

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ DE
CARTAVIO DEL DISTRITO SANTIAGO DE CAO DE LA PROVINCIA DE
ASCOPE DURANTE EL PERIODO 2014-2016**

TESIS

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Gasco López, José Martín

Br. Hilario Velezmoro, Miguel Angel

ASESOR:

Dr. Hidalgo Lama, Jenry Alex

Trujillo - Perú

2018

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumpliendo con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de Investigación Titulado: **“GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ DE CARTAVIO DEL DISTRITO SANTIAGO DE CAO DE LA PROVINCIA DE ASCOPE DURANTE EL PERIODO 2014-2016”**.

Se presenta el siguiente trabajo el cual es fruto del conocimiento alcanzado en las aulas universitarias con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación ardua y constante, la que pondremos al alcance de la institución. Dado los grandes desafíos a los que deben enfrentarse las organizaciones de hoy, ante un mercado y entorno que cambia en forma continua y el alto nivel competitivo en capacitación, proponemos esta iniciativa que busca impulsar el fortalecimiento de la gestión del riesgo crediticio y el desarrollo de la institución.

Br. Gasco López José Martin

Br. Hilario Velezmore Miguel Angel

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentan en la vida, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la Fe ni desfallecer en el intento.

A mi Madre, Liliana Glicería López Gurbillón, por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer, gracias por estar siempre conmigo en todo momento, por el amor que me das, por tus cuidados en el tiempo que hemos vivido juntos, por los regaños que me merecía y que no entendía. Gracias Mamá por estar al pendiente durante toda esta etapa.

A mi Padre, José Santiago Gasco Torres, que con la sabiduría de Dios me has enseñado a ser quien soy hoy. Gracias por tu paciencia, por enseñarme el camino de la vida, gracias por tus consejos y por tu apoyo incondicional en mi vida. Gracias por llevarme en tus oraciones porque estoy seguro que siempre lo haces.

A mi Abuelo, Herbert Javier López Santillán, por estar siempre en los momentos importantes de mi vida, por ser el ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de gran ayuda para mi vida y crecimiento. Esta tesis es el resultado de lo que me has enseñado en la vida, ya que siempre has sido una persona honesta, entregada a tu trabajo, y un gran líder, pero más que todo eso, una gran persona que siempre ha podido salir adelante y ser triunfador. Es por ello que hoy te dedico este trabajo de tesis.

A mis hermanos, Guiliana, Diego y Cristian, que con su amor me han enseñado a salir adelante. Gracias por su paciencia, gracias por preocuparse por su hermano mayor, gracias por compartir sus vidas, pero sobre todo, gracias por estar en este momento tan importante en mi vida.

Br. Gasco López, José Martín

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Al hombre que me dio la vida, por todo lo que me ha dado en esta vida, especialmente por sus sabios consejos y por estar a mi lado en los momentos difíciles.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Br. Hilario Velezmoro, Miguel Angel

AGRADECIMIENTO

A nuestro Asesor y Maestro Dr. Jenry ALEX Hidalgo Lama de la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, por su dedicación, asesoramiento y por brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, la generosidad y amabilidad demostrada en cada momento, han sido un gran apoyo durante todo el tiempo dedicado a su realización.

A los Directivos, Gerente y Trabajadores de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ CARTAVIO por su paciencia, disponibilidad y generosidad para compartir sus experiencia y amplio conocimiento sobre el tema estudiado en esta tesis, Su colaboración fue de gran ayuda durante nuestra estancia en la cooperativa, haber accedido que realicemos nuestra investigación y otorgarnos todas la facilidades y acceso a la información.

Los Autores

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, establecer la relación que existe entre la gestión riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio durante el periodo 2014-2016. El enunciado del problema fue ¿Cómo la gestión del Riesgo Crediticio influyó en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014-2016?; y siendo la hipótesis: La Gestión del Riesgo Crediticio influyó significativamente en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014 - 2016. La población objeto de estudio estuvo conformada por 16 colaboradores, que equivalen a la totalidad de los funcionarios de las diversas jerarquías que realizaron gestión directa e indirecta de la Cooperativa, se aplicó el muestreo no probabilístico. El diseño de investigación aplicado fue descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta, así mismo realizó el análisis documental de los estados financieros para determinar el índice de morosidad. En conclusión, se determinó que la correlación existente entre las variables de gestión del riesgo crediticio y el nivel morosidad es negativa alta considerable, y así mismo demostrando que es una correlación altamente significativa tal como demuestra ($p = 0.000 < 0.01$); es por ello, que cuanto mayor es la Gestión del Riesgo Crediticio disminuye el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio.

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between credit risk management and its influence on the delinquency of the San José Cartavio Savings and Credit Cooperative during the period 2014-2016. The statement of the problem was How credit risk management influenced the level of delinquency of the San José de Cartavio Savings and Credit Cooperative in the Santiago de Caño district of the province of Ascope during the period 2014-2016? and being the hypothesis: The Credit Risk Management significantly influenced the level of delinquency of the Savings and Credit Cooperative San José de Cartavio of the district of Santiago de Caño of the Province of Ascope during the period 2014 - 2016. The population studied was made up of 16 employees, which is equivalent to all the employees of the different hierarchies that perform direct and indirect management of the Cooperative, non-probabilistic sampling was applied. The design of the applied research was descriptive correlational. For data collection, the survey was applied, as well as the documentary analysis of the financial statements to determine the delinquency rate. In conclusion, it was determined that the existing correlation between the credit risk management variables and the delinquency level is considerable negative high, and likewise demonstrating that it is a highly significant correlation as shown ($p = 0.000 < 0.01$); that is why, the higher the Credit Risk Management, the lower the level of delinquency of the San José de Cartavio Savings and Credit Cooperative.

ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
I.INTRODUCCIÓN	2
1.1. Formulación del Problema	2
1.1.1. Realidad Problemática.....	2
1.1.2. Enunciado del problema.	5
1.1.3. Antecedentes	5
1.1.4. Justificación.....	11
1.2. Hipótesis	13
1.3. Objetivos.....	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos Específicos	13
1.4. Marco Teórico.....	14
1.4.1. Gestión del riesgo crediticio.	14
1.4.1.1. Definición y referencias.....	14
1.4.1.2. Gestión de riesgo	15
1.4.1.3. Etapas del proceso de gestión integral de riesgos.....	16
1.4.1.4. Factores de evaluación del crédito	18
1.4.1.5. Gestión	19
1.4.1.6. Riesgo financiero crediticio	20
1.4.1.7. Gestión del riesgo crediticio	21
1.4.2. Morosidad	23
1.4.2.1. Definición y referencias.....	23
1.4.2.2. Causas de la morosidad.....	24
1.4.2.3. Causas de la morosidad en las instituciones financieras.....	29
1.4.2.4. Indicadores de morosidad	32
1.4.2.5. Estudios de los determinantes de la morosidad en el Perú.....	36
1.4.2.6. Estudios de los determinantes de la morosidad en otros países	38
1.5. Marco Conceptual.....	41

CAPÍTULO II MATERIAL Y PROCEDIMIENTO.....	43
2.1. Material.....	44
2.1.1. Población.....	44
2.1.2. Marco de muestreo	45
2.1.3. Unidad de análisis.....	45
2.1.4. Muestra.....	45
2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.2. Procedimientos.....	47
2.2.1. Diseño de contrastación	47
2.2.2. Análisis de Variables	49
2.2.3. Operacionalización de las variables	50
2.2.4. Procesamiento y análisis de datos	52
CAPÍTULO III ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	53
3.1. Cooperativa de ahorro y crédito San José Cartavio	54
3.2. Origen del nombre San José	54
3.3. Filosofía empresarial.....	54
3.4. Aspectos Jurídicos.....	57
3.5. Marco Legal	57
3.6. Estructura Organizacional	60
3.7. Principales productos	64
3.8. Metodología para la gestión del riesgo crediticio.	66
3.9. Estados Financieros.....	72
3.10. Evolución de los Créditos.....	77
3.11. Evolución de la calidad de la cartera de créditos	77
3.12. Evolución de los depósitos y otras obligaciones	78
3.13. Evolución del capital social.....	80
3.14. Evolución de la utilidad del período – remanente.....	81
3.15. Evolución de la morosidad	81
3.16. Representación de membresía por agencias al 2016	84
3.17. Benchmarking	85
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
4.1 Presentación de resultados.....	88
4.2 Discusión de los resultados	112
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES	120
Referencias bibliográfías	121
ANEXOS.....	126

