



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**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 PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

Pereda Rojas Bania Clarisa

**ASESORES:**

Mg. Araujo Calderón Wilder

Mg. Moreno Rodríguez Augusto

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

**TRUJILLO-PERÚ**

**2016**

## **Página de jurado**

---

Mg. Araujo Calderón Wilder

**Presidente**

---

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

**Secretaria**

---

Mg. Baltodano Montol, Luz Alicia

**Vocal**

## Dedicatorias

A mi Dios quien con su amor iluminó mis pasos, me brindo la sabiduría y fuerzas necesarias para culminar satisfactoriamente el presente proyecto de investigación.

A mis padres, hermanos y amigos por su apoyo incondicional que con su amor y comprensión me brindaron el aliento necesario para seguir adelante y no desvanecer, cual fue la motivación para realizarme como profesional.

A los docentes quienes gracias a su orientación, paciencia, tiempo, calidad de enseñanza y exigencia que me brindaron poder lograr cumplir una de mis más anheladas metas en mi vida universitaria.

## **Agradecimientos**

En primera instancia agradezco a Dios por brindarme vida, salud y llenarme de sabiduría, fuerzas para no rendirme y seguir a delante a pesar de las dificultades y problemas que se presentaron en el camino de mi vida académica, personal y universitaria.

También agradezco a mis amigos y familiares que en todo momento estuvieron conmigo brindándome su apoyo incondicional para ser posible realizar y culminar el presente proyecto de investigación.

Por consiguiente hacer un especial y sincero agradecimiento a los docentes que me formaron académicamente por el apoyo brindado, por la paciencia y capacidad para orientarme para poder culminar satisfactoriamente la presente investigación.

Y por último a la Universidad César Vallejo por la ardua y difícil tarea de formar profesionales competentes y capacitar a jóvenes en sus aulas siendo la escuela académico profesional de contabilidad una de las mejores del norte del país de la cual me llevo los mejores experiencias y enseñanzas académicas como personales.

La autora

## **Dedicatoria de autenticidad**

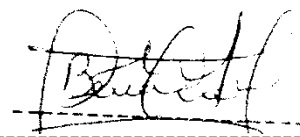
Yo, Bania Clarisa Pereda Rojas, con honor y sinceridad que se merece nuestra prestigiosa Universidad Cesar Vallejo, y según los Reglamentos por las que se rige la universidad, declaro que esta tesis presentada con toda la información es veras y autentica.

Igualmente declaro que la tesis presentada es de mi autoría y que no es plagió, asimismo dejo constancia que las citas anotadas de otros autores han sido anotadas según las normas por las que se rige la universidad y por las que no asumo como opiniones mías las diversas opiniones que estén debidamente citadas.

En consecuencia de no cumplir con esta declaración, como la falsedad u omisión de información aportada, asumo la responsabilidad y acato lo dispuesto según las normas que es regido por la Universidad Cesar Vallejo

"Así mismo autorizó a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente."

Trujillo, 12 de Diciembre del 2016



Bania Clarisa Pereda Rojas

DNI: 74036151

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, tengo el agrado de presentar ante ustedes la tesis titulada 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 para poder obtener el título profesional de Contador público.

Esperando respetar los requisitos necesarios para la aprobación.

La Autora

## Índice

Página de jurado .....	ii
Dedicatorias .....	iii
Agradecimientos.....	iv
Dedicatoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Resumen.....	8
Abstract.....	9
I. Introducción.....	2
1.1.-Realidad Problemática.....	2
1.2.- Trabajos Previos:.....	4
1.3.- Teorías relacionadas al tema:.....	6
1.4.-Formulación Del Problema: .....	12
1.5.- Justificación del estudio: .....	12
1.6.- Hipótesis: .....	14
1.7.- Objetivos:.....	14
II. Método .....	16
2.1.- Diseño de investigación .....	16
2.2.- Variables, operacionalización .....	16
2.3.- Población y muestra .....	18
2.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:18	
2.5.- Métodos de análisis de datos:.....	18
III. Resultados .....	20
IV. Discusión .....	34
V. Conclusiones .....	38
VI. Recomendaciones .....	40
VII. Propuesta.....	42
VIII. Referencias.....	48
Anexos	

## Resumen

La reciente investigación presenta como objetivo general demostrar que la evaluación crediticia incide significativamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, distrito de Trujillo 2015, investigación descriptiva porque se basó en el análisis y observación de los procesos desarrollados en la Cooperativa para el otorgamiento de créditos, para luego describir los hechos ocurridos basados en la realidad, de diseño no experimental y de corte transversal, teniendo como población y muestra a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo. Lo cual se realizó mediante la técnica de análisis documental y guía de entrevista, que permitió analizar la información y procesos que utilizan para el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad que presentan en la Cooperativa que es de 92.74% mes de diciembre del 2015. Así mismo determinar los procesos de evaluación que utilizan para el otorgamiento de créditos el cual tiene como efecto el reporte de una cartera morosa un saldo de morosidad de cartera de S/. 670,284.69

*Palabras Clave:* Evaluación, créditos y morosidad



## **Abstract**

The recent research has as a general objective to demonstrate that the credit assessment has a significant effect on the delinquency of the members of the San Lorenzo Savings and Credit Cooperative, district of Trujillo 2015, descriptive research because it was based on the analysis and observation of the processes developed in The Cooperative for the granting of credits, and then describe the facts that happened based on reality, non-experimental design and cross-section, having as population and sample the Cooperative Savings and Credit San Lorenzo. This was done through the technique of documentary analysis and interview guide, which allowed to analyze the information and processes that they use for the granting of credits and the delinquency rate they present in the Cooperative, which is 92.74% in December of 2015. Likewise determine the evaluation processes that use for the granting of credits which has the effect of reporting a delinquent portfolio a balance of loan portfolio delinquency of S / . 670,284.69.

*Keywords: Evaluation, loans and delinquencies*

# INTRODUCCIÓN

## I. Introducción

### 1.1 Realidad Problemática

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito su fuente primordial de ingresos es otorgar préstamos, por tal razón se debe hacer una eficaz evaluación antes de realizar el desembolso de dinero a los clientes, para así disminuir el riesgo de créditos. Por ello la evaluación crediticia es de suma utilidad al momento de analizar los documentos para el otorgamiento de créditos.

Las cooperativas en general tienden a tener un control del riesgo de crédito, la cual se debe a que tienen una supervisión estricta. Pero en algunos casos algunas presentan un nivel de morosidad superior al 30%, por ello es algo de gran preocupación para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido a la disminución de ingresos a causa de la incobrabilidad de créditos, aunque las Superintendencias encargadas del control y supervisión, realizan un diagnóstico particular. Diario semana económica, (2015, p.8).

En los últimos 10 años, el riesgo crediticio ha concitado la atención de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, especialmente de la gerencia y administrativos los cuales son responsables de la productividad de la entidad logrando cumplir a en su gran totalidad los objetivos y metas, se sabe que la gerencia es el órgano de mayor jerarquía del cual depende el crecimiento y desarrollo del mismo.

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y no desarrollan una eficaz evaluación crediticia de clientes lo cual si se hiciera correctamente no tendría un gran riesgo al momento de la asignación de un crédito, así como también ayudaría a reducir la morosidad de los clientes. El correcto análisis crediticio está orientado a lograr el bienestar económico de las entidades financieras, para esto como efecto se tendrá el incrementando en la rentabilidad de la entidad, reduciendo costos, aumentando la productividad y mejorar el servicio brindado a los socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo es una empresa jurídica de derecho privado sin fines de lucro, el cual está basado en una alianza social de ayuda mutua y participación de los miembros que lo componen, con el fin de satisfacer la necesidad de crédito, mediante el uso del fondo económico común.

El servicio que viene brindando la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo es un esfuerzo mutuo de más de 1000 familias que residen en la ciudad de Trujillo y sus distritos vecinos, han emprendido su negocio con el acceso a créditos, brindándoles prestamos de diversos tipos y con facilidades de pago de acuerdo a sus ingresos. Los clientes forman parte de la Cooperativa como socios, a ello según reporte de carteras presenta un alto indicador de mora , agencia principal en Trujillo, se reportó una cartera de créditos, provocando que los analistas, den más prioridad a la recuperación de créditos con días de atraso y se estén descuidando de colocar socios nuevos; afectando de esta manera llegar a la meta propuesta como agencia, principalmente se ve afectada la rentabilidad de la entidad, que por créditos de varios días de atraso se tienen que realizar provisiones, que tiene como causa la disminución de la rentabilidad de la agencia. A la fecha no hay un estudio que determine el impacto de la morosidad en los planes operativos de la cooperativa, de seguir en esta situación podría dañar la estabilidad de las agencias, quebrantar su imagen, y afectar el logro de sus metas como agencia.

Por ello la importancia de un eficaz análisis crediticio el cual permita evitar posibles retrasos de pago las cuales están basadas en un reglamento de crédito aplicado al otorgamiento de préstamos y evaluación del riesgo crediticio. Una correcta evaluación crediticia, permitirá minimizar el riesgo de morosidad en las cooperativas generadas por los socios, a ello se investigara el manejo de carteras de crédito y como se está evaluando los créditos y otorgamiento de préstamos a los socios para así determinar las causantes de su alto nivel de morosidad en los últimos años y así poder lograr minimizar la morosidad de las carteras de crédito. Ochoa & Saldivar, (2012, p.38).

