
GASTOS FINANCIEROS	16	739,143.35	993,649.00
Intereses y Comisiones por Obligaciones con asociados		613,214.06	946,878.00
Intereses por Adeudos y Obligaciones del Sistema			
Intereses y Comisiones y otros Cargos de Cuentas por Pagar			3,792.00
Comisiones y Otros Cargos por Obligaciones Financieras		125,929.29	29,289.00
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias			13,690.00
MARGEN FINANCIERO BRUTO		1,945,527.92	2,128,637.00
Provisiones para Incobrabilidad de Créditos del Ejercicio		356,634.41	619,344.00
Provisiones para Incobrabilidad de Créditos de Ejercicios A.			
Provisiones para Desvalorización de Inversiones del Ejerc.			
MARGEN FINANCIERO NETO		1,588,893.51	1,509,293.00
Ingresos por Servicios Financieros			
Gastos por Servicios Financieros		28,391.90	
Resultados por operaciones financieras		13,243.67	
MARGEN OPERACIONAL		1,573,745.28	1,509,293.00
Gastos de Administración	17	1,476,675.54	1,445,311.00
MARGEN OPERACIONAL NETO		97,069.74	63,982.00
Provisión, Depreciación y Amortización	18	66,658.38	81,459.00
RESULTADO DE OPERACIÓN		30,411.36	-17,477.00
Otros Ingresos y Gastos	19	19,261.79	32,339.00
RESUL. DEL EJERCICIO ANTES DE PART. E IMP.		49,673.05	14,862.00
Impuesto a la Renta			
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		49,673.05	14,862.00

ANEXO N° 9 EVOLUCION DE LA CLSIFICACION DEL DEUDOR

Clasificación	Dic-18	%	Mar-19	%	Jun-19	%	Set-19	%	Dic-19	%
Normal	10,374,847.84	78.98%	10,445,666.40	76.92%	9,311,736.82	74.54%	8,359,184.65	70.28%	7,902,159.99	69.55%
Potencial	930,952.77	7.09%	1,176,772.44	8.67%	734,576.02	5.88%	1,229,360.11	10.34%	920,685.24	8.10%
Deficiente	243,968.10	1.86%	245,310.34	1.81%	432,947.62	3.47%	355,138.09	2.99%	221,864.07	1.95%
Dudoso	286,255.04	2.18%	251,815.94	1.85%	525,280.04	4.20%	264,794.22	2.23%	608,309.59	5.35%
Perdida	1,300,566.94	9.90%	1,460,546.37	10.76%	1,487,346.01	11.91%	1,684,822.98	14.17%	1,709,204.33	15.04%
Total	13,136,590.68		13,580,111.49		12,491,886.51		11,893,300.04		11,362,223.22	

ANEXO N° 10 CLASIFICACION POR COMPORTAMIENTO DE PAGO

Clasificación por comportamiento de pago-2018						
Producto	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Perdida	Total
Credi Administrativo	271242.75	0	0	0	0	271242.75
Credi alternativo	0	0	0	0	24535.33	24535.33
Credi Personal ME	588.96	0	0	0	3281.45	3870.41
Credi Personal MN	3190354.82	293883.09	71041.67	81188.84	308620.84	3945089.26
CREDI SERVICIO MN	4135.13	1277.72	0	69.67	0	5482.52
CREDISALUD MN	27802.1	5560.13	0	0	5496	38858.23
credito Especial	7881.24	0	0	0	0	7881.24
Credito ganadero	137853.65	6409.92	10409.71	26715.69	47417.16	228806.13
Crédito por Campaña	21213.1	0	0	0	0	21213.1
Maxi créditos	2672567.47	250200.99	120430.16	32411.13	414935.64	3490545.39
Prestamax ME	0	0	0	446.82	0	446.82
Prestamax MN	196456.9501	1212.12	8810	745.6	34522.9	241747.5701
Prestamo Cub. Aport MN	377697.2301	11340.32	7752.3	8438.65	16691.03	421919.5301
Prestamo Cub. PF MN	833819.59	103133.17	280.64	1397.3	7340.61	945971.31
Préstamo para agricultura MN	1969377.46	71180.26	52250.47	52822.51	242513.66	2388144.36
Préstamos Microempresa (MES) MN	526194.88	21472.18	9243.79	17066.58	92911.79	666889.22
Préstamos por Convenio MN	296423.759	20321.17	8271.2	6717.41	42979.45	374712.989
Ref Agricultura 1 MN	13889.5	7255.27	0	0	28523.19	49667.96
Total general	10547498.59	793246.34	288489.94	228020.2	1269769.05	13127024.12

Clasificación 2019						
Producto	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Perdida	Total
Credi Administrativo	162,476.25	11,152.24	0	0	17,120.46	190,748.95
Credi alternativo	0	0	0	0	24,535.33	24,535.33
Credi Personal MN	3,488,633.69	297,120.94	44,187.19	109,207.67	350,096.83	4,289,246.32
CREDISALUD MN	11,405.39	2,526.87	0	2,000.00	3,417.93	19,350.19
credito Especial	0	0	0	0	6,969.10	6,969.10
Credito ganadero	35,087.55	29,190.70	2,433.37	1,388.86	51,314.90	119,415.38
Crédito por Campaña	4,000.00	2,022.01	0	0	0	6,022.01
Maxi créditos	756,665.61	216,653.96	63,179.65	110,258.07	468,323.66	1,615,080.95
Prestamax ME	0	0	0	0	1,479.42	1,479.42
Prestamax MN	0	0	0	0	51,371.98	51,371.98
Prestamo Cub. Aport MN	277,194.30	40,051.35	1,422.49	3,848.27	48,300.07	370,816.48
Prestamo Cub. PF MN	710,368.81	68,447.88	0	0	11,619.43	790,436.12
Préstamo para agricultura MN	1,441,414.26	55,801.32	29,923.44	315,049.28	479,040.45	2,321,228.75
Préstamos Microempresa (MES) MN	603,190.53	130,556.06	80,717.93	6,690.34	108,989.35	930,144.21
Préstamos por Convenio MN	411,723.60	67,161.91	0	59,867.10	50,720.36	589,472.97
Ref Agricultura 1 MN	0	0	0	0	35,905.06	35,905.06
Total	7,902,159.99	920,685.24	221,864.07	608,309.59	1,709,204.33	11,362,223.22

ANEXO N° 11 COSNTANCIA DE TURNITIN

ACTIVIDAD 2 DE JUNIO

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

dspace.esPOCH.edu.ec

Fuente de Internet

1%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

3

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1%