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01 Población de la CAC San José de Cartavio.	44
Tabla 02 Descripción de técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.	47
Tabla 03 Operacionalización de las variables.	51
Tabla 04 Estado de Situación Financiera	73
Tabla 05 Estado de Situación Financiera.	74
Tabla 06 Estado de resultados integrales.	75
Tabla 07 Ratios Financieros.	76
Tabla 08 Evolución y crecimiento de la morosidad de la cooperativa.	82
Tabla 09 Membresías por Agencias	84
Tabla 10 Benchmarking de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.	86
Tabla 11 Dimensiones para identificar la gestión del riesgo crediticio.	90
Tabla 12 Variable gestión de riesgo crediticio”	90
Tabla 13 Dimensión mora causada por errores de la organización.	91
Tabla 14 Dimensión mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación.	92
Tabla 15 Dimensión mora causada en el proceso de recuperación de créditos	93
Tabla 16 Variable “Nivel de morosidad”	93
Tabla 17 Morosidad según días de atraso de la cartera Resolución SBS N° 11356-2008’	94
Tabla 18 Cuadro demostrativo de calculos de ratios.	95
Tabla 19 Cruzada entre la gestión del riesgo crediticio y nivel de morosidad 2014-2016.	98
Tabla 20 Cruzada entre la Gestión del riesgo crediticio y errores en la organización.	100
Tabla 21 Cruzada entre la gestión del riesgo crediticio y deficiencias en el proceso de evaluación.	102
Tabla 22 Cruzada entre la Gestión del riesgo crediticio y proceso de recuperación de créditos.	104
Tabla 23 Correlación de Spearman (Rho) entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio.	106
Tabla 24 Nivel de morosidad 2014	108
Tabla 25 Nivel de morosidad 2015	109
Tabla 26 Nivel de morosidad 2016	110
Tabla 27 Matriz de consistencia	127
Tabla 28 Morosidad. Según días de atraso SBS N° 11356-2008.	140
Tabla 29 Herramienta de identificación de morosidad.	140

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01. Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.....	57
Figura 02. Estructura Organizacional de la Cooperativa.	63
Figura 03. Metodología para la Gestión del Riesgo Crediticio.	66
Figura 04. Evolución de los Créditos.	77
Figura 05. Calidad de la Cartera.....	78
Figura 06. Evolución de los Depósitos.	79
Figura 07. Distribución de los Depósitos.	79
Figura 08. Evolución del Capital Social.	80
Figura 09. Evolución de la Utilidad del Periodo - Remanente.....	81
Figura 10. Morosidad = Cartera Atrasada/Cartera de Créditos Bruta.	82
Figura 11. Relación Protección del Riesgo Crediticio / Cartera Atrasada.....	83
Figura 12. Relación Provisión/ Cartera de Crédito Bruta.	84
Figura 13. Membresía por agencias 2016.....	85
Figura 14. Índice de morosidad.....	96
Figura 15. Evolución de activo, pasivo y patrimonio.	97
Figura 16. Correlación Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de Morosidad del año 2014 según resolución SBS N° 11356-2008.....	109
Figura 17. Correlación Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de Morosidad del año 2015 según resolución SBS N° 11356-2008.....	110
Figura 18. Correlación Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de Morosidad del año 2016 según resolución SBS N° 11356-2008.....	111

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad Problemática

El riesgo de crédito constituye una decisión crítica para las entidades financieras, que afecta los resultados y a la posición de solvencia a corto y medio plazo. Tradicionalmente los reguladores financieros, han tratado de controlar este riesgo mediante el establecimiento de sistemas estandarizados de control, basados en evaluaciones externas. No obstante, el nuevo entorno económico requiere modelos de gestión más sofisticados y flexibles, cuyo desarrollo constituye uno de los principales retos del sector financiero para los próximos años (Carey, 2001, p. 21).

En relación con morosidad, elevados porcentajes de la cartera crediticia en condiciones de retraso o morosidad, constituye un serio problema para la institución que compromete la viabilidad de largo plazo de la entidad y finalmente del propio sistema. La fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conduce inicialmente a un problema de liquidez, que, en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de insolvencia que determina, probablemente, la liquidación de la institución (Freixas y Rochet, 1998, p 43).

En el Perú se debe mencionar los estudios de Muñoz (1999) y Guillén (2002). Muñoz explican que la evolución de la calidad de la cartera crediticia bancaria a partir del comportamiento del ciclo de la actividad económica, el crecimiento de los créditos en el sistema y las tasas de interés activas. Usándose un

modelo de datos de panel se encuentra evidencia de un comportamiento contracíclico de la morosidad, así como del efecto negativo que tiene el crecimiento del crédito y de las tasas de interés activas sobre la calidad del portafolio de créditos. El estudio de Guillén, es posterior al de Muñoz y en él se incorporan otras variables, además de la tasa de interés, para captar los aspectos microeconómicos relacionados con el comportamiento de la morosidad crediticia, así como del mercado (tamaño de las instituciones, competencia, etc.).

Saurina, 1998. Por otra parte, un mayor riesgo de crédito suele estar asociado a sectores que, por su naturaleza, presentan un elevado riesgo como es el sector agropecuario Keeton y Morris, 1987, 1988; Solttila y Vihriala, 1994. Si la institución financiera concentra sus colocaciones en créditos y sectores de elevado riesgo, es probable que enfrente mayores niveles de morosidad que aquellas que diversifican el riesgo. Los resultados de este trabajo muestran que la gestión del riesgo Crediticio es un factor importante para explicar la relación entre la morosidad de las carteras crediticias y los factores internos que la afectan.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, se creó con la misión de ser una empresa cooperativa, proveedora de servicios financieros a socios emprendedores ganadores y competitivos de la micro y pequeña empresa, contribuyendo a elevar su calidad de vida, con la atención de un especializado equipo de profesionales que le generan el más alto nivel de remanente a los socios. Se rige por la ley general de cooperativas D.S. N° 0704-90 TR, por su estatuto y reglamentos internos; asimismo debe dar cumplimiento a los dispositivos emitidos por la Resolución SBS N° 3780-2011.

Sin embargo, el problema fundamental y relevante que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito, es la recuperación de los créditos una vez desembolsados, pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que representa riesgoso otorgar créditos sin una adecuada gestión integral del riesgo crediticio, por lo que en su pretensión de cumplir su meta de crecimiento vulneran las políticas establecidas en el Manual General de Créditos, generando el aumento del índice de morosidad y dificultando la recuperación de los créditos, riesgos como otorgar créditos a socios que no cuentan con capacidad de pago, otorgar créditos a socios que no cuentan con experiencia en el rubro del negocio para lo que están solicitando el crédito, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, trayendo consigo la morosidad, incremento de las provisiones, falta de liquidez y disminución de la rentabilidad.

Así mismo los índices de morosidad durante el periodo 2014 - 2016 se han venido disminuyendo considerablemente, presentando al 31 de Diciembre del 2014 un índice 17.13%, en el 2015 un índice del 16.56% y al 31 de diciembre del 2016 un índice del 12.45%, índice que está por encima del promedio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran en un índice del 5.00%. Según datos recogidos por la FENACREP (Boletín Informativo, 2016, p 6).

En respuesta, a lo antes mencionado, consideramos indispensable estudiar la Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014-2016, de tal forma que permita a la microfinanciera el efectivo alcance de sus objetivos estratégicos.

1.1.2. Enunciado del problema.

¿Cómo la gestión del Riesgo Crediticio influyó en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014-2016?

1.1.3. Antecedentes

En el ámbito Internacional.

Morales (2007), en la tesis titulada “*La Administración del Riesgo de crédito en la cartera de Consumo de una Institución Bancaria*”, Universidad San Carlos de Guatemala, de acuerdo a la técnica de contrastación de tipo demostrativo-expositivo. El autor concluye:

El riesgo es complejo, a pesar de ser un problema antiguo, resulta fundamental en la coyuntura actual, pues las empresas enfrentan cada vez riesgos más complicados e importantes como: el aumento del número de competidores por los cambios tecnológicos en los sistemas de información, la modificación constante de las organizaciones y las operaciones en los mercados son más sofisticadas. El consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de riesgos de una institución bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el riesgo de Crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que pueden afectar sustancialmente la situación financiera.

Guzmán (2008), con la tesis titulada “*La Administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito: Comparación Crítica del Estándar Internacional y*

su Implementación en Colombia”, Universidad Externado de Colombia, de acuerdo a la técnica de contrastación de tipo descriptivo. El autor concluye:

En cuanto al riesgo de crédito, los administradores de los establecimientos de créditos deben estar atentos para tomar las medidas pertinentes encaminadas a prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria eficaz debe cumplir con el objetivo primordial de mantener estabilidad del sector. Para alcanzarlo, ha de establecerse una regulación y supervisión de carácter preventivo; así como, sancionatorio. Es decir, el estado debe asegurarse, en primer lugar, que la entidad financiera está tomando las medidas necesarias para evitar una crisis de tipo individual o sistemática. En caso de presentarse dificultades al interior del propio establecimiento, la administración del mismo debe actuar de manera efectiva para evitar el agravamiento de las circunstancias a contagiar al sistema. Pero también, y, en segundo término, el estado debe tener certeza del acatamiento de las medidas preferidas por medio del carácter proactivo del actuar de la autoridad de supervisión, implementadas a través de su poder sancionatorio.