## 1.2 Trabajos Previos:

Como antecedentes tenemos según Villa (2012) quien en su investigación titulada “Bienestar social, factores sociodemográficos y de empleo en la morosidad hipotecaria en Tijuana, México”. Llego a la siguiente conclusión:

Según los resultados que se obtuvieron, las familias presentan altos niveles de morosidad debido a la falta de servicios médicos o cuando los mismos tiene un seguro popular. También nos refiere que los compradores con mora están afrontando gastos en medicina que los llevan a disminuir sus ingresos y posible endeudamiento, a ello se suman la pérdida de empleos formales que perjudica al momento de no pagar la mensualidad, lo que restringe la capacidad de pago a esto se suman los atrasos y el monto a pagar aumenta (p.21)

Vilca, (2013) tiene en su investigación Evaluación de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la caja rural de ahorro y crédito los andes S. A. Puno, 2012 - 2013. Llego a la siguiente conclusión:

Según la presente investigación se obtuvo como resultado que existe un elevado crecimiento del nivel de morosidad el cual tiene como causas: una inadecuada evaluación de créditos por parte del personal que labora en el área de créditos, también se suma a esto la falta de control del otorgamiento de créditos, la no aplicación de las políticas y procedimientos del reglamento de créditos de la empresa. Lo cual es de suma preocupación por parte de las altas directivas de la misma (pp.32-33)

Aguirre y Rodríguez, (2013) tiene en su investigación Evaluación y seguimiento del riesgo crediticio en las Pymes de la Cooperativa Cotocollao Limitada. Llego a la siguiente conclusión:

Según lo investigado la Cooperativa tiene un manual bien estructurado de control interno, el mismo que no está siendo ejecutado con la seriedad necesaria, y no se cumple a totalidad con

lo señalado, una de las causas es el desconocimiento del mismo. También se detectó que tiene un nivel de riesgo de créditos alto, el cual se debe a que cuando se realiza una verificación dentro del área de colocaciones y cobranzas, no se realiza una eficaz y eficiente gestión de los colaboradores que laboran en la Cooperativa.(pp.35-36)

Uceda y Villacorta, (2013) tiene en su investigación Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de lima periodo 2013. Llego a la siguiente conclusión:

Según dicha investigación se determinó que hay un alto nivel de morosidad esto se debe a que no están cumpliendo con los requisitos de normatividad según lo establecido en las políticas de créditos de la empresa, para lo cual dicho entidad debe tener políticas establecidas con formalidad, la cual tiene que estar aprobada por gerencia. También se recomienda realizar una capacitación a los colaboradores sobre el seguimiento de créditos (pp.45-46)

Celis, (2014) presenta en su investigación “Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII en la ciudad de Trujillo durante el periodo 2015- 2016”. Llego a la siguiente conclusión:

La mayoría de los socios solicitan créditos de montos bajos, que en gran son préstamos personales, pocos son destinados al consumo Pymes que son invertidos en sus negocios. Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, nos reporta que en los últimos años la cartera de créditos aumentado, esto nos permite saber que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, esto se debe a que se ofrece créditos a una tasa menor a las demás entidades y el tramite es más rápido. También, se logró

detectar que la entidad no presenta niveles altos de morosidad y como agencia si está llegando a las metas establecidas (pp.48-49)

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Evaluación Crediticia.**

Ochoa y Saldivar, (2012), Es un análisis de un grupo de etapas que incluyen las actividades y/o procedimientos que realiza la entidad para determinar el nivel de pago de una determinada unidad familiar para el otorgamiento de un préstamo.

Es la evaluación que se realiza a una persona natural o jurídica, para lo cual se analiza tanto sus ingresos y egresos del mismo. También es de gran importancia estimar los bienes que posee como una vivienda o automóvil. Así podremos identificar cuanto es la capacidad de pago del cliente y si puede cubrir con los pagos del préstamo.

Sin embargo, mientras el cliente va generando un buen historial crediticio, pagando puntualmente sus cuotas el que filtrado en el sistema financiero y se toma referencias de la disposición de pago, y que montos ha manejado durante el periodo de sus inicios de préstamos. (p.130)

La eficaz evaluación crediticia, es un análisis de un conjunto de documentos e investigación de los antecedentes que tuvo el cliente en el sistema financiero para lo cual es necesario contar con la información necesaria para disminuir los riesgos de morosidad y de esta manera tomar una decisión acertada. (p.132)

#### **1.3.2 Créditos.**

Según (Castro, 2010), Es la operación financiera que consiste en ceder una riqueza presente por una riqueza futura, se hacer a una persona o a una institución con la confianza de un pago futuro bajo ciertas condiciones. (p.102)

##### ***1.3.2.1 Requisitos para solicitar créditos.***

Son requisitos para la obtención de créditos en la Cooperativa los siguientes:

- a) Ser socio hábil. La condición de socio hábil se ostenta con el cumplimiento de los siguientes conceptos:
- b) Estar al día en el pago de sus aportaciones mensuales de capital
- c) Estar al día en las amortizaciones de sus créditos, o haber cancelado en su totalidad los mismos
- d) Estar al día en el pago del Fondo de Previsión Social para Sepelio y otros.
- e) Haber sufragado en las elecciones generales y/o complementarias de delegados, haber justificado su inasistencia o pagado la multa respectiva.
  - Presentar una solicitud de crédito, llenada con los datos solicitados.
  - No ser garante de socios que se encuentren en estado de morosidad.
  - Tener demostrada capacidad de pago.
  - El socio y su garante, así como sus respectivos cónyuges, deberán presentar sus documentos de identidad y acreditar su domicilio real con recibos de servicio de luz y agua en original y copia.

#### **1.3.2.2 Elementos del crédito.**

Según (Castro, 2010) Son aquellos elementos que hacen factible el crédito, unos de carácter subjetivo y otros de carácter, material. Entre ellos tenemos:

- a) Acreedor: Es el agente económico que otorga el crédito, es el titular de derecho, sujeto activo del crédito.
- b) Deudor: Es el agente económico que recibe el crédito, quien ha contraído la obligación de pagar al acreedor el crédito recibido, sujeto pasivo del crédito.
- c) Confianza: Es la seguridad que tiene el acreedor de que el deudor cumpla con su obligación.
- d) Tiempo o plazo: Es el tiempo fijado entre la entrega del bien y su devolución, es decir el tiempo de duración de la operación crediticia.
- e) Bien o servicio: Es el motivo que origina el crédito.



f) Garante: Es el sujeto que paga la deuda en caso de que el deudor incumpla los pagos.

g) Instrumento de crédito: Denominados títulos-valores, respaldados por la ley de títulos valores. Son documentos comerciales que materializan y formalizan el compromiso de una deuda contraída. (p.103)

### **1.3.2.3 Importancia del crédito.**

- Incrementa la producción, cuando los créditos se invierten en actividades productivas y la creación de empresas.
- Incrementa el consumo de las familias.
- Contribuye a mejorar la expansión de los mercados de dinero y capitales(entidades financieras)
- Incrementa la competencia capitalista, que va permitir la introducción de tecnología. (p.103)

### **1.3.3 Proceso para la evaluación de créditos.**

Según Buero (2005, p.120), para realizar el otorgamiento de un crédito se determina la capacidad de pago del solicitante, en lo cual se evalúa su ingresos como egresos de dinero y sus antecedentes crediticios. Para ello se determinó los siguientes procesos:

- Verificación de Información
  - Verificación en central de riesgo.
  - Endeudamiento del solicitante.
- Recepción de solicitud de crédito y documentación
- Evaluación de créditos
  - Verificación de domicilio y laboral.
  - Verificación de referencias bancarias y comerciales.
  - Elaboración de Estados financieros
- Aprobación de crédito
- Control y seguimiento de crédito.
- Recuperación de créditos vencidos.

### **1.3.4 Tipos de Créditos.**

#### **1.3.4.1 Créditos Corporativos.**

Según Córdoba, (2003), Los créditos corporativos son los que se dan a personas jurídicas que manejan un porcentaje de ventas al año superior a S/. 200 millones, previa evaluación y verificación de los Estados Financieros. (p.168)

#### **1.3.4.2 Créditos a Grandes Empresas.**

Son los créditos brindados a personas jurídicas y que tengan como requisito un promedio de ventas al año que ascienden a S/. 20 millones y que no sean mayores a S/. 200 millones en los últimos años, previa verificación de los Estados Financieros más recientes. (p.169)

#### **1.3.4.3 Créditos a Medianas Empresas.**

Son los créditos brindados a personas jurídicas, que tengan como requisito un endeudamiento en el sistema financiero mayor a S/. 300,000 en los seis últimos meses. Y sus ventas al año no asciendan a S/. 20 millones. (p.169)

#### **1.3.4.4 Créditos a Pequeñas y Micro Empresas.**

Son los créditos que tiene como estrategia ayudar a las personas a mejorar la producción y comercialización e inversiones que deseen realizar, para lo cual tiene que poseer un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los seis últimos meses. Como tenemos:

-Créditos promocionales: Son los créditos que se otorgan excepcionalmente en forma temporal a los socios que tienen microempresa de acuerdo a las políticas que manifieste el Consejo administrativo y según la situación financiera de la cooperativa.

-Créditos paralelos o de Campaña: a los socios puntuales con capacidad de pago y de acuerdo a la necesidad de inversión según el giro del negocio.

-Crédito Automotriz: en la cual el socio podrá disponer para la compra de un auto nuevo, para su negocio.

-Crédito Taxi Propio: en la cual el socio podrá disponer para la compra de un auto nuevo, para su negocio.

-Crédito Universitario: en la cual el socio podrá disponer para el pago de matrícula y pensión de estudios de terceros. (p.169)

#### **1.3.4.5 Créditos de Consumo Revolvente.**

Estos créditos se otorgan a personas naturales los cuales no deben presentar un endeudamiento no mayor a S/. 300,000.00 en el sistema financiero, obviando los créditos hipotecarios para vivienda. (p.173)

#### **1.3.4.6 Créditos De Consumo No-Revolvente.**

Créditos no revolventes son aquellos que se brindan a personas naturales. Entre ellos tenemos:

-Bajo Aportes: Los créditos bajo aportes se otorgan a los socios hábiles mayores y menores de edad, estos últimos representados por sus padres o apoderados, en montos que alcancen hasta el 85% de sus aportes de capital y hasta el 100 % de sus Aportes para socios clasificados en A1 y A.

-Personales: Se otorgan a los socios hábiles, según montos solicitados por los mismos, previa evaluación del expediente presentado, con garantía de fiador en caso de ser necesario.

-Con Garantía de Depósito a Plazo: Se otorgan en función de sus ahorros y certificados de depósitos a plazo fijo, hasta el 100% de los mismos previa evaluación crediticia. (p.173)

#### **1.3.4.7 Créditos Hipotecarios para Vivienda.**

Estos créditos están destinados a personas naturales para comprar, construir, remodelar, ampliar y mejora la vivienda propia, los cuales tiene que ser bajo una hipoteca para así asegurar el cumplimiento del pago del mismo y tener una garantía de que si cumplirá con lo acordado. (p.174)

### **1.3.6 La Morosidad.**

#### **1.3.6.1 Definición.**

Según Recarte, (2009, p.102).La morosidad es un cumplimiento tardío de la obligación. Cuando se reportada a una persona o empresa con días de atraso por el incumplimiento de la deuda, le corresponde a este el pago del importe principal de la deuda sumado los intereses según los días de retraso que esté presente.

Por ello la morosidad en las personas y/o empresas es perjudicial ya que ambas partes se perjudican, el retraso de pago genera gastos y cobro adicional de interés los cuales no es muy favorable.

En el sistema micro financiero es el retraso de los pagos de créditos brindados a la fecha de su vencimiento, las cuales se brindan para el crecimiento empresarial e inversión en nuevos negocios.

#### **1.3.6.2 Morosidad Financiera.**

Según Aman, (2012, p.250) La morosidad financiera se refiere a ratios que determinan el nivel de endeudamiento de una entidad financiera.

Es de gran importancia tener conocimiento de la tasa de morosidad que presenta una entidad para que al momento de realizar un análisis de morosidad se pueda interpretar correctamente. Como:

- **La tasa de morosidad**, nos muestra el porcentaje de créditos dudosos entre el total de créditos.
- **La tasa de morosidad del crédito**, nos indica la tasa de mora de crédito que se le brinda a los clientes.
- **La tasa total de morosidad**, añade a la morosidad compromisos y riesgos contenidos.