En el ámbito Nacional.

Del Carpio (2015), en su investigación *“Niveles del índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote- Universidad Cesar Vallejo”*, de acuerdo a la técnica de contrastación de tipo observacional. El autor concluye:

Para el 2011 se obtiene que en cuanto al Tipo de Crédito - Medianas empresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad préstamo, el cual abarca un 15.72%;

en el Tipo de Crédito – Pequeñas empresas, incide más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 8.97%; para el Tipo de Crédito – Microempresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 7.84%, y en cuanto a Créditos de Consumo, la CMAC SANTA incide más en la modalidad Préstamo No Revolvente, el cual abarca un 4.39%, y en la modalidad Pignoraticios, representado por un 0.70%.

Finalmente, en cuanto al período 2014, en cuanto al Tipo de Crédito - Medianas empresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 43.14%, en el Tipo de Crédito – Pequeñas empresas, la CMAC SANTA incide en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 13.58%; y en la modalidad Arrendamiento Financiero - Lease-back, representado por un 13.07%; para el Tipo de Crédito – Microempresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 13.67%, y en cuanto a Créditos de Consumo, la CMAC SANTA incide más en la modalidad Préstamo No Revolvente, el cual abarca un 4.34%, y en la modalidad Pignoraticios, representado por un 2.78%.

Huertas (2015), en su investigación *“La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano, del 2010 al 2014”* Lima, Universidad San Martín de Porres, de acuerdo a la técnica de contrastación de tipo descriptiva-explicativa. El autor concluye:

En la presente tesis se ha podido verificar que dentro del sistema bancario en el segmento MYPE se dio un incremento considerable del ratio de morosidad en el período de Octubre del 2010 a Diciembre del 2014, este incremento del indicador de mora radicó en los procesos, metodologías y políticas crediticias bancarias del segmento las cuales influyeron significativamente en el aumento de la morosidad al

mantener criterios de evaluación y metodologías inexactas que no se basaron en un análisis financiero minucioso sino que dependieron más de la opinión, percepción y juicio personal de cada evaluador de créditos. En el sistema bancario y en el segmento MYPE los Créditos Vencidos crecieron en promedio en mayor proporción de lo que crecieron las colocaciones de créditos.

Es por ello que determinamos que la incursión de los bancos en los últimos años a nuevos nichos de mercado de los cuales no se tenía información financiera ha sido amplia, se estableció estrategias de crecimiento agresivas que generaron un incremento del volumen de créditos colocados, pero a su vez, un mayor incremento en la cartera de créditos vencidos el cual repercutió directamente con el aumento en el nivel de morosidad y con el mayor nivel de provisiones de las entidades financieras. El aumento del apetito por riesgo de las entidades financieras generó excesos en el mantenimiento de políticas y procedimientos crediticios deficientes que conllevaron a un aumento generalizado del nivel de morosidad del segmento. Los bancos en general, establecieron estrategias agresivas de crecimiento y descuidando los principios financieros básicos que debería cumplir toda empresa para la obtención de un crédito, permitiendo a sus funcionarios, analistas y apoderados el poder utilizar mecanismos inexactos en la elaboración de sus indicadores financieros para la toma de decisiones.

En el ámbito Local.

Ramírez (2015), en su investigación *“La concentración de funciones en los administradores de agencia y la generación de morosidad en la recuperación de los créditos en la CAC San José Cartavio”*, Trujillo. Universidad Nacional de

Trujillo, de acuerdo a la técnica de contrastación de tipo descriptivo. El autor concluye:

Riesgos de Impago, que es del riesgo en que el socio no realice los pagos de interés y/o capitales de créditos en su fecha fijada.

Riesgos de Crédito Individual, también denominado riesgo de solvencia, que son exposiciones importantes con un solo deudor (socio).

Riesgo de Cartera, también denominado riesgo de portafolio, que es el riesgo inherente a la composición global de la cartera de préstamos derivados de aspectos como: concentración de los mismos en un determinado sector económico, regiones geográficas, o teniendo grupos de préstamos vulnerables, los mismos factores económicos, etc.

Riesgo de calificación, que viene hacer el riesgo derivado de que el socio cambie o altere su calidad crediticia en un determinado periodo.

Los riesgos que generan la concentración de funciones, afectan la liquidez y rentabilidad de la empresa en un alto porcentaje.

Los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio no cumplen con lo estipulado en el Manual de Créditos.

La propuesta de mejora en cuanto a la eficiente delegación de funciones y responsabilidades, se describe a continuación:

Definir adecuadamente las funciones y responsabilidades de los Administradores de Agencia en un Manual de procedimientos y funciones, en donde enmarque el

crecimiento de cartera, abrir nuevos nichos de mercados, realizar convenios de otorgamiento de créditos bajo la modalidad de descuento por planilla.

Reactivación del departamento de operaciones, sus función es desemboldar los créditos, así los administradores no actúen como juez y parte.

Pretel (2014), en su Tesis de investigación *“Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakatnamu” Chepen”*. Universidad Nacional de Trujillo, de acuerdo a la técnica de contrastación descriptivo. El autor concluye:

No hay una conciencia plena de la verdadera importancia que representa trabajar mancomunadamente para mitigar los riesgos que causan perjuicios a la Cooperativa, siendo muy positivo que cada miembro del equipo de la empresa conozca el valor de contar con un auténtico y estructurado plan de riesgo crediticio. La cartera de crédito vencida provoca un malestar generalizado por ser un factor negativo que pone en serios aprietos a la Cooperativa, ya que al no recibir el reembolso de los créditos otorgados puede causar la quiebra de la institución.

No hay una conciencia plena de la verdadera magnitud del problema que la Cooperativa tiene en lo referente a los créditos vencidos, puesto que ciertas respuestas en las encuestas realizadas contradicen al hecho de la necesidad de poseer un plan de riesgo crediticio. A pesar de no estar aplicando los procedimientos crediticios muy convenientemente, no cabe duda que el nivel organizacional es muy aceptable, uno de sus aciertos es precisamente contar con personal altamente calificado gracias a sus campañas periódicas de capacitación.

1.1.4. Justificación

Justificación teórica.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen como actividad Principal la intermediación de fondos. Esta actividad los lleva a asumir el riesgo del impacto de los créditos que otorga. El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo de crédito, La metodología definida para la gestión de los principales riesgos se basa en los componentes del enfoque Coso ERM, que recomienda el desarrollo de un adecuado ambiente interno, la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos que deben ser informados y comunicados en forma permanente y oportuna, así como el monitoreo del buen funcionamiento del proceso de gestión de riesgos realizado por todo el personal, lo que finalmente reducirá el índice de morosidad.

Justificación práctica.

Los resultados de la investigación permitirán conocer si la gestión del riesgo crediticio influyó en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2016. Brindando información acerca de cómo se ven afectados los resultados económicos, financieros y las consecuencias que origina la morosidad en la cooperativa. Poniendo de esa manera, información valiosa, al Directorio, Gerencia, Administradores y autoridades correspondientes que desean conocer el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio.

Justificación metodológica.

La presente investigación utilizó el paradigma cuali-cuantitativo. Cualitativo porque, en la investigación nos indica la realidad de la morosidad en la cooperativa, lo cual es posible mediante la observación acerca de la realidad del Área Comercial, donde se recolectaron los datos que luego se analizaron para poder emitir criterios, opiniones y juicios de valor. La perspectiva cuantitativa nos permitió examinar los datos numéricos cuando se realizó las encuestas y se tiene que especificar la composición de la población, el porcentaje que representa las respuestas según el número de casos consultados. La investigación cuantitativa es valiosa porque estudia aspectos particulares y generaliza desde una sola perspectiva, obteniéndose la información de la población y muestra que se estudio en esta investigación.

Justificación social.

Los resultados contribuirán en la toma de decisiones apropiadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, para el mejoramiento e implementación de estrategias para la correcta evaluación de los créditos para así poder minimizar la morosidad, ya que teniendo buenos resultados se beneficiarán los socios de la cooperativa, y esto reflejará en la economía de la Provincia de Ascope ya que se tendrá una mayor capacidad de adquisición e inclusión en la economía tanto de los socios y los no socios.

1.2. Hipótesis

La Gestión del Riesgo Crediticio influyó significativamente en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014 - 2016.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

Determinar de qué manera la Gestión del Riesgo Crediticio influyó en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014-2016.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Describir los aspectos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014-2016.
- Identificar la gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014 -2016.
- Describir las dimensiones y analizar el nivel de morosidad en la cooperativa de ahorro y Crédito San José Cartavio durante el periodo 2014-2016.
- Relacionar la Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014 - 2016.

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Gestión del riesgo crediticio.

1.4.1.1. Definición y referencias

La SBS define la Gestión del Riesgo de Crédito como; “El proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos ratificados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia. (Resolución S.B.S. N° 3780 -2011, Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito, Cap. I, artículo 1°, inciso c).

Wilches Chau, (1998), define la Gestión de Riesgos como el proceso de toma de decisiones en base a la expectativa de beneficios futuros, ponderando las posibilidades de pérdidas inesperadas, controlar la puesta en práctica de las decisiones y evaluar los resultados de forma homogénea y ajustada según la posición asumida, dicha definición implica que se trata de un proceso dinámico, ejecutado por toda la organización, cuya implementación proporciona una seguridad no absoluta en cuanto a que el manejo de determinados eventos no afecte al desempeño y al alcance de los objetivos empresariales.

Basilea (1999) Las instituciones financieras han encontrado dificultades en el transcurso de los años por muchas razones, la causa principal de los problemas serios sigue directamente relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes, una débil administración del riesgo de cartera o una falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas u otras que podrían causar el deterioro en el crédito de las contrapartes de las instituciones financieras. La manera más simple para definir el riesgo de crédito es: la

posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados. El objetivo de la administración del riesgo de crédito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables. La administración eficaz del riesgo de crédito es un componente crítico de un enfoque completo de la administración del riesgo y es esencial para el éxito a largo plazo para cualquier organización de las instituciones financieras.

1.4.1.2. Gestión de riesgos.

Estupiñan (2006) Es un proceso estructurado, consistente y continuo a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir, reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos.

Escobar, Pérez & Portillo (2011) La función primordial de la gestión de riesgos en las entidades es crear una estructura que posibilite que directivos y administradores incorporen sus decisiones cotidianas en aspectos relacionados al manejo de los riesgos. Cuando una institución ha desarrollado una cultura de gestión de riesgo, genera una ventaja competitiva frente a las demás; asume riesgos más conscientemente, se anticipa a los cambios adversos, se protege o cubre sus posiciones de eventos inesperados y logra una mejor administración o manejo de los mismos. Por el contrario una entidad que no tiene cultura de riesgos, posiblemente no esté consciente de las pérdidas que incurre o de las ganancias que dejan de percibir, por no prestar la debida atención a los riesgos inherentes a sus actividades. Pág 4.

1.4.1.3. Etapas del proceso de gestión integral de riesgos.

COSO II o COSO ERM (2004) es un proceso continuo realizado por el personal de todos los niveles de la organización y no únicamente, por un departamento de riesgos o área similar – no es la mera conjunción de políticas, encuestas y formularios, sino que involucra gente de los distintos niveles de la organización y está diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos. Asimismo, el COSO ERM es un facilitador del proceso de la gestión de riesgos, este permite a los administradores de las empresas operar más eficazmente en un ámbito pleno de riesgo, aumentando la capacidad para:

- Alinear el nivel de riesgo aceptado con la estrategia.
- Unir crecimiento, riesgo y rendimiento.
- Mejorar las decisiones de respuesta al riesgo.
- Minimizar sorpresas y pérdidas operativas.
- Identificar y administrar riesgos a nivel de la entidad .
- Racionalizar el uso de recursos.

Elementos del proceso gestion integral riesgo del crédito:

- a) Ambiente interno: Abarca el entorno de una empresa, influye en cómo se establecen las estrategias y los objetivos y, cómo se estructuran las actividades del negocio.

- b) Establecimiento de objetivos: Las empresas deberán establecer los objetivos a fin de que se pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución.
- c) Identificación de eventos: Está relacionado con la identificación de los eventos potenciales que de ocurrir podrían afectar a la organización, también, determina si representan oportunidades o si, podrían afectar negativamente la capacidad de la entidad para implementar la estrategia y lograr los objetivos con éxito.
- d) Evaluación de riesgos: Los riesgos deben ser analizados considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual. Para ello se deben considerar realizar autoevaluaciones, elaborar mapas de riesgo y distribuciones de severidad y probabilidad.
- e) Respuesta al riesgo: Una vez identificados los riesgos y establecido el nivel de significancia, la dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.
- f) Actividades de control: Son las políticas y procedimientos que se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.
- g) Información y comunicación: La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal

afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas las direcciones dentro de la entidad.

- h) Supervisión: La totalidad de la gestión de riesgos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

1.4.1.4. Factores de evaluación del crédito

IPAE (2002) Evaluar a un cliente y considerarlo como sujeto de crédito, implica un análisis complejo de diferentes factores y/o variables. Pueden ser percibidos desde el primer contacto con el cliente definido, bien sea en una entrevista o una comunicación escrita. Por lo tanto, la eficiencia del ejecutivo de créditos se dará en virtud de una adecuada metodología de análisis del riesgo que puede presentar la operación.

En esta metodología se debe considerar los principales factores de riesgo que puede presentar la importante decisión del otorgamiento del crédito. Estos factores son:

- El carácter: Define claramente la personalidad del cliente. La integridad personal, la solvencia moral y la honorabilidad, son las mejores garantías que puede presentar un cliente para el inicio de una transacción.
- La capacidad: Es la habilidad para cumplir en las fechas de vencimiento con sus obligaciones de pago. Esta habilidad se da por diferentes factores. Si es

una persona natural, serán sus ingresos, profesión, edad, estabilidad de su empleo y de la empresa donde trabaja, la cantidad de hijos que tuviera.

En el caso de una empresa, se evaluará su capacidad económica financiera para poder generar los ingresos, de tal forma que pueda cumplir con sus obligaciones de pago. El aspecto principal de este factor es la capacidad de obtener y lograr en su gestión resultados positivos, factor definido por la capacidad gerencial que presentan los principales ejecutivos de la compañía evaluada.

- El capital: Es la solidez financiera que presenta el cliente determinado por sus activos, para afrontar el pago de su deuda en el caso de que incurra en un estado de morosidad. Este aspecto nos asegura la recuperación del crédito bien sea a mediano o largo plazo.
- Las garantías: Está representada por el capital que se ha señalado anteriormente y la disponibilidad con la que cuenta un cliente para obtener un garante que avale la operación de crédito. (pág. 40).

1.4.1.5. Gestión

Ramirez (2015) En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos.

Por el término de gestión se referirá a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión se llevarán a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales, conducirán al logro de un objetivo determinado,

de un negocio o de un deseo que lleva largo tiempo en carpeta, como se dice popularmente. (pág. 14)

También y a la par de esto, en una gestión habrá que dirigir, gobernar, disponer, organizar y ordenar en orden a lograr los objetivos propuestos. De lo dicho se desprende que la gestión es una tarea que requerirá de mucha conciencia, esfuerzo, recursos y buena voluntad para ser llevada a cabo satisfactoriamente.

Una gestión, entonces, podrá estar orientada a resolver un problema específico, a concretar un proyecto, un deseo, pero también puede referir a la dirección y administración que se realiza en una empresa, una organización, un negocio, e incluso a nivel gobierno, es común que la tarea que lleva a cabo el gobierno de un determinado país sea también denominada como gestión.

1.4.1.6. Riesgo financiero crediticio

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

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

Es por ello que para su análisis se debe considerar las causas externas como internas.

a) Externas

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

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

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

b) Internas

Las Políticas: son responsabilidad de los consejos de Administración.

Riesgo Operacional, Estructura Organizacional

1.4.1.7. Gestión del riesgo crediticio

Vásquez (2001) El riesgo de crédito es un tema en el que aún hay mucho trabajo teórico y aplicado por hacer, provocado por cambios inesperados en la calidad crediticia de los deudores o de quienes emiten deuda, la técnica de gestión del riesgo crediticio consiste en estudiar las pérdidas posibles debido al incumplimiento parcial o total de los deudores o a la disminución de la calidad de la deuda.

Este riesgo, por lo tanto, da lugar a la pérdida crediticia que se traduce en dinero no reembolsado en plazos y condiciones pactadas por los prestatarios y, gastos incurridos por la entidad al intentar recuperarlo.

Esta pérdida que afecta a casi todas las unidades de negocio de una entidad financiera puede ser estimada y su análisis nos puede servir para establecer un ambiente más adecuado para la gestión de créditos y el riesgo inherente a las colocaciones de fondos (préstamos e inversiones financieras). pág. 28.

Según el Comité de Basilea (2005), la Gestión del Riesgo Crediticio es, “Es el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar el Riesgo de Crédito, en el marco del conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones establecidas para este propósito”.