#### **1.3.6.3 Efectos de la morosidad**

Según Gonzales (2012, p.08) presenta los principales efectos:

- Pérdida de la cantidad significativa de activos financieros, la pérdida afecta a la entidad que debido a la disminución de su valor en activos.
- Perjudica las cuentas de ganancias y pérdidas como efecto de reconocer la pérdida del valor de activos.
- El retraso de pago, proporciona siempre una disminución de liquidez (temporal o definitiva), al estar retrasadas las expectativas de cobro realizadas.

A consecuencia de lo redactado anteriormente, las situaciones de morosidad se plantean la necesidad de recursos financieros las cuales cubren las expectativas de pérdida de liquidez que contribuyen los morosos.

#### **1.3.6.4 Índice de Morosidad.**

Según SBS (2011, p.6B) nos dice que el índice de morosidad (IMOR) se determina en la cartera vencida sobre la cartera total, en la cual una cartera de créditos se determina vencida cuando no se ha liquidado lo pactado en un origen considerando las condiciones y plazos establecidos.

Para poder determinar a un crédito como vencido se requiere de 15 días ha más de vencido, en el caso de créditos revolvente son 30 días y para créditos vivienda 60 días.

$$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

#### **1.4 Formulación Del Problema:**

¿Cómo incide la evaluación crediticia en la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo Ltda.104 del distrito de Trujillo, 2015?

#### **1.5 Justificación del estudio:**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 40-41)

**Conveniencia.** Se tiene como propósito detectar a tiempo los factores que ocasionan el aumento del riesgo de la cartera de créditos, se realizara un análisis de causantes que conllevan a reportar una cartera de crédito con morosidad, los cuales pueden ocasionar la reducción de la liquidez financiera en la Cooperativa San Lorenzo

**Relevancia social.** La presente investigación beneficiara a la Cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo ya que se brindará información sobre cómo la entidad se ve afectada en el ámbito económico y las consecuencias que proporciona la morosidad de los socios en la Cooperativa. De esa manera, poniendo información valiosa al alcance de la gerencia los cuales desean conocer el efecto que ocasiona la morosidad en determinado periodo de estudio.

**Implicaciones prácticas.** Los resultados del análisis y evaluación son realizados con la finalidad de evitar aumento de riesgo en la cartera de crédito, tomando en consideración lo dicho, la propuesta nos indicaría que tan importante es una eficaz evaluación y de qué manera disminuirá el grave problema del riesgo crediticio.

**Valor teórico.** El presente trabajo de investigación ayudara a la alta directiva de la Cooperativa a tener conocimiento de lo ocurrido y así poder tomar decisiones para la presente y futuras operaciones que realicen en el área de créditos.

**Utilidad metodológica.** Nos servirá la realización del presente estudio para la recolección de datos así dar alcance a posibles soluciones que ayudan al bienestar económico y financiero de la Cooperativa.

## **1.6 Hipótesis:**

La evaluación crediticia incide positivamente en la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo 2015.

## **1.7 Objetivos:**

### **1.7.1 Objetivo General.**

Demostrar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo 2015.

### **1.7.2 Objetivos específicos.**

- Determinar el proceso de evaluación que se tienen en cuenta para el otorgamiento de préstamos a los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda.104 distrito de Trujillo, 2015.
- Analizar la cartera de créditos y la morosidad que presenta la Cooperativa San Lorenzo distrito de Trujillo, 2015.
- Proponer un plan de mejora de las políticas de evaluación de créditos para la reducción de cartera morosa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda.104 distrito de Trujillo, 2015.

# MÉTODO



## **II. Método**

### **2.1 Diseño de investigación**

El diseño de investigación es de tipo no experimental y de corte transversal, debido a que no se realizó la manipulación de variables y se observaron los datos, de estudio descriptivo, porque se analizó y observó la información para descubrir los hechos ocurridos basados en la realidad.

### **2.2 Variables, operacionalización**

- **Variable independiente:**  
Evaluación crediticia
  
- **Variable dependiente:**  
La morosidad

Tabla 2.1

*Operalización de Variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Evaluación Crediticia	Ochoa y Saldivar, (2012), Es un análisis de un grupo de etapas que incluyen las actividades y/o procedimientos que realiza la entidad para evaluar y determinar el nivel de pago de una determinada unidad familiar para el otorgamiento de un préstamo. (p.130)	Análisis Documentario y Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Procesos de evaluación y otorgamiento de créditos.</li> <li>-Procesos para la aprobación de créditos.</li> <li>-Procesos para el seguimiento y control de créditos aprobados.</li> <li>-Procedimientos para la recuperación de créditos.</li> </ul>	Nominal
Morosidad	Recarte, (2009), Es el retraso de un determinado compromiso económico el cual no es pagado dentro del plazo establecido por ambas partes, el cual uno se compromete a pagar en las fechas acordadas.(p.120)	Análisis Documentario	Índice De Morosidad	Razón

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población.

La población está conformada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda.

### 2.3.2 Muestra.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda Distrito de Trujillo, 2015.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Guía de entrevista
Análisis documentario	Ficha de análisis documentario

### 2.4.1 Validez y confiabilidad.

En la presente investigación se realizó una entrevista la cual ha sido validada por los siguientes:

- Doctor en Ciencias Económicas, Alfredo Morillo Alva.
- Economista, Susan Mariela Pérez Plasencia.
- Administrador, Álvaro Ramiro Vásquez Cárdenas.

## 2.5 Método de análisis de datos

Las técnicas de selección para la recolección de datos dependieron de la naturaleza del problema y de los objetivos, de esta manera para recolectar información, se utilizara una entrevista al jefe del área de créditos, y realizar análisis documentario para verificar la información brindada por el entrevistado y determinar la aplicación de políticas y reglamentos de créditos las cuales se rigen para llegar a la meta planteada y observar los Estados Financieros.

# RESULTADOS

### **III. Resultados**

#### **3.1 Generalidades**

##### **3.1.1 Reseña Histórica.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo se fundó el 28 de mayo de 1958: se constituyó el día 7 de setiembre de 1958 y fue reconocida Oficialmente mediante Resolución Suprema N° 219 del 11 de noviembre de 1959, inscribiéndose en el libro de Registro Nacional de Cooperativas de Crédito Mixtas y en el registro público de asociaciones de la libertad. Así mismo ha sido reconocida para la superintendencia de Banca y Seguros, mediante Resolución SBS N° 865-95 de fecha 30 de noviembre de 1995. Es una empresa jurídica de derecho privado sin fines de lucro, basado en un acuerdo social de ayuda mutua y solidaridad de los miembros que lo componen, con el fin de satisfacer la necesidad de crédito, mediante el uso del fondo económico común

En el año 2015, se detectó un incremento en la morosidad de los socios los cuales arrojan una cartera poco favorable que está afectando la rentabilidad de la Cooperativa, para lo cual se requiere realizar un plan para mejorar y/o reestructurar las políticas en el área de créditos para un mejor control.

##### **Misión:**

Ser la solución en servicios financieros y no financieros de nuestros socios, de manera eficiente y personalizada, basado en nuestros valores institucionales, a fin de contribuir al desarrollo de la región La Libertad y del país

##### **Visión:**

Ser referente nacional y mundial en productos financieros y no financieros, creciendo sostenidamente, basados en nuestra solidez, innovación, calidad de servicio, ayuda mutua y solidaridad

### 3.2. Determinar el proceso de evaluación que se tienen en cuenta para el otorgamiento de préstamos a los socios

Para poder desarrollar el primer objetivo específico se realizó una entrevista al jefe del área de créditos de la cooperativa, así mismo se obtuvo información documental revisando el reglamento de créditos de la Cooperativa, permitiendo analizar a detalle el proceso de evaluación que realizan en dicha entidad para el otorgamiento de créditos.

Tabla 3.2

#### Entrevista a profundidad realizada a Jefe de Créditos

Ítems	Respuesta	Comentario	Evidencias
<p>¿Podría explicar brevemente cuales son los procesos que se realizan en la cooperativa para el otorgamiento de créditos?</p>	<p><i>“...Los procesos son: la etapa de promoción que es la visita del analista al cliente o del cliente al analista. La evaluación, se le solicita documentación que sustente sus ingresos, egresos y/o bienes a su nombre y realiza la hoja de trabajo, estados financieros y realiza las visitas a domicilio y centro de trabajo o empresa. La aprobación en la cual el analista ya preparado el expediente lo presenta al jefe del área de créditos y/o a las autoridades encargadas para su aprobación. El desembolso de crédito en la que el encargado de operaciones hace firmar un pagare al socio se le hace el desembolso y entrega su calendario de pagos. Control y recuperación de crédito en la cual el analista se encarga de verificar si se ha cumplido con el destino del crédito y cuando no se cumple con lo pactado en el pago establecido del crédito...”</i></p>	<p>Estos procesos están establecidos por la cooperativa según reglamento de créditos.</p>	<p>reglamento de créditos</p>

<p>A su criterio ¿cómo califica el proceso de créditos que realizan los analistas de créditos? ¿Por qué?</p>	<p><i>“...Es, bueno no se podría decir excelente porque a pesar que se les dice a los analistas siguen presentando sus evaluaciones con información incompleta con los expedientes en donde no presenta por completo el llenado de solicitud de crédito y firmas de los solicitantes pasa casualmente pero si perjudica al momento de que se realiza la auditoria de expedientes...”</i></p>	<p>según expedientes de créditos presentados se verifico que algunos analistas obvian los procesos</p>	<p>expedientes de crédito</p>
<p>¿Se les otorga préstamos a clientes con un historial deficiente (deuda castigada)? ¿Por qué?</p>	<p><i>“...Bueno según el reglamento de créditos no se debe de dar préstamos a clientes con un historial deficiente, pero se realiza excepciones ya sea el caso de algún conocido el cual pueda ser garantizado por un tercero para ello se envía un correo para pedir autorización a gerencia el cual está autorizado para poder otorgarle el préstamo si se tratara de un monto superior a 5,000.00 si es mejor la encargada de autorizar soy yo como Jefa de Créditos...”</i></p>	<p>Firma y aprobación de Jefa de créditos en la solicitud de los expedientes</p>	<p>Mención de la Jefa de Agencia</p>
<p>¿Qué información y documentos como mínimo deben contener los expedientes de créditos presentados por los analistas?</p>	<p><i>“...La documentación que se presentan es de acuerdo al monto y tipo de crédito que se solicita. Si se tratara de un crédito Pyme se tiene que presentar toda la documentación de la empresa como minuta de constitución, EE.FF, últimos PDTs, pagos a SUNAT, Vigencia de poder copias de DNI de los accionistas entre otros. Si se tratara de créditos consumo y/o personales tiene que sustentar sus ingresos ya sea con boletad de pago recibos por honorario entre otros...”</i></p>	<p>Según reglamento de créditos de la Cooperativa</p>	<p>Reglamento de créditos de la Cooperativa (Cap. V. Art.57)</p>
<p>¿Quién o quiénes son los encargados de autorizar y/o aprobar los créditos?</p>	<p><i>“...Tenemos: 1 nivel están los créditos bajo aporte que son aprobados solo por los analistas, en 2 nivel los créditos hasta 15,000 nuevos soles que son aprobados por el jefe de créditos y comité de créditos, 3 nivel créditos de 15,001 hasta 25,000 nuevos soles que son aprobados por jefe de créditos, jefe de agencia y comité de créditos, 4 nivel son los créditos de 25,001 hasta 50,000 nuevos soles por gerencia general, gerencia de negocios, jefe de créditos, jefe de agencia y comité de créditos, 5 nivel son los créditos De S/. 50,001 Hasta el límite individual señalado en la Ley N° 26702 los cuales son aprobados por gerencia general, gerencia de negocios, jefe de créditos, jefe de agencia y comité de créditos, 01 Veedor que Represente al Consejo de Administración Con Ratificación del Consejo de administración...”</i></p>	<p>Según reglamento de créditos de la Cooperativa</p>	<p>Reglamento de créditos de la Cooperativa (Cap. IV. Art.55)</p>

<p>¿Una vez otorgado el crédito (hecho el desembolso) quien realiza el seguimiento y control de crédito?</p>	<p><i>“...Es el Analista de Créditos quien realiza el seguimiento del crédito en todo momento por situaciones de incumplimiento u otros que lo acrediten además recibe el apoyo del Jefe de Créditos o Jefe de Agencia y Jefe de Recuperaciones, La cartera de créditos es supervisada permanentemente por el Jefe de Créditos, en visitas periódicas, donde dejamos constancia en el file de la visita de supervisión efectuada...”</i></p>	<p>Según reglamento de créditos de la Cooperativa</p>	<p>Reglamento de créditos de la Cooperativa (Cap. II. Art.60-61)</p>
<p>¿Con cuántos días de atraso el supervisor de cobranza realiza las visitas y notifica a los socios morosos? y ¿qué medidas toman?</p>	<p><i>“...A partir de los 15 días de atraso para créditos Pyme y 30 días de atraso para créditos consumo. Se les realiza visitas se les notifica a su domicilio. Y al Área de recuperaciones como máximo 120 días de vencido...”</i></p>	<p>Según reglamento de créditos de la Cooperativa</p>	<p>Reglamento de créditos de la Cooperativa (Cap. VI. Art.72)</p>
<p>¿Se tiene una copia del reglamento de créditos y se ha verificado el entendimiento del contenido?</p>	<p><i>“...Si, cada uno tiene la copia del reglamento de créditos, y el contenido es claro y entendible...”</i></p>	<p>Existe u reglamento de créditos en la Cooperativa</p>	<p>Reglamento de créditos de la Cooperativa(2013)</p>

*Nota:* La tabla 3.2 nos muestra la entrevista realizada a la Jefa de Área de Créditos de la CAC San Lorenzo para conocer los procesos que utilizan y reglamentos a los cuales se rigen la realización de evaluación de créditos.



Tabla 3.3

*Proceso de evaluación de créditos*

Etapas de la evaluación de créditos según políticas de la cooperativas (manual)		Cumplimiento
01	Etapa de promoción	Si está establecido
02	Etapa de evaluación	Si está establecido
03	Etapa de aprobación	Si está establecido
04	Etapa de desembolso de crédito	Si está establecido
05	Etapa de control y seguimiento	Si está establecido
06	Etapa de recuperación de crédito	Si está establecido

*Nota:* La tabla 3.3 nos muestra el proceso y/o etapas de evaluación que el área de créditos de la Cooperativa tienen en cuenta al momento de realizar un préstamo.

Tabla 3.4

*Etapa 01: Etapa de Promoción*

Procedimientos	Porcentaje a Base de 100%
Visita del analista de créditos al cliente	30%
Visita del cliente a la entidad a la cooperativa	70%
Total	100%

*Nota:* La tabla 3.4 nos muestra la etapa de promoción la cuales se divide en dos procedimientos en los que el 70% son visitas realizadas por los socios a la Cooperativa y solo realizan un 30% de trabajo de campo.

Tabla 3.5

*Etapa 02: Etapa de Evaluación*

Tipos De Créditos	Pyme	Consumo	Hipotecario p/vivienda
Nivel I			
1. Solicitud de crédito: Propuesta, aprobación o ratificación del crédito u operación con las firmas autorizadas, así como el nivel de aprobación correspondiente y observaciones al mismo si las hubiera.	X	X	X
2. Hoja Resumen	X	X	X
3. Informe de Evaluación (para créditos con garantía Hipotecaria)	X	X	X
4. Posición Financiera del socio y de cada uno de los participantes	X	X	X
5. Reporte al Detalle de Central de Riesgos del socio y de cada participante	X	X	X
Información Económico Financiero			
6. Información Económica del socio. (Sustentos de Ingresos)		X	X
- Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas	X		
- Comentarios al cambio en el Patrimonio Neto			
7. Flujo de Caja: para operaciones de créditos que superen los 12 meses y todos aquellos créditos destinados a la inversión (adquisición de activos fijos).	X		
8. Declaración Patrimonial – de los socios y socios garantes.			X
9. Información del Proyecto a financiarse (préstamos a mediano y largo plazo)			X
10. Información de Evaluación de Créditos (para créditos con hipoteca)	X	X	X
Nivel II			
11. Documento de Identidad del socio y participantes	X	X	X
12. Recibos de Servicios, SUNAT, Constitución empresa, Vigencias, alquileres, etc.	X	X	X
13. Certif. Essalud, AFP, SOAT, etc.	X	X	X
Nivel III			
14. Verificación del domicilio y negocio	X	X	X
Nivel IV			
15. Copia de las pólizas, en caso de contar con ello.	X	X	X
16. Copia literal certificado.*	X	X	X
17. Tasación (en caso de Hipoteca real)	X	X	X
18. Plano Catastral (créditos agropecuario)	X		

*Nota:* La tabla 3.5 nos muestra los niveles evaluación que los analistas de crédito realizan para poder otorgar un préstamo el cual se tiene que presentar en un expediente (file) para lo cual las x nos indican la información que debe contener el file según el tipo de créditos (Pyme, Consumo, Hipotecario) para su posterior evaluación.

Tabla 3.6

*Etapa 03: Etapa de aprobación*

Aprobación de Créditos				
Niveles	Integrantes	Monto de Nivel de Aprobación	Monto Refinanciados	Nivel de Excepciones
Nivel I	-Analistas de Créditos. (solo para créditos bajo aporte)	Ilimitado.	NO existe.	Jefe de Créditos
Nivel II	-Jefe de Agencia o Jefe de Créditos	Hasta S/. 15,000.00 nuevos soles o su equiv. M.E.	Hasta S/. 10,000.00 nuevos soles o su equiv. M.E.	Gerente de Negocios
Nivel III	-Jefe de Créditos -Jefe de Agencia -Comité de Créditos	De S/. 15,001 Hasta S/. 25,000.00 nuevos soles.	De S/. 10,001 Hasta S/. 15,000.00 nuevos soles o su equiv. M.E.	Gerente General
Nivel IV	-Gerencia General -Gerencia de Negocios -Jefe de Créditos -Jefe de Agencia u oficina -Jefe de Agencia u oficina	De S/. 25,001 hasta S/. 50,000 nuevos soles o su equiv. M.E.	De S/. 15,001 Hasta S/. 30,000 nuevos soles o su equiv. M.E.	
Nivel V	-Gerencia General -Gerencia de Negocios -Jefe de Créditos -Jefe de Agencia u oficina -01 Veedor que Represente al Consejo de Administración	De S/. 50,001 Hasta el límite individual señalado en la Ley N° 26702	De S/. 30,001 Hasta el límite individual señalado en la Ley N° 26702	

*Nota:* La tabla 3.6 nos muestra los niveles de aprobación que establece la cooperativa para poder otorgar un préstamo el cual de acuerdo al monto pasa por una serie de autoridades para su aprobación.

Tabla 3.7

*Etapa 04: Desembolso de Crédito*

Procedimientos	Según reglamento de operaciones	Cumplimiento
El cliente procede a firmar los pagarés y el auxiliar de operaciones realiza la verificación de los documentos de identidad	esta establecido	si se cumple
El auxiliar de operaciones es el encargado y responsable informar sobre las condiciones de aprobación y conformidad de los formatos que debe de contener el expediente de créditos	está establecido	si se cumple
El auxiliar de operaciones informa y entrega al cliente los documentos del desembolso: cronograma de pago.	esta establecido	si se cumple

*Nota:* La tabla 3.7 nos muestra la etapa del desembolso de crédito en las que se realiza una serie de procedimientos para hacer efectivo el desembolso.

Tabla 3.8

*Etapa 05: Control y seguimiento*

Procedimientos para seguimiento	Según reglamento de créditos
El analista de créditos realiza el seguimiento del crédito en todo momento. por situaciones de incumplimiento u otros que lo acrediten además recibe el apoyo del jefe de créditos o jefe de agencia y jefe de recuperaciones	esta establecido
En los créditos mayores a s/. 15,000 nuevos soles o equiv. m.e. cuyo destino sea la adquisición de activos fijos (maquinarias, vehículos, terrenos e inmuebles), el analista de créditos deberá verificar, dentro de los siguientes treinta días posteriores al desembolso	esta establecido
Procedimiento para control	
La cartera de créditos será supervisada permanentemente por el jefe de créditos, jefe de la unidad de riesgos u órgano similar, en visitas mensuales y periódicas, dejando constancia en el file de la visita de supervisión efectuada.	esta establecido

*Nota:* La tabla 3.8 nos muestra la etapa de control y seguimiento de crédito las cuales tanto el analista como jefe de créditos y varias áreas están involucrados en el mismo.

Tabla 3.9

*Etapa 06: Recuperación de Crédito*

Etapa de recuperación de crédito		
Encargados	Días de atraso	Derivación
01 Analista de créditos	de 1 hasta 30	01
02 Jefe de crédito	de 15 a 30	01-02
03 Jefe de cobranzas	de 30 a 120	02-03
04 Área de recuperaciones	de 120 mas	04
05 Área legal (proceso judicial)	no recuperado	05

*Nota:* La tabla 3.9 nos muestra la etapa de recuperación de crédito las cuales según los días de morosidad hay un encargado y al no ver resultados se les deriva a diferentes áreas.

### 3.3. Analizar la cartera de créditos y la morosidad que presenta la Cooperativa San Lorenzo distrito de Trujillo, 2015. Tabla 3.10

*Reporte de cartera de créditos por días de atraso al 01/12/2015*

N°	Socio	Monto Otorgado	Fecha Otorgado	Saldo	Días Atraso	Calificación SBS	Producto
1	Abad Izquierdo Karen Maribel	5000.00	09/04/2015	3412.31	0	Normal	Microempresas
2	Meléndez Quiroz Nilda Adely	1300.00	04/12/2015	130.15	1	Normal	Microempresas
3	Diestra Flores Neyda	2843.00	04/10/2015	2551.55	2	Normal	Consumo No Revolvente
4	Orbegoso Santiago Julia Elena	3000.00	07/05/2015	1667.13	2	Normal	Microempresas
5	Chávez Urbina Janeth Oliva	3000.00	05/07/2015	2592.61	3	Normal	Microempresas
6	Rojas Del Valle Myrian Usbaldina	3000.00	08/06/2015	2354.78	4	Normal	Consumo No Revolvente
7	Reyes Méndez Abel	5000.00	04/08/2015	4232.76	5	Normal	Microempresas
8	Pajares Cortez Lander	3500.00	07/01/2015	697.19	6	Normal	Microempresas
9	Espinoza Céspedes Rangel Yonel	2700.00	05/11/2015	2700.00	7	Normal	Microempresas
10	Saavedra Valles Agustin	2500.00	09/05/2015	1389.27	7	Normal	Microempresas
11	Siu Pinto Brenda Hanmuy	5000.00	03/10/2015	4647.69	7	Normal	Microempresas
12	Uriel Mantilla María Michelli	4000.00	05/02/2015	1182.75	7	Normal	Microempresas
13	Romero Sandoval Edilberto	3000.00	31/10/2015	1423.05	8	Normal	Microempresas
14	Segura Alfaro María Del Rosario	11000.00	30/05/2015	6885.00	8	Normal	Microempresas
15	Aguilar Ramírez Olenka Maricel	4000.00	02/09/2015	3676.24	9	CPP	Microempresas
16	Neyra Rodríguez Marta María	31000.00	30/12/2013	11422.47	9	CPP	Microempresas
17	Neyra Rodríguez Marta María	15000.00	17/11/2015	11489.44	9	CPP	Microempresas
18	Principe Gonzales Walter Alberto	65100.00	24/11/2011	4800.80	9	CPP	Microempresas
19	Alfaro Lucano Manuel Leo Dan	7000.00	29/01/2015	3250.64	10	CPP	Microempresas
20	Ferrel Flores Segundo Pablo	64500.00	12/02/2015	43914.22	10	CPP	Microempresas
21	Gutiérrez Cordova Agapito Wilson	40000.00	21/05/2015	31282.92	10	CPP	Microempresas
22	Gabriel Zurita Jose Raul	2200.00	24/05/2015	2114.21	11	CPP	Consumo No Revolvente
23	Garro Albaracin Ivan	1200.00	29/01/2015	416.93	11	CPP	Microempresas
24	Guevara Reyes Amner Rody	10000.00	30/06/2015	8554.71	11	CPP	Microempresas
25	Campos Horna Luz Elizabeth	10000.00	30/06/2014	6536.69	12	CPP	Microempresas
26	Gerstein Vasquez Galo Estuardo	30000.00	16/04/2014	22278.81	12	CPP	Microempresas
27	Gutiérrez Hilario Abel Elisban	2000.00	27/07/2016	1584.45	12	CPP	Microempresas
28	Lozano Medina Alvaro Ivan	15000.00	06/11/2013	6689.15	12	CPP	Microempresas
29	Ore Cordova Andres Arturo	1500.00	19/05/2015	1229.73	12	CPP	Microempresas
30	Otiniano Reyes Diego Jean Pool	5000.00	09/12/2015	4612.21	12	CPP	Microempresas
31	Pavimor Sac	363000.0	17/05/2014	311478.45	12	CPP	Pequeñas Empresas
32	Ponce Valverde Álvaro Oswaldo	10000.00	31/10/2015	8324.29	12	CPP	Consumo No Revolvente

33	Ramírez Paredes Pedro Valdemar	5000.00	13/08/2015	5000.00	12	CPP	Microempresas
34	Rojas Márquez Renzo Bryan	4000.00	06/10/2014	1113.91	12	CPP	Consumo No Revolvente
35	Reyes Méndez Deyvi Abel	10000.00	28/03/2015	6231.44	13	CPP	Microempresas
36	Carlos Acosta Aristóteles	760.00	27/10/2015	760.00	14	CPP	Consumo No Revolvente
37	Lujan Muñoz Nilton Cesar	1445.00	26/09/2015	1343.18	31	Deficiente	Microempresas
38	Orbegoso Mozo Jhon Franklin	2000.00	22/10/2015	2000.00	31	Deficiente	Microempresas
39	Quiroz Paisi Jorge Luis	3200.00	23/08/2015	2945.39	32	Deficiente	Consumo No Revolvente
40	Castillo Agreda Nicanor Guillermo	3000.00	22/06/2015	1719.71	35	Deficiente	Microempresas
41	Ferrel Flores Segundo Pablo	15000.00	16/12/2014	13074.53	36	Deficiente	Microempresas
42	Rodríguez Villegas Isabel Hilda	3000.00	23/05/2015	1918.58	36	Deficiente	Microempresas
43	Contreras Castillo José Luis	1900.00	10/10/2015	1900.00	37	Deficiente	Consumo No Revolvente
44	Gutiérrez Córdova Agapito Wilson	15000.00	22/03/2015	13124.95	37	Deficiente	Microempresas
45	Leiva Salinas Karla De Los Milagros	3000.00	07/05/2015	2366.39	38	Deficiente	Consumo No Revolvente
46	Rivera Cabrera Segundo Jesús	1800.00	07/05/2015	1151.18	39	Deficiente	Microempresas
47	Gutiérrez Contreras Andy Jeison	18500.00	29/10/2015	14015.58	39	Deficiente	Consumo No Revolvente
48	Salvador Santiago Kenia Flor	4000.00	04/08/2015	3108.95	39	Deficiente	Microempresas
49	Castro Barrueta Manuel	1000.00	03/03/2015	935.33	40	Deficiente	Consumo No Revolvente
50	La Barrera Algarate Carmen Rosa	9500.00	13/11/2015	7318.39	61	Dudoso	Consumo No Revolvente
51	García Flores Milton Fernando	50000.00	16/09/2015	27956.57	61	Dudoso	Microempresas
52	Huamán Salgado Marilú Mercedes	5000.00	30/06/2016	4339.97	63	Dudoso	Consumo No Revolvente
53	Gonzales Flores Miguel Ángel	2000.00	22/05/2015	1229.09	68	Dudoso	Microempresas
54	Pacheco Narro Herbet Martin	2200.00	06/11/2015	1868.32	72	Dudoso	Microempresas
55	Fernández Ruiz Sandra Marilyn	7000.00	18/09/2013	6515.79	73	Dudoso	Consumo No Revolvente
56	García Vidal Luis Manuel	2500.00	20/05/2015	639.98	83	Dudoso	Consumo No Revolvente
57	Ramírez Lázaro Milagros Del Pilar	2000.00	16/08/2016	2000.00	205	Perdida	Consumo No Revolvente
58	Pastor Cava Roger	10000.00	18/12/2015	867.75	206	Perdida	Microempresas
59	Gonzales Castillo Zenaida Graciela	6000.00	17/12/2015	1031.43	290	Perdida	Microempresas
60	Argomedo Martínez Darwin Alberto	20000.00	14/05/2014	2016.55	310	Perdida	Microempresas

**Nota:** La tabla 3.10 nos muestra la cartera de créditos a diciembre del 2015, donde se observa la calificación (normal 0-8 días, CPP 9-14 días, deficiente 15-49 días, dudoso 50-89 días, perdida 90 a más días) según los días de atraso que presentan los socios de la Cooperativa San Lorenzo.

Tabla 3.11

Resumen de reporte de cartera de créditos Diciembre 2015

Cuadro Resumen							
Ítem	Tipo SBS	Calificación SBS	Nro Exp.	Monto Otorgado	Saldo	Saldo Moroso	Provisión
1	Microempresas	Normal	12	73000.00	45583.63	4024.57	455.84
2	Consumo No Revolvente	Normal	3	8343.00	6870.70	520.48	68.71
3	Microempresas	CPP	24	414045.00	214178.26	12329.39	9195.26
4	Consumo No Revolvente	CPP	6	43560.00	28838.02	2783.45	1256.68
5	Pequeñas Empresas	CPP	1	363000.00	311478.45	4604.31	7786.96
6	Microempresas	Deficiente	8	90500.00	63260.99	7653.68	15815.26
7	Consumo No Revolvente	Deficiente	6	61000.00	41979.63	3782.71	8869.42
8	Consumo No Revolvente	Dudoso	4	13000.00	9333.61	2363.35	5600.16
9	Microempresas	Dudoso	3	3650.00	1215.73	935.41	729.44
10	Microempresas	Perdida	4	36000.00	3680.00	32320.00	989.00
	Total		60	S/. 1,070,098.00	S/. 722,739.02	S/. 670,284.69	S/. 49,777.73

$$\begin{array}{l} \% \text{ Índice de. Morosidad} \\ \text{Saldo Moroso / Saldo Mes} \end{array} = \frac{670284.69}{S/.722,739.02} = \underline{\underline{92.74\%}}$$

*Nota:* La tabla 3.11 nos muestra el resumen de cartera de morosidad donde nos refleja el número de socios que reportan un saldo moroso como son los más alarmantes (deficiente, dudoso y perdida) que son un total de 25 socios con más de 15 días de atraso lo cual perjudica a la cartera de créditos. y un índice de morosidad de 92.74%.

### 3.4. Demostrar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo 2015.

Tabla 3.12

*Verificación de cumplimiento de evaluación de créditos (expediente con 15 a más días de atraso)*

N°	Socio	Días Atraso	Calificación SBS	Deficiencias en expedientes de socios - verificación de cumplimiento de evaluación de crédito					
				Promoción	Evaluación	Aprobación	Desembolso	Control y Seguimiento	Recuperación
1	Lujan Muñoz Nilton Cesar Orbegoso	31	Deficiente	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
2	Mozo Jhon Franklin	31	Deficiente	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
3	Quiroz Paisi Jorge Luis Castillo	32	Deficiente	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
4	Agreda Nicanor Guillermo Ferrel Flores	35	Deficiente	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
5	Segundo Pablo	36	Deficiente	ninguna deficiencia	Falta copia literal de casa reporte de central de riesgo	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
6	Rodríguez Villegas Isabel Hilda	36	Deficiente	ninguna deficiencia	negativo(de uda castigada)	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
7	Contreras Castillo José Luis	37	Deficiente	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
8	Gutiérrez Córdova Agapito Wilson	37	Deficiente	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
9	Leiva Salinas Karla De Los Milagros	38	Deficiente	ninguna deficiencia	reporte de central de riesgo negativo(de uda castigada)	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
10	Rivera Cabrera Segundo Jesús	39	Deficiente	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
11	Gutiérrez Contreras Andy Jeison	39	Deficiente	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
12	Salvador Santiago Kenia Flor	39	Deficiente	ninguna deficiencia	reporte de central de riesgo negativo(de uda castigada)	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
13	Castro Barrueta Manuel	40	Deficiente	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia



14	La Barrera Algarate Carmen Rosa	61	Dudoso	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
15	García Flores Milton Fernando	61	Dudoso	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia reporte de riesgo negativo(de uda castigada)	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
16	Huamán Salgado Marilú Mercedes	63	Dudoso	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
17	Gonzales Flores Miguel Ángel	68	Dudoso	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
18	Pacheco Narro Herbet Martin	72	Dudoso	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia reporte de riesgo negativo(de uda castigada)	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
19	Fernández Ruiz Sandra Marilyn	73	Dudoso	ninguna deficiencia	Falta firma de solicitud de crédito	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
20	García Vidal Luis Manuel Ramírez	83	Dudoso	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
21	Lázaro Milagros Del Pilar	205	Perdida	ninguna deficiencia	Falta flujo de caja	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
22	Pastor Cava Roger	206	Perdida	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia reporte de riesgo negativo(de uda castigada)	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
23	Gonzales Castillo Zenaida Graciela	290	Perdida	ninguna deficiencia	Falta copia de DNI de garante	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia
24	Argomedo Martínez Darwin Alberto	310	Perdida	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia reporte de riesgo negativo(de uda castigada)	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia	ninguna deficiencia

*Nota:* La tabla 3.12 nos muestra la cartera de créditos diciembre 2015, en el cual se cogió a los socios que se encuentran morosos a partir de los 15 días de atraso, que son 24 lo cual perjudica a la cartera de créditos y se verifico el cumplimiento de los procesos de evaluación de créditos que la Cooperativa establece, la cual se observa la deficiencia en la evaluación que realizan los analistas los cuales no cumplen con lo redactado en el reglamento de créditos, siendo el más sobresaliente reporte de riesgo negativo (deuda castigada).

### **3.5 Contrastación de hipótesis**

En la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis: La evaluación crediticia incide positivamente en la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo 2015.

En la investigación desarrollada en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo Ltda. 104 Del distrito de Trujillo, según el análisis se determinó que la evaluación de créditos incide significativamente en la morosidad, la cual aceptamos la hipótesis planteada que se logró descubrir que no se cumplen con la totalidad de los procesos de evaluación según reglamentos y políticas de la Cooperativa según nos muestra tabla 3.11 que nos arroja un saldo moroso de S/.670,284.69 un índice de morosidad de 92.74%. En el cual nos refleja la tabla 3.12, donde se verifico y observo la ineficiencia en el proceso de evaluación lo cual no está cumpliendo con lo redactado en el reglamento de créditos.

# DISCUSIÓN

## V. Discusión

Se determinó los procesos de evaluación que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo del distrito de Trujillo, 2015 para el otorgamiento de créditos, donde identificamos que existen seis etapas y/o procesos a los cuales se rige el área de créditos para conceder préstamos, los cuales fueron establecidos según la Cooperativa de Créditos San Lorenzo, aprobado por el consejo de administración y revisado por Gerencia de negocios año 2013. Se logró identificar los saldos y como está compuesta la cartera de morosidad en la cual se pudo verificar un saldo moroso de S/.670,284.69, y un índice de morosidad de 92.74%. Según lo planteado por Vilca (2013), tiene en su investigación Evaluación de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la caja rural de ahorro y crédito los andes S. A. en la cual destaca la importancia de realizar una correcta evaluación de créditos las cuales están establecidas por la entidad que las otorga según políticas y reglamentos que establezca y su apropiado cumplimiento a ello como consecuencia el incremento de la morosidad por la ineficiencia de la gestión de evaluación de créditos. Con alusión a lo anterior Ochoa y Saldivar (2012), La eficaz evaluación crediticia, es un análisis de un conjunto de documentos e investigación de los antecedentes que tuvo el cliente en el sistema financiero para lo cual es necesario contar con la información necesaria para disminuir los riesgos de morosidad y de esta manera tomar una decisión acertada para el otorgamiento de préstamos (p.130).

Se efectuó un análisis de la cartera de créditos y su morosidad que presenta la Cooperativa San Lorenzo distrito de Trujillo, 2015 donde nos muestra la cartera de crédito en la cual rescatamos que en la cartera de diciembre del 2015 se les brindo créditos a 60 socios (nuevos, ampliaciones y paralelos), los cuales son 24 que están perjudicando la cartera de créditos, llevándola a una cartera morosa, según se verifico el cumplimiento de procesos el error radica en la evaluación. Esto de acuerdo al análisis documentario y que reportes de cartera de la Cooperativa en el año 2015, esto se debe a que no se están cumpliendo en su totalidad con lo establecido en el reglamento de la Cooperativa. Según Uceda y Villacorta (2013), tiene en su investigación Las políticas de ventas al

crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L, en la que predomina que la morosidad siempre será un factor preocupante en cualquier entidad para poder disminuirla se tiene que aplicar buenas políticas y un seguimiento y control de su cumplimiento. Según Recarte(2009, p.102), la morosidad es un cumplimiento tardío de la obligación y cuando sea reportada a una persona o empresa con días de atraso por el incumplimiento de la deuda.

Para finalizar se determinó que no se está cumpliendo a totalidad los procesos de evaluación que establece el reglamento de créditos de la cooperativa a ello cabe destacar a la etapa de evaluación la cual es de suma importancia y la cual no se lleva a cabo correctamente por tal efecto nos proporciona un incremento preocupante de morosidad según los resultados desarrollados, para esto se propuso un de mejora de las políticas de evaluación de créditos para reducir la cartera morosa. Según Celis (2014), presenta en su investigación “Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII en la ciudad de Trujillo en la que señala un buen plan de riesgo permitirá reducir la morosidad de la cartera de créditos planteando una buena gestión y desarrollo del mismo. Por otro lado Según Buero (2005, p.120), no dice que para realizar el otorgamiento de un crédito se determina la capacidad de pago del solicitante, en lo cual se evalúa su ingresos como egresos de dinero y sus antecedentes crediticios.

# CONCLUSIONES

## Conclusiones

1. La incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo distrito de Trujillo año 2015 fue positiva, como se puede determinar los seis procesos de evaluación que se rige el área de créditos para el otorgamiento de préstamos.
2. Los procesos de evaluación de la Cooperativa durante el año 2015 son etapa de promoción, evaluación, aprobación, desembolso, control y seguimiento y la etapa de recuperación a lo cual se detectó que la etapa de evaluación no se está cumpliendo en su totalidad.
3. Se realizó un análisis de la cartera de morosidad en la cual se obtuvo un saldo de la cartera de créditos S/.670,284.69, y un índice de morosidad de 92.74%, a ello se verificó el cumplimiento de procesos donde se detectó la ineficiencia del proceso de evaluación donde es el más resaltante el no brindar préstamos a clientes que se encuentren con una deuda castigada en el sistema de riegos.
4. Se propone efectuar un plan de mejora de las políticas de créditos para la disminución de la cartera morosa.

# RECOMENDACIONES



## **VI. Recomendaciones**

1. Efectuar los procesos de evaluación establecidos por la Cooperativa de créditos los cuales están redactados en el reglamento de créditos y su correcta aplicación, no solo por llegar a la meta planteada en colocaciones obviar algún proceso.
2. Verificar y controlar como jefe de área que se esté cumpliendo con lo redactado y propuesto según reglamento de la Cooperativa para evitar un posterior problema.
3. Analizar el índice de morosidad que presentan como agencia, los cuales están perjudicando a su cartera de créditos, asiendo gestión de seguimiento y cumplimiento de los procesos de créditos establecidos.
4. Aplicar el plan de mejora de las políticas de créditos para la disminución de la cartera morosa

# PROPUESTA

## **VII. Propuesta**

Propuesta de un plan de mejora de las políticas de evaluación de créditos para la reducción de cartera morosa.

### **7.1 Fundamentación**

Debido al incremento de morosidad que presenta la Cooperativa en el área de créditos se requiere proponer un plan de mejora de las políticas de evaluación de créditos, en las cuales se perfeccione algunos puntos importantes para tener un mayor control de los procesos de valuación y una eficaz gestión en la recuperación de la cartera morosa.

### **7.2 Objetivo General**

Proponer un plan de mejora de las políticas de evaluación de créditos para la reducción de cartera morosa.

#### **7.2.1 Objetivos Específicos.**

- Identificar las principales políticas de evaluación que establece la Cooperativa al área de créditos para la evaluación de préstamos.
- Identificar los procedimientos que efectúan para la recuperación de créditos morosos.
- Modificar las políticas de créditos de la Cooperativa con la finalidad de mejorar lo establecido por el mismo.

### **7.3 Descripción de las Actividades**

#### **7.3.1 Identificar las principales políticas de evaluación que establece la Cooperativa al área de créditos para la evaluación de préstamos.**

Es de suma importancia conocer las políticas que la Cooperativa tiene para la evaluación de créditos así podremos realizar su mejoramiento.

Tabla 7.1  
Principales políticas de evaluación

Ítem	Políticas
01	No se les puede dar préstamos a clientes que figuren con la calificación de CPP, salvo que acumulativamente ésta calificación sea igual o menor al 20 % en el reporte crediticio determinado por la SBS, y además que demuestre historial crediticio positivo con la Cooperativa, pago puntual durante los últimos seis meses en el historial crediticio.
02	Todos los créditos a partir de S/. 15,000 o su equivalente en M.E., de manera previa deberá contar con un informe por parte de la Unidad de Riesgos, para el otorgamiento de créditos, teniendo en consideración la Posición global de endeudamiento del socio respecto a sus obligaciones con la Cooperativa
03	El analista de créditos es el único responsable de evaluar un crédito, en el lugar del negocio y en el domicilio del socio.
04	El Analista de Créditos realiza el seguimiento del crédito en todo momento. Por situaciones de incumplimiento u otros que lo acrediten además recibe el apoyo del Jefe de Créditos o Jefe de Agencia y Jefe de Recuperaciones, para lo cual debe seguir los lineamientos internos que se establezcan en las normas o procedimientos específicos que emita la Cooperativa.
05	La cartera de créditos será supervisada permanentemente por el Jefe de Créditos o quien haga sus veces, y/o Jefe de Agencia y/o Jefe de la unidad de riesgos u órgano similar, en visitas mensuales y periódicas, dejando constancia en el file de la visita de supervisión efectuada.
06	El Jefe de Créditos y Jefes de Agencias son responsables de verificar la vigencia de las pólizas de seguros, según sea el caso. Mientras no se tengan constituida la póliza, el bloqueo o inscripción definitiva o cualquier otro requisito para ser considerado como garantía preferida, desde un inicio esta será considerada como no preferida.
07	El monto máximo para otorgar un crédito a sola firma es de S/. 3,000 nuevos soles o su equivalente en moneda extranjera
08	Los créditos con el monto mayor a S/. 3,000 nuevos soles tendrán que tener una garantía de un bien y/o ser avalados por quien lo tuviera.
19	Los créditos mayores a S/. 10,000 nuevos soles serán aprobados por todos los analistas y jefe de créditos.

*Nota:* La tabla 7.1 nos muestra las principales políticas de créditos que se encuentran establecidas en la Cooperativa para el otorgamiento de créditos.

### 7.3.2 Identificar los procedimientos que efectúan para la recuperación de créditos morosos

Tabla 7.2

*Procedimientos para la recuperación de créditos*

Ítem	Procedimientos
01	Los analistas de créditos al momento de que el crédito esta con 9 días de atraso tiene la obligación de comunicarse con su cliente para el hacerle saber y exigir el pago del mismo.
02	Se realiza un reporte de la cartera morosa cada 15 días para saber el nivel de morosidad en que se encuentra.
03	Cuando han transcurrido los 15 días para créditos (Pyme) Y 30 días (Consumo) el analista y su gestor de cobranza realizar la visita domiciliaria y notificación correspondiente.
04	Los jefes de créditos deben supervisar que su equipo de trabajo esté cumpliendo con lo establecido para la recuperación de créditos morosos.
05	Realizado todos los procedimientos y no encontrando respuesta a ello los créditos morosos son derivados al área legal para su respectivo tratamiento judicial.

*Nota:* La tabla 7.2 nos muestra los procedimientos que realizan en la Cooperativa para la recuperación de créditos morosos.

### 7.3.3 Modificar las políticas de créditos de la Cooperativa con la finalidad de mejorar lo establecido por el mismo

Tabla 7.3

*Modificación de políticas de Créditos*

Políticas	Reestructuración
Son sujetos a crédito los socios y personas jurídicas con capacidad civil, solvencia económica y moral. Cumpliendo en su totalidad los procesos de evaluación con lo redactado en el reglamento de créditos de la Cooperativa.	Son sujetos a crédito los socios y personas jurídicas con capacidad civil, solvencia económica y moral. El Jefe de créditos tiene la obligación de evaluar, verificar la comprensión y cumplimiento de lo redactado en el reglamento de créditos luego entregar un informe a gerencia.
No se les puede dar préstamos a clientes que figuren con la calificación de CPP, salvo que acumulativamente ésta calificación sea igual o menor al 20 % en el reporte crediticio determinado por la SBS	No se debe otorgar préstamos a los socios que aparecen en el sistema financiero con deuda castigada.

Todos los créditos a partir de S/. 15,000 o su equivalente en M.E., de manera previa deberá contar con un informe por parte de la Unidad de Riesgos, para el otorgamiento de créditos, teniendo en consideración la Posición global de endeudamiento del socio respecto a sus obligaciones con la Cooperativa	Todos los créditos a partir de S/. 10,000 o su equivalente en M.E., de manera previa deberá contar con un informe por parte de la Unidad de Riesgos, para el otorgamiento de créditos, teniendo en consideración la Posición global de endeudamiento del socio respecto a sus obligaciones con la Cooperativa
El analista de créditos es el único responsable de evaluar un crédito, en el lugar del negocio y en el domicilio del socio.	El analista de créditos y gestor de cobranza deben responsabilizarse de la verificación del negocio y en el domicilio del socio.
El Analista de Créditos realiza el seguimiento del crédito en todo momento. Por situaciones de incumplimiento u otros que lo acrediten además recibe el apoyo del Jefe de Créditos o Jefe de Agencia y Jefe de Recuperaciones, para lo cual debe seguir los lineamientos internos que se establezcan en las normas o procedimientos específicos que emita la Cooperativa.	El Analista de Créditos realiza el seguimiento del crédito en todo momento. La cual debe ser supervisada y recibir el apoyo del Jefe de Créditos o Jefe de Agencia y Jefe de Recuperaciones, para lo cual debe seguir los lineamientos internos que se establezcan en las normas o procedimientos específicos que emita la Cooperativa.
La cartera de créditos será supervisada permanentemente por el Jefe de Créditos o quien haga sus veces, y/o Jefe de Agencia y/o Jefe de la unidad de riesgos u órgano similar, en visitas mensuales y periódicas, dejando constancia en el file de la visita de supervisión efectuada.	La cartera de créditos será supervisada permanentemente por el Jefe de Créditos o quien haga sus veces, y/o Jefe de Agencia y/o Jefe de la unidad de riesgos u órgano similar, en visitas mensuales y periódicas, dejando constancia en el file de la visita de supervisión efectuada.
El Jefe de Créditos y Jefes de Agencias son responsables de verificar la vigencia de las pólizas de seguros, según sea el caso. Mientras no se tengan constituida la póliza, el bloqueo o inscripción definitiva o cualquier otro requisito para ser considerado como garantía preferida, desde un inicio esta será considerada como no preferida.	El Jefe de Créditos y Jefes de Agencias son responsables de verificar la vigencia de las pólizas de seguros, según sea el caso. Mientras no se tengan constituida la póliza, el bloqueo o inscripción definitiva o cualquier otro requisito para ser considerado como garantía preferida, desde un inicio esta será considerada como no preferida.
El monto máximo para otorgar un crédito a sola firma es de S/. 3,000 nuevos soles o su equivalente en moneda extranjera	El monto máximo para otorgar un crédito a sola firma es de S/. 1,000 nuevos soles o su equivalente en moneda extranjera
Los créditos con el monto mayor a S/. 3,000 nuevos soles tendrán que tener una garantía de un bien y/o ser avalados por quien lo tuviera.	Los créditos con el monto mayor a S/. 1,000 nuevos soles tendrán que tener una garantía de un bien y/o ser avalados por quien lo tuviera.
Los créditos mayores a S/. 10,000 nuevos soles serán aprobados por todos los analistas y jefe de créditos.	Los créditos mayores a S/. 10,000 nuevos soles serán aprobados por todos los analistas y jefe de créditos y pasar por el área de riesgos.

*Nota:* La tabla 7.3 nos muestra el mejoramiento de principales políticas que se utilizar para el otorgamiento de créditos.

## 7.4 Recursos y Presupuesto

### 7.4.1 Recursos Humanos

- Gerencia de Negocios
- Consejo de Administración
- Departamento de Créditos

Tabla 7.4

#### Descripción de Presupuesto

Naturaleza de gasto	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
2.3.1.5	Materiales y útiles				
2.3.1.5.1.2	Papelería en general, útiles y materiales de oficina				
2.3.1.5.1.2.1	Papel bond A4	unid	200	0.10	20.00
2.3.1.5.1.2.2	Lapiceros	unid	10	1	10.00
2.3.1.5.1.2.3	Lápiz	unid	5	0.5	2.50
2.3.1.5.1.2.4	Corrector	unid	3	2.5	7.50
2.3.1.5.1.2.5	Borrador	unid	2	1	2.00
2.3.1.5.1.2.6	Folder manila A4	unid	12	1	12.00
2.3.1.5.1.2.7	Faster	unid	12	0.5	6.00
2.3.1.5.1.2.8	Perforador	unid	1	22	22.00
2.3.2.2	Servicios Básicos				
2.3.2.2.2	Servicio de telefonía e internet				
2.3.2.2.2.1	Telefonía	mes	6	40	240
2.3.2.2.2.2	Internet	mes	6	60	360
2.6.3.2	Adquisición de maquinaria, equipo y mobiliario				
2.6.3.2.1	Oficina				
2.6.3.2.1.1	Maquinaria y equipo				
2.6.3.2.1.1.1	Computadora	unid	1	2000	2000
2.6.3.2.1.1.2	Impresora	unid	1	300	300
<b>Total</b>					<b>S/. 2,982.00</b>

# REFERENCIAS



## VIII. Referencias bibliográficas

- Castro Gálvez W. (2010). *Economía*. (1ª Ed.): Trujillo, editorial Bautista Moya.
- Córdoba Bueno M. (2003). *Análisis Financiero*. (1ª Ed.). Lima-Perú: Ediciones Paraninfo S.A.
- Buero, E. (2005). *Como cobrarle a un deudor que no quiere pagar*. (2ª Ed.). Argentina: Gran aldea editores.
- Flores Saria J. (2012). *Gestión Financiera*. (1ª Ed.). Lima-Perú: Centro de Especialización en contabilidad y finanzas EIRL.
- Fernández Condori E. (2006). *Análisis de la transparencia del costo del crédito en el comercio corporativo*. (1ª Ed.). Lima-Perú: Editorial Resegraf EIRL.
- Hernández Sampieri, R. & Bautista Lucio P. (2010). *Metodología de la investigación*. México. Obtenido de [http://www.academia.edu/6399195/Metodologia\\_de\\_investigacion\\_5ta\\_Edicion\\_Sampieri](http://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri).
- Moreta, C. (2015). *Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato Ltda., periodo 2012*. (Tesis para obtener el título Ingeniería Financiera). Universidad Católica de Ambato, Ambato Ecuador.
- Ochoa Setzer G. & Saldivar del Ángel R. (2012). *Administración Financiera*. (3ª Ed.). México: Interamericana Editores S.A.

# ANEXOS

Reporte de Cartera por Días de Atraso 01/12/2015

N°	Cta. Socio	Socio	Monto Otorgado	Fecha Otorgado	Saldo	Dias Atraso	Calificacion Sbs	Producto	Saldo Ap.	Direccion
1	0034980	Vera Gonzales Bladimir Jose	24000.00	29/04/2015	14623.72	0	Normal	Microempresas	221.86	Mz 9 Lte 6 Manuel Seoane Aa Hh Victor Raul - El Porvenir
2	0046235	Abad Izquierdo Karen Maribel	5000.00	09/04/2016	3412.31	0	Normal	Microempresas	315.00	Mz. C Lt.18 - La Libertad
3	0046870	Melendez Quiroz Nilda Adely	1300.00	04/12/2015	130.15	1	Normal	Microempresas	289.00	Psj. Los Rosales Mz.8 Lt. 7aa.Hh. La Dinamica - Florencia De Mora
4	0039904	Diestra Flores Neyda Lit	2843.00	04/10/2016	2551.55	2	Normal	Consumo No Revolvente	374.00	Ca 50 Mz S-4 Barrio Iii A - Alto Trujillo
5	0048993	Orbegoza Santiago Julia Elena	3000.00	07/05/2016	1667.13	2	Normal	Microempresas	146.00	Mz. B Lt. 12 Alto Trujillo Barrio 3c Villa El Mirador - El Porvenir
6	0043998	Chavez Urbina Janeth Oliva	3000.00	05/07/2016	2592.61	3	Normal	Microempresas	52.00	Ca 9 De Mayo 1560 Florencia De Mora - Otros
7	0049207	Rojas Del Valle Myrian Usbaldina	3000.00	08/06/2016	2354.78	4	Normal	Consumo No Revolvente	91.00	Descartes 376 - La Noria
8	0047115	Villegas Garay Valdemar	2500.00	07/06/2016	1964.37	5	Normal	Consumo No Revolvente	296.00	Mz. 10 Lt. 18 Aa.Hh. 30de Noviembre - Laredo
9	0047910	Reyes Mendez Deyvi Abel	5000.00	04/08/2016	4232.76	5	Normal	Microempresas	268.00	Mz. 14 Lt. 02 Barrio 2b Alto Trujillo - El Porvenir
10	0047016	Pajares Cortez Jhimy Lander	3500.00	07/01/2016	697.19	6	Normal	Microempresas	288.00	Jose Olaya 1793 El Porvenir - El Porvenir
11	0048390	Uriol Mantilla Maria Michelli	4000.00	05/02/2016	1182.75	7	Normal	Microempresas	230.00	Ca. 19 Mz. T Lt. 21 Sec Barrio 5a Alto Trujillo - El Porvenir
12	0049000	Saavedra Valles Agustin	2500.00	09/05/2016	1389.27	7	Normal	Microempresas	91.00	Ca. Pumacahua 1450 - El Porvenir
13	0050151	Siu Pinto Brenda Hanmuy	5000.00	03/10/2016	4647.69	7	Normal	Microempresas	26.00	Calle Torre Tagle 209 - San Andres
14	0050396	Espinoza Cespedes Rangel Yonel	2700.00	05/11/2016	2700.00	7	Normal	Microempresas	172.00	24 De Abril 1834-741 - Otros
15	0046682	Segura Alfaro Maria Del Rosario	11000.00	30/05/2016	6885.00	8	Normal	Microempresas	347.00	Calle Lorenzo Farfan 252 - El Porvenir
16	0046730	Romero Sandoval Edilberto	3000.00	31/10/2015	1423.05	8	Normal	Microempresas	13.52	Ca. Jose Crespo 1426 - El Porvenir
17	0038689	Principe Gonzales Walter Alberto	65100.00	24/11/2011	4800.80	9	Cpp	Microempresas	44.00	Mz I Lt 7 Aa Hh Nuevo Florencia Iii Etapa - Florencia De Mora
18	0043160	Neyra Rodriguez Marta Maria	31000.00	30/12/2013	11422.47	9	Cpp	Microempresas	490.00	Mz. E. Lote 22 -Aa.Hh Victor Raul Haya De La Torre - Laredo

19	0043160	Neyra Rodriguez Marta Maria	15000.00	17/11/2015	11489.44	9	Cpp	Microempresas	490.00	Mz. E. Lote 22 -Aa.Hh Victor Raul Haya De La Torre - Laredo
20	0049893	Aguilar Ramirez Olenka Maricel	4000.00	02/09/2016	3676.24	9	Cpp	Microempresas	164.00	Mz Z Lt 15 Alto Trujillo Barrio 1a - Alto Trujillo
21	0040658	Alfaro Lucano Manuel Leo Dan	7000.00	29/01/2016	3250.64	10	Cpp	Microempresas	280.37	Ca. Andres Avelino Caceres 390 - El Porvenir
22	0041384	Vigo Florian Edward Omar	24300.00	27/05/2013	4709.97	10	Cpp	Microempresas	363.00	Baltazar Carabedo 419 Urb. Chimu - Trujillo
23	0045941	Ferrel Flores Segundo Pablo	64500.00	12/02/2015	43914.22	10	Cpp	Microempresas	202.00	Mz. 52 Lt. 11 Aa.Hh. Wichanza - La Esperanza
24	0048349	Garro Albaracin Ivan	1200.00	29/01/2016	416.93	11	Cpp	Microempresas	13.00	Mz. B Lt. 14 Ca Las Flores Urb Sta Lucia - Los Naranjos
25	0049094	Gabriel Zurita Jose Raul	2200.00	24/05/2016	2114.21	11	Cpp	Consumo No Revolvente	13.00	Ca. Gonzalez Prada 329 - Buenos Aires Norte
26	0049402	Guevara Reyes Amner Rody	10000.00	30/06/2016	8554.71	11	Cpp	Microempresas	52.00	Mz 15 Lt 10 Cpem Alto Trujillo Barrio 2b - Alto Trujillo
27	0042957	Lozano Medina Alvaro Ivan	15000.00	06/11/2013	6689.15	12	Cpp	Microempresas	123.00	Mz. B Lote 9- I Etapa - Trujillo
28	0043987	Gerstein Vasquez Galo Estuardo	30000.00	16/04/2014	22278.81	12	Cpp	Microempresas	213.00	Ca Grau 460 - Otros
29	0044072	Ore Cordova Andres Arturo	1500.00	19/05/2016	1229.73	12	Cpp	Microempresas	26.00	Mz I Lt 15 Urb La Alameda - Otros
30	0044079	Pavimor Sac	363000.00	17/05/2014	311478.45	12	Cpp	Pequeñas Empresas	52.00	Ca 07 Mz P4 Lt B5 - Otros
31	0044782	Otiniano Reyes Diego Jean Pool	5000.00	09/12/2015	4612.21	12	Cpp	Microempresas	13.00	Av Pumacahua 2020 Piso 2 - El Porvenir
32	0049617	Gutierrez Hilario Abel Elisban	2000.00	27/07/2016	1584.45	12	Cpp	Microempresas	65.00	Mz 1 A Lt 22 Urb La Rinconada - Otros
33	0049744	Ramirez Paredes Pedro Valdemar	5000.00	13/08/2016	5000.00	12	Cpp	Microempresas	13.00	Mz N Lt 11 Barrio 4 A Alto Trujillo - Alto Trujillo
34	0047910	Reyes Mendez Deyvi Abel	10000.00	28/03/2016	6231.44	13	Cpp	Microempresas	268.00	Mz. 14 Lt. 02 Barrio 2b Alto Trujillo - El Porvenir
35	0027654	Carlos Acosta Aristoteles	760.00	27/10/2016	760.00	14	Cpp	Consumo No Revolvente	0.00	Francisco De Zela 1395 - El Porvenir
36	0047431	Lujan Muñoz Nilton Cesar	1445.00	26/09/2016	1343.18	16	Cpp	Microempresas	76.00	Mz Q Te 53 Urb Manuel Arevalo Iii Manuel Arevalo - Manuel Arevalo
37	0050306	Orbegoso Mozo Jhon Franklin	2000.00	22/10/2016	2000.00	17	Cpp	Microempresas	138.00	Calle. 31 De Enero 657-B - Florencia De Mora
38	0045722	Vargas Tolentino Betty Yolanda	10000.00	23/07/2015	4749.21	19	Cpp	Consumo No Revolvente	299.00	Ca. Baltazar Villalonga 1513 - Otros
39	0049806	Quiroz Paisi Jorge Luis	3200.00	23/08/2016	2945.39	19	Cpp	Consumo No Revolvente	164.00	Mz T Lt 7 Urb Monserrate - Monserrate

40	0045941	Ferrel Flores Segundo Pablo	15000.00	16/12/2015	13074.53	20	Cpp	Microempresas	202.00	Mz. 52 Lt. 11 Aa.Hh. Wichanza - La Esperanza
41	0049087	Rodriguez Villegas Isabel Hilda	3000.00	23/05/2016	1918.58	20	Cpp	Microempresas	78.00	Cachoquehuanca 577 - El Porvenir
42	0049334	Castillo Agreda Nicanor Guillermo	3000.00	22/06/2016	1719.71	20	Cpp	Microempresas	215.00	Av. La Unidad O-5 La Hermelinda - Florencia De Mora
43	0039768	Sanchez Rodriguez Rosa Adelaida	4000.00	18/11/2015	405.78	32	Deficiente	Microempresas	672.42	Ca.13 Mz-N2 - Lt7 Sector Barrio Vi-A - El Porvenir
44	0047218	Rodriguez Orbeagozo Aurelina Rosa	10000.00	12/08/2015	4979.53	32	Deficiente	Microempresas	320.00	Mz. Z Lt. 15 Alto Trujillo Barri 1a - El Porvenir
45	0041410	Gonzales Sanchez Luis Genaro	29000.00	02/05/2013	7121.92	33	Deficiente	Microempresas	126.00	Jr.Luis Montero 552 Urb. El Bosque - Trujillo
46	0049045	Alva Acevedo Christian Raul	2000.00	16/05/2016	1866.90	33	Deficiente	Consumo No Revolvente	26.00	Ps. Llanos Zapata 333 - Los Granados
47	0048526	Contreras Castillo Jose Luis	1900.00	10/10/2016	1900.00	33	Deficiente	Consumo No Revolvente	102.00	Jr. Balaceda 1961 - La Esperanza
48	0046559	Gutierrez Cordova Agapito Wilson	15000.00	22/03/2016	13124.95	34	Deficiente	Microempresas	115.00	Mz. 52 Lt. 11 Aa.Hh. Wichanza - La Esperanza
49	0046880	Valdiviezo Ponce Marco Antonio	5500.00	10/09/2016	5112.46	35	Deficiente	Microempresas	78.00	Calle Jose Santos Chocano 002 Cap Laredo - Laredo
50	0048994	Leiva Salinas Karla De Los Milagros	3000.00	07/05/2016	2366.39	35	Deficiente	Consumo No Revolvente	91.00	Mz. N3 Lt. 24 - Covicorti
51	0045193	Rivera Cabrera Segundo Jesus	1800.00	07/05/2016	1151.18	36	Deficiente	Microempresas	405.00	Micaela Bastidas 2355 - El Porvenir
52	0047684	Gutierrez Contreras Andy Jeison	18500.00	29/10/2015	14015.58	37	Deficiente	Consumo No Revolvente	251.00	Av. Las Magnolias Mz. P Lt. 11 Aa.Hh. Manuel Cipriano - El Porvenir
53	0048830	Salvedor Santiago Kenia Flor	4000.00	04/08/2016	3108.95	58	Dudoso	Microempresas	91.00	Mz. Y Lt. 17 Sect Barrio V A Alto Trujillo - El Porvenir
54	0047776	Pacheco Narro Herbet Martin	2200.00	06/11/2015	1868.32	63	Dudoso	Microempresas	13.00	Ca. Jose Antonio De Sucre 1609 - El Porvenir
55	0045054	Fernandez Ruiz Sandra Marilyn	7000.00	18/09/2014	6515.79	73	Dudoso	Consumo No Revolvente	26.00	Ca.Juan De Cuellar 1182 - Los Jardines
56	0046735	Garcia Vidal Luis Manuel	2500.00	20/05/2015	639.98	73	Dudoso	Consumo No Revolvente	13.00	Av. Bolivia 709 - Buenos Aires Sur
57	0049764	Ramirez Lazaro Milagros Del Pilar	2000.00	16/08/2016	2000.00	73	Dudoso	Consumo No Revolvente	138.00	Jr Hermilio Valdizan 1225 Dpto 19 Iii Piso - Los Jardines
58	0048090	Pastor Cava Roger	1000.00	18/12/2015	867.75	160	Perdida	Microempresas	26.71	Ca. Leonidas Yerovi 206 Rio Seco - El Porvenir
59	0048077	Gonzales Castillo Zenaida Graciela	650.00	17/12/2015	131.43	195	Perdida	Microempresas	13.00	Mz. Ñ Lt. 15 Barrio 03 Alto Trujillo - El Porvenir
60	0037465	Argomedo Martinez Darwin Alberto	2000.00	14/05/2015	216.55	205	Peridida	Microempresas	28.65	Pasaje Odonovan Lote 2 - Laredo