Clasificación Crediticia: Según la resolución de la SBS N° 11356 – 2008, la clasificación de los deudores se define de acuerdo a los siguientes parámetros:

a) Categoría normal (0)

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

b) Categoría con problemas potenciales (1)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

c) Categoría deficiente (2)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

d) Categoría dudoso (3)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

e) Categoría pérdida (4)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

1.4.2. Morosidad

1.4.2.1. Definición y referencias

Según Gonzales y Vaz (2014) mencionaron: “Desde un enfoque empresarial, morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada”. La morosidad es un factor importantísimo en las empresas, especialmente en las empresas financieras debido a que si se tienen muchas cuentas por cobrar en las cuales se incumplió la fecha de pago establecida, la liquidez se verá mermada y por ende no existiría capital de trabajo para realizar las actividades comerciales que permitan el correcto funcionamiento de la empresa. (pag 4).

Según Brachfield (2010) Es el incumplimiento o demora en la realización de pagos de los créditos que se le otorgó previamente, la morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión

contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano.

Según Aguilar y Camargo (2003); “explica que La morosidad representa un grave problema para las instituciones financieras a nivel nacional, que causa grandes pérdidas a dicho sector. La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, pero generalmente se usa cuando un deudor no paga el interés o el principal de su deuda a su vencimiento, considerándose como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres semanas en el pago de dichas cantidades”.

1.4.2.2. Causas de la morosidad

Existen diversas causas siguiendo el esquema de Saurina (1998), que originan la mora, pueden ser:

a) Factores Macroeconómicos

Los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. Saurina (1998) sostiene que, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera

utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos puede reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago).

Mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio) pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos ya que niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional.

Muñoz (1999). Evalúa a través de un modelo de efectos fijos de datos de panel el impacto del crecimiento económico sobre la solvencia del sistema bancario peruano. Encuentra que la evolución de la tasa de morosidad es contracíclica, que la volatilidad del tipo de cambio afecta la mora de las colocaciones en moneda extranjera y que las variaciones de las tasas de interés tienen una relación directa con la calidad de la cartera. En el Perú, la investigación sobre los determinantes de la morosidad en las IMF es relativamente nueva y poco desarrollada, uno de los trabajos más conocidos es el documento de Murrugarra y Ebentreich (1999).

En síntesis, los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables que miden el ciclo económico,

las que afectan el grado de liquidez de los agentes y las variables que miden el nivel de endeudamiento.

b) Factores Microeconómicos

El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes.

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables pero con mayores riesgos. Saurina (1998).

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes. Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de

selección adversa se podrían multiplicar ya que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad.

El número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador proxy de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados lo cual puede generar dificultades en el monitoreo y control con lo que se tiende a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación.

Por otro lado, en toda entidad crediticia la adecuada vigilancia de los créditos colocados puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos destinados a las tareas de monitoreo es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados.

Un indicador bastante común es el monto colocado por empleado. Refleja el monto colocado que, en promedio, cada empleado debe atender y se define como el ratio entre el total de colocaciones sobre el número de empleados. En principio se espera que el efecto de este indicador sobre la tasa de morosidad sea positivo. Sin embargo esta relación no es clara ya que incrementos en el monto colocado por empleado generan mayores tasas de morosidad siempre y cuando este empleado haya superado el punto de saturación de créditos que pueda monitorear eficientemente, es decir que hasta cierto monto colocado, el empleado puede aumentar o mantener la eficiencia de los controles, y que a partir de cierto punto y por el excesivo

tamaño del monto que debe supervisar es posible que empiecen a generarse pérdidas de eficiencia en el control.

La relación entre tasa de morosidad y garantías es de signo incierto ya que las teorías tradicionales sostienen que los mejores prestamistas están dispuestos a aportar más garantías para señalar que son de riesgo bajo y a su vez, un mayor número de garantías aportadas limita el riesgo moral del cliente. Sin embargo, se han venido desarrollando teorías que plantean una relación positiva, ya que afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de optimismo entre los acreditados (Padilla y Requejo, 1998).

En el sistema financiero peruano las garantías crediticias se clasifican y se publican teniendo en cuenta su capacidad de ser ejecutadas en el menor plazo posible. De esta manera existen garantías de lenta realización, de rápida realización y otras no clasificadas. Sin embargo y tal como lo reconocen Murrugarra y Ebentreich (1999) en el caso de microcréditos este indicador no es tan preciso, ya que no captura el efecto de otros tipos de garantías bastante usadas por los diferentes tipos de crédito ofrecidos, como son las garantías grupales, las garantías individuales, las cuales son de naturaleza distinta a las garantías reales.

En síntesis, Los determinantes microeconómicos de la morosidad se puede concluir que la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la

determinación de la tasa de morosidad observadas por una institución crediticia.

1.4.2.3. Causas de la morosidad en las instituciones financieras

Según Aguilar y Camargo (2003) los factores que causan morosidad en una institución financiera:

1. Mora Causada por Errores en la Organización:

Hace referencia a la morosidad de los clientes a causa de:

- **Poca claridad de objetivos:** Aguilar y Camargo (2003) “Muchas veces por la tentación de obtener mejores resultados en el corto plazo, los directivos exigen al personal de créditos a incrementar sus colocaciones para el cumplimiento de sus metas y éstos no realizan la evaluación crediticia pertinente lo que conlleva a una deficiente evaluación”.
- **Deficiencias organizacionales:** Aguilar y Camargo (2003) “La deficiencia en la identificación de sus funciones y responsabilidades dentro de la institución ocasiona que se realice operaciones mal otorgadas y a falta de conocimiento de sus funciones es más probable que no puedan realizar sus correcciones correspondientes dando como resultado problemas de morosidad”.
- **Favoritismos organizacionales:** Aguilar y Camargo (2003) “Favoritismos hacia algunos empleados dentro de la institución que poseen un elevado nivel de cercanía o amistad con directivos, ocasiona un ambiente laboral tedioso que conlleva a que los trabajadores

aumenten sus carteras con clientes que pueden ser potencialmente morosos, pero que finalmente persiguen ganar posicionalmente frente a los directivos”.

- **Inadecuado producto crediticio:** Aguilar y Camargo (2003) “El desconocimiento de las características y necesidades del mercado ocasiona el ofrecimiento de productos financieros inadecuados a las necesidades de los clientes y a sus propias necesidades o características”.
- **Deficiente capacitación del personal:** Aguilar y Camargo (2003) “La falta de programas de capacitación y entretenimiento del personal ocasiona la morosidad, ya que al no estar capacitados no saben identificar indicios (y tampoco investigan) que son indicativos de que un cliente será potencialmente moroso”.

2. Mora Causada por deficiencias en el Proceso de Evaluación:

“Está relacionado con el proceso de evaluación crediticia, ya que los errores cometidos durante éste, repercuten directamente en el nivel de la morosidad. Los errores más frecuentes son”:

- **Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía:** Aguilar y Camargo (2003) “Se da demasiada importancia a la garantía que el cliente posee más que a la capacidad de pago de éste. La recuperación del dinero no se puede hacer en el plazo establecido y con gran dificultad”.

- **Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco:** Aguilar y Camargo (2003) “Los favoritismos de los colaboradores a brindar créditos a personas por motivos de amistad y parentesco también incrementa el índice de morosidad de la institución porque son créditos entregados rápidamente sin tener certeza de que serán pagados a cabalidad”.
- **Brindar una información incompleta o falsa al cliente:** Aguilar y Camargo (2003) “En la búsqueda de incrementar la cartera, se cae en el error de no brindar la información adecuada al cliente sobre tasas de interés, fechas de pago, etc., que finalmente se traduce en una decisión del cliente apresurada y con una visión pequeña de la situación al momento de asumir con las responsabilidades de la obligación que va a contraer”.
- **Sobreendeudamiento:** Aguilar y Camargo (2003) “Se da por el gran peso que se le otorga a la garantía que el cliente posee y se otorgan créditos de manera desmedida, sin antes analizar su capacidad de pago”.

3. Mora Causada en el Proceso de Recuperación de Crédito:

“La morosidad también sienta sus bases en el inadecuado proceso de recuperación del crédito, dado por”:

- **Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad:** Aguilar y Camargo (2003) La desinformación ocasiona que los créditos en dicha situación a veces pasen desapercibidos hasta el momento de una revisión completa.

- **Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de crédito:** Aguilar y Camargo (2003)
“Un personal poco disciplinado y que incumple con las normas y procedimientos de recuperación de los créditos morosos afecta a la institución porque prefieren realizar el trabajo a su modo”.

1.4.2.4. Indicadores de morosidad

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

- a. Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- b. Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- c. Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- d. Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

Es importante señalar algunas limitaciones de los indicadores de cartera. Aguilar y Camargo (2004). consideran que los indicadores de morosidad se limitan al monto de colocación observado dentro del Balance, lo cual no captura posibles

prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos respaldados por el gobierno.

Igualmente, estos autores señalan que las mediciones de morosidad son agregadas y estáticas, lo cual contrasta con el comportamiento dinámico de la morosidad de cada portafolio de crédito, que para instituciones financieras tiene un periodo de maduración de aproximadamente 18 meses.

Se debe tener en cuenta, que los créditos castigados contablemente están en función de los requerimientos de la regularización; por lo tanto, del cumplimiento de los mismos por parte de los asesores. Por otro lado, si los asesores de las entidades financieras refinancian los créditos, que según su conocimiento tiene alta probabilidad de pagar fechas futuras, disminuyen el ratio de morosidad, pero aumentan el ratio de cartera de alto riesgo. De esta manera podría tener cierta discrecionalidad al momento de manejar los niveles de morosidad. El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es este “indicador adecuado” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de la cartera ya que considera, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora como cartera atrasada y no sólo las cuotas atrasadas.

Si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia. (Guillén, 2002).

Índice de morosidad

El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

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

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

La morosidad se refleja por varias causas: flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, el destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento del cliente entre otros, trayendo

consigo problemas en las instituciones micro financieras como son la morosidad y sus respectivas provisiones por créditos vencidos.

La política de créditos actualmente por la competencia de instituciones micro financieras hace que la evaluación de créditos sea más flexible. Además, antes las ofertas de bajas tasas de interés de crédito el cliente es atraído por más de una institución micro financiera sin proveer su sobreendeudamiento futuro cayendo así en el problema de pago. No descartemos que la situación financiera del país incluye también en dicho problema, debido a los constantes cambios económicos del país y que algunas empresas no están preparadas para asimilar dichos cambios fracasan y tiene que desaparecer del mercado incumpliendo así con sus compromisos crediticios.

La morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

La mora, es la principal preocupación de todo funcionario que trabaja en una institución financiera, las personas involucradas con los créditos a pequeñas y microempresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de las mora; porque cuando esta se presenta origina malestar cuyos efectos trascienden hasta los aspectos personales, ya que la mora pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transformar el carácter de los funcionarios, crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro del personal.

Por eso, el personal ejecutivo debe estar siempre atento a identificar la mora luego determinar sus causas con la finalidad de prevenirlas en el futuro; estas causas. Generalmente suelen estar relacionados al tipo de gerencia que se desarrolla en la organización, los niveles de morosidad relativamente altos suelen reflejar serios problemas en los diferentes niveles organizacionales, las cuales son difíciles de detectar porque muchas involucran y/o cuestionan directamente la gestión del gerente general y de los principales directivos de la institución.

1.4.2.5. Estudios de los determinantes de la morosidad en el Perú

Según Aguilar y Camargo (2003) Respecto a las Variables Macroeconómicas, una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Por otro lado, las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pago. Una disminución generalizada de los salarios, hace que se deteriore la capacidad de pago de los agentes; así como un aumento del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos.

Mientras que, en el caso de las variables microeconómicas, se involucran aquellas variables que son específicas de cada empresa: Solvencia, Efectividad y Gestión, Rentabilidad y Liquidez; las cuales serán analizadas en base a los ratios que publica la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

El número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador proxy de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados lo cual puede generar dificultades en el monitoreo y control con lo que se tiende a

empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación, Murrugarra y Ebentreich (1999). No obstante, también se debe evaluar si las instituciones siguen una política de buscar a los mejores prestamistas de cada sitio, porque así es posible que el incremento en el número de agencias genere acceso a segmentos con mejor capacidad de pago, lo cual incremente la calidad promedio del solicitante de crédito, lo que tiende a reducir la tasa de morosidad esperada.

Aguilar y Camargo (2003) afirma que en toda entidad crediticia la adecuada vigilancia de los créditos colocados puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos destinados a las tareas de monitoreo es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados. Esto se analizará incluyendo los gastos administrativos.

El papel de las garantías necesarias para la concesión de un préstamo resulta relevante para el caso de las instituciones bancarias. Sin embargo, Murrugarra y Ebentreich (1999) demuestran que en el caso de microcréditos este indicador no es tan preciso, ya que no captura el efecto de otros tipos de garantías comúnmente usadas, como las garantías grupales, las garantías individuales, las cuales son de naturaleza distinta a las garantías reales.

Por último, un indicador bastante común es el monto colocado por empleado. Refleja el monto colocado que, en promedio, cada empleado debe atender y se define como el ratio entre el total de colocaciones sobre el número de empleados. En principio se espera que el efecto de este indicador sobre la tasa de morosidad sea positivo. Sin embargo, esta relación no es clara ya que incrementos en el monto colocado por empleado generan mayores tasas de morosidad siempre que

se haya superado el número de créditos que pueda monitorear eficientemente, es decir, no necesariamente el incremento marginal de créditos colocados por empleado genera mayores tasas de morosidad.

1.4.2.6. Estudios de los determinantes de la morosidad en otros países

Saurina (1998) afirma que demuestra empíricamente la importancia conjunta de los factores agregados (evolución de la economía, demanda agregada, tasa de desempleo, salarios, etc.) y de los factores específicos a la política crediticia de cada entidad (cuota de mercado, tasa de crecimiento de las colocaciones, políticas de incentivos, niveles de eficiencia y solvencia, etc.) sobre la tasa de morosidad de las cajas de ahorro españolas.

Siguiendo a Saurina (1998), aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados. Incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes. Una posible causa del incremento en la morosidad es el incentivo que tengan los gestores de crédito a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables, pero con mayores riesgos.

Freixas (1994) introduce mediciones de expectativas, la oferta monetaria, la demanda agregada real, la inflación y el endeudamiento del sector privado sobre el PBI, el salario real y los tipos de interés reales.

Muñoz (1999) evalúa a través de un modelo de efectos fijos de datos de panel el impacto del crecimiento económico sobre la solvencia del sistema bancario peruano. Encuentra que la evolución de la tasa de morosidad es contracíclica, que la volatilidad del tipo de cambio afecta la mora de las colocaciones en moneda extranjera y que las variaciones de las tasas de interés tienen una relación directa con la calidad de la cartera.

Ledgerwood (1999), resume los problemas que un elevado nivel de morosidad acarrea para el efectivo funcionamiento de las IMF. Mayores gastos para un monitoreo y seguimiento más profundo de los créditos que reportan atraso en sus pagos son necesarios cuando la morosidad es elevada, lo que puede terminar afectando la liquidez de la institución. Por otro lado, hay un efecto negativo sobre los beneficios. Un retraso en los mismos, como consecuencia del no repago de los créditos, genera una pérdida de ganancias de capital.

Finalmente, hay que considerar el impacto negativo que tiene la morosidad sobre la rentabilidad de la institución. Este efecto se da, tanto a través de los ingresos como de los gastos. La morosidad disminuye los ingresos pues se dejan de percibir ingresos financieros y aumenta los gastos tanto por las provisiones como por los gastos operativos (gastos de recuperación de créditos en mora). Cuanto mayor sean los recursos que una IMF destine a combatir la morosidad de su cartera menor será el nivel de fondos con los que cuente para atender una mayor demanda de crédito y por lo tanto menor será su nivel de crecimiento y expansión.

En síntesis, después de repasar la literatura existente sobre los determinantes microeconómicos de la morosidad se puede concluir que la expansión crediticia,

el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observadas por una institución crediticia. El tipo de relación existente entre estas variables y la calidad de cartera de las entidades micro financieras se evaluará empíricamente en las siguientes secciones del presente trabajo. La manera en que cada una de las variables mencionadas contribuye a determinar la tasa de morosidad genera hipótesis de comportamiento que deben ser evaluadas empíricamente, ya que no existe propiamente una teoría, sino sólo hipótesis por contrastar. Se esperan relaciones negativas entre ciclo económico y morosidad, y entre liquidez y morosidad; entre otras relaciones.

Relacion entre las variables

Gerber (1979) en su teoría de riesgo individual explica y modela el comportamiento de cada individuo en forma independiente. El resultado de un préstamo o crédito otorgado puede mostrarse de dos formas: (1) La contraparte paga o liquida el monto pactado originalmente y (2) La contraparte no paga el préstamo o crédito otorgado y se declara insolvente. En consecuencia, la organización bancaria no sufre ninguna pérdida ante la primera alternativa, mientras que en la segunda, sufre una pérdida. Si bien es cierto, el banco no puede saber de anticipadamente el resultado, un análisis de los aspectos apropiados del prestatario son útiles para saber cuál podría ser la resolución del crédito. El banco puede asignar una probabilidad al evento de que el acreditado pague el monto dentro del plazo estipulado. Los bancos que otorgan créditos quieren hacerlo con personas solventes que tengan historial de pago. Por eso, la

probabilidad de que un prestatario incumpla es pequeña. Aunque la probabilidad es diferente dado que cada prestatario tiene comportamientos diferentes.

1.5. Marco Conceptual

Gestión

Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio. (Ramirez, 2005, pag.14)

Fenacrep

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

Morosidad

Desde un enfoque empresarial, morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha determinada. (Gonzales y Vásquez, 2014, pag.4)

Mora

Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada. (Economipedia.com, 2016, pag 1)

Riesgo crediticio

Es expresado de una forma sencilla, si pensamos en la posibilidad que su pago no sea dado o cancelado en el tiempo y acuerdos pactados al momento del desembolso. (Huertas, 2005, pag.125)

Riesgo

Se define como la posibilidad de que se sufra algún daño económico, este daño puede ser ocasionado por diferentes factores como puede ser la inseguridad de la forma en que presenta las variables a futuro que no se pueden determinar. (Huertas, 2008, pag.6)

Cooperativa de Ahorro y Crédito

Se denominarán cooperativas de ahorro y crédito las cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios. (Neira, 2016, pag.13).

Crédito

El crédito es un acuerdo contractual en el que el tomador recibe algo de valor y acuerda repagar al prestatario en una fecha específica en el futuro, generalmente con intereses. (Investopedia.com, s.f., pag.1).

Rentabilidad

La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. (Gerencie.com, 2010, pag.3)

CAPÍTULO II
MATERIAL Y
PROCEDIMIENTO

II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTO.

2.1. Material:

2.1.1. Población

Gomero & Moreno (1997, p. 220), definen la población como el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. Para el alcance de los objetivos y medición de las variables se consideró dos poblaciones:

Primera: La población esta conformada por 16 colaboradores que intervino directa e indirectamente en la Gestión del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, al 31 de diciembre del 2017

Tabla 01

Población de la CAC San José de Cartavio.

POBLACIÓN	CANT	%
Gerente General	1	6.25%
Jefe de Riesgos	1	6.25%
Auditor Interno	1	6.25%
Analistas de Crédito	13	81.25%
TOTAL	16	100%

Fuente: Planilla de trabajadores de la CAC San José de Cartavio 2016.

Elaboración: Propia.

Segunda: Estados financieros, estadísticas, manuales y políticas de riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, del 2014 al 2016.

2.1.2. Marco de muestreo

Primera: Listados de 16 colaboradores que intervinieron directa e indirectamente en la Gestión del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, al 31 de diciembre del 2016

Segunda: Estados financieros, estadísticas, manuales y políticas de riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, del 2014 al 2016.

2.1.3. Unidad de análisis

Primera: Cada colaboradores que interviene directa e indirectamente en la Gestión del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, al 31 de diciembre del 2016

Segunda: Estados financieros, estadística, manuales y políticas de Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, del 2014 al 2016.

2.1.4. Muestra

Primera: En vista que la población es pequeña se tomó a la totalidad de la misma como muestra. Se consideró a 16 colaboradores, que equivalen a la totalidad de los funcionarios de las diversas jerarquías que realizarán gestión directa e indirecta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio - Ascope. (Ver Tabla 2.1).

Según Hernández (1998, p. 185), las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas suponen un procedimiento de selección informal y

un poco arbitrario. Aún así, se utilizan en muchas investigaciones y a partir de ellas se hacen inferencias sobre la población, para la presente investigación se utilizo el muestro no probabilistico por conveniencia.

Segunda:

- Estadísticas de Mora 2014-2016
- Estados Financieros (Balance y Estado de Ganancias y Pérdidas) 2014-2016.
- Manuales y políticas de resigo crediticio 2014-2016.

2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

Encuesta: Se aplicó a los colaboradores o funcionarios de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta de la empresa en estudio. Esta técnica permitió conocer las opiniones, actitudes, aptitudes, expectativas, hechos y motivaciones de los colaboradores.

Entrevista: Esta técnica se aplicó a los colaboradores de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta en la CAC San José de Cartavio, a fin de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación. Esta técnica permitió la comunicación bidireccional- oral del personal responsable de las decisiones de esta empresa.

Análisis documental: Esta técnica se aplicó para analizar las estadísticas, memorias, estados financieros e instrumentos de gestión además de

información bibliográfica (libros, textos, tesis, trabajos de experiencia profesional, monografías, etc.); así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación, están relacionados con las técnicas antes mencionadas, del siguiente modo:

Tabla 02

Descripción de técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	Colaboradores que realizan gestión directa e indirecta 2014-2016
Entrevista	Guía de entrevista	Gerente General
Análisis documental	Guía de análisis documental	Libros, textos, tesis, Estadísticas de Mora 2014-2016 Estado de Situación Financiera y Estados de Resultados 2014-2016. Manuales y Políticas de Riesgo Crediticio 2014-2016. Memorias

Elaboración: Propia.

2.2. Procedimientos

2.2.1. Diseño de contrastación

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, consistió, fundamentalmente, en determinar cómo influyó la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014-2016.

En nuestra investigación se utilizaron los siguientes métodos:

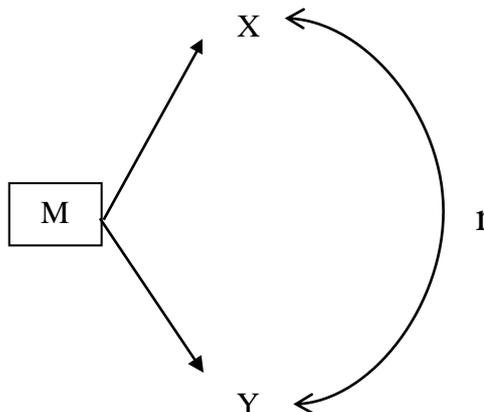
- a) **Deductivo:** Como método general empleo durante toda la investigación, especialmente al determinar como la gestión del riesgo crediticio influyó en el nivel de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito San José de Cartavio.

- b) **Análisis y Síntesis:** Como método general empleado durante toda la investigación, especialmente al profundizar en el problema, al conformar la idea a defender y en estudio de las diferentes ideas deductivas.

- c) **Método estadístico:** Nuestro trabajo de investigación utilizó el Método Estadístico Descriptivo; además cuadros y gráficos que permitan ordenar y clasificar la información obtenida a través de análisis de las variables en estudio.

La presente investigación obedece al diseño de contrastación de tipo descriptivo correlacional – Analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable

Esquema:



Dónde:

M: Funcionarios de las diversas jerarquías que realizaron Gestión de Riesgo Crediticio directa e indirecta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio 2014-2016.

X: Gestión del Riesgo Crediticio.

Y: Nivel de Morosidad .

R: Representa la relacion entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad.

Esto significa que la información revelada nos va a permitir inferir si la gestión del riesgo crediticio influyó en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014 – 2016.

2.2.2. Análisis de Variables

V1 = Variable independiente

X Gestión del Riesgo Crediticio

V2 = Variables dependientes

Y Nivel de Morosidad.

2.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 03

Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
V.I. Gestión del Riesgo Crediticio	El proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia. (Resolución S.B.S. N° 3780 -2011, Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito, Cap. I, artículo 1°, inciso c).	Gestión de riesgos. Según la técnica de gestión del riesgo crediticio consiste en estudiar las pérdidas posibles debido al incumplimiento parcial o total de los deudores o a la disminución de la calidad de la deuda. Vasquez, (2001)	Ambiente Interno	Estructura Organizacional	Ordinal	Cuestionario
			Establecimiento de objetivos	Tolerancia al Riesgo		Escala de Likert (P1-P2)
				Capacitación		(P3-P4)
			Identificación de los riesgos	Riesgos internos		(P5-P6)
			Evaluación de los riesgos	Normas SBS		(P7-P9)
				Manual políticas y procedimientos		
			Respuesta al riesgo	Nivel de tolerancia al riesgo		(P10)
			Actividades de control	Limites y procedimiento		(P11-P12)
				Sistemas de alerta temprana		
			Informacion y comunicacion	Informes sobre gestión integral de riesgos		(P13-15)
Monitoreo	Evaluación de la gestión integral de riesgos	(P16-20)				

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
V.I. Morosidad	Según Gonzales y Vaz (2014) “Desde un enfoque empresarial, morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada”.	Incumplimiento de pago en una transacción en la cual hubo mutuo acuerdo de ambas partes para cancelar la deuda en fechas establecidas. Según Brachfield, (2000)	Errores en la Organización	Deficiencias organizacionales.	Ordinal	Cuestionario Escala de Likert (P1-P4)
				Favoritismos.		
				Producto crediticio.		
				Capacitación del personal.		
			Proceso de Evaluación	Evaluados y aprobados basadas solo en la calidad de garantía.		(P5-P8)
				Por factores de amistad o parentesco		
				Información incompleta o falsa al cliente.		
				Sobreendeudamiento.		
			Recuperación de crédito	Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en morosidad.		(P9-P10)
				Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas.		
Índice de Morosidad	Mora %	Razón	Ratios Financieros			
	Protección %					

Elaboración: Propia.

2.2.4. Procesamiento y análisis de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas para analizar la información obtenida de la investigación:

- Análisis documentario
- Indagación
- Conciliación de datos
- Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
- Formulación de gráficos
- Otras.

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- Ordenamiento y clasificación.
- Procesamiento manual.
- Proceso computarizado con herramientas de Office.
- Los datos fueron procesados utilizando los programas Excel y Word, estos serán presentados en cuadros, gráficos y la estadística descriptiva. Para el análisis de los datos recolectados por medio del cuestionario se utilizará software estadístico (SPSS v25).
- Se aplicó la prueba estadística Chi-cuadrado para contrastar la hipótesis.

CAPÍTULO III
ASPECTOS GENERALES
DE LA EMPRESA

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

3.1. Cooperativa de ahorro y crédito San José Cartavio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José Cartavio", es una persona jurídica que fue constituida el 27 de febrero de 1959, reconocida el 02 de septiembre de 1959 por Resolución Suprema N° 178, inscribiéndose en los Registros Públicos de La Libertad, en el Tomo 1, partida CXXIII del 24 de diciembre de 1959 del registro de cooperativas.

La duración de la cooperativa es indefinida, su capital es variable y su responsabilidad limitada y por lo tanto, los socios responderán con el monto de sus aportaciones suscritas y la cooperativa con su capital social y reserva cooperativa.

3.2. Origen del nombre San José

Era un 19 de Marzo, la fiesta de San José, la fiesta de los obreros y la fecha que había escogido la entonces cooperativa azucarera de Cartavio para celebrar la Zafra; la parroquia llevaba el nombre de este santo también; es decir San José era el patrón de Cartavio; por tal motivo se decidió llamarlo así a esta institución financiera.

3.3. Filosofía empresarial

Visión:

"Ser una opción financiera para los emprendedores ganadores y competitivos de la región".

Misión:

"Somos una empresa cooperativa, proveedora de servicios financieros a socios emprendedores ganadores y competitivos de la micro y pequeña empresa, contribuyendo a elevar su calidad de vida, con la atención de un especializado equipo de profesionales que le generan el más alto nivel de remanente a los socios".

Valores:**Ética:**

Realizamos nuestras acciones fieles a los principios y obligaciones morales: honestidad, respeto, responsabilidad, transparencia, cumplimiento de los acuerdos y compromisos adquiridos.

Capacidad Ejecutiva:

Formamos y desarrollamos personas que tomen decisiones, recompensamos la capacidad de ejecutar iniciativas, de poner las cosas en marcha y lograr objetivos. Las ideas se materializan en proyectos tangibles; respetando los procedimientos, reglamentos, políticas y considerando los impactos directos o indirectos.

Solidaridad:

Servimos fraternal y desinteresadamente a nuestros socios.

Agilidad:

Nos preocupamos por la agilidad de nuestros procesos, por aumentar niveles de satisfacción de nuestros socios y a la vez incrementar la productividad. Utilizamos

las ventajas del desarrollo tecnológico para acelerar nuestro éxito y construir una cooperativa ágil y veloz.

Eficiencia:

Realizamos todas nuestras actividades laborales regidas por altos niveles de exigencia, ejecutamos todas las tareas encomendadas con una alta calidad en los resultados dentro de los plazos asumidos. Nos esforzamos por realizar las actividades correctamente en el primer intento. Estamos comprometidos en la entrega de resultados en cualquier circunstancia.

Identificación:

Las personas que trabajan en la cooperativa estamos identificados con la Visión, Misión, Valores, Objetivos, Metas y Compromisos Institucionales. Somos una cooperativa comprometida a generar remanente, para ello nos esforzamos por atender mejor a nuestros socios, a nuestro personal, generar productos y servicios de calidad, cada uno de las personas que trabajamos en la cooperativa es responsable de maximizar valor.

Trabajo en Equipo:

Unimos a un conjunto de personas para lograr una mayor productividad, confiamos en la capacidad de nuestra gente, valoramos los aportes de cada uno, propiciamos un clima de confianza, estimulamos la creación, la comunicación efectiva, cada uno de los miembros del equipo se beneficia del conocimiento, trabajo y apoyo de los demás miembros.

3.4. Aspectos Jurídicos

Nombre de la empresa	: Coop. de Ahorro y Crédito San José Cartavio.
Nombre comercial	: CAC San José Cartavio
RUC	: 20165290284
Inicios de actividades	: 02-09-1959
Tipo de Sociedad	: Cooperativas
Domicilio fiscal	: Calle Real N° 37
Ubicación	: La Libertad / Ascope / Santiago de Cao

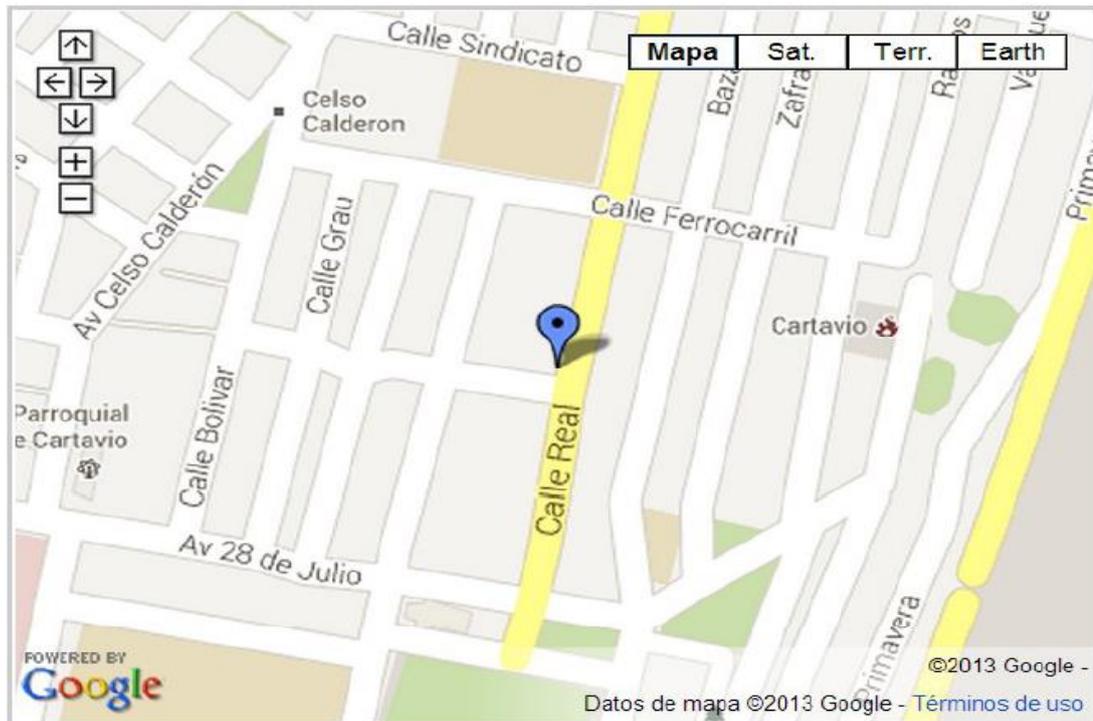


Figura 01: Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.
Fuente: Google Maps.

3.5. Marco Legal

- Reglamento de Cooperativas de Ahorro y Créditos no autorizadas a operar con recursos del público, aprobado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros N° 0540-99 y sus modificatorias;

- Ley General de Cooperativas – Decreto Supremo N° 074-90-TR.
- Estatuto y sus demás reglamentos aprobados con arreglo a ley, y la normatividad vigente. En los casos no previstos en las indicadas normas se aplicarán los Principios Universales del Cooperativismo, el derecho común.
- Ley General de Sociedades y de las Entidades Bancarias, Financieras y de Seguros, en lo que fueren pertinentes.
- Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.
- Resolución S.B.S. N° 13278 – 2009, Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público.
- Resolución S.B.S. N° 37–2008, Reglamento para la Gestión integral de riesgos.
- Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.
- Manual de Organización y Funciones de Ahorro y Crédito San José Cartavio.
- Ley General del Sistema Fianaciero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y modificaciones.

3.5.1. Cooperativa de ahorro y Crédito

Son Empresas cooperativa que brinda servicios financieros de carácter solidario, constituida en forma libre y voluntaria para satisfacer necesidades comunes. Su vida institucional se desenvuelve en el marco doctrinario de los principios y valores cooperativos mundialmente aceptados, así como observando y respetando las disposiciones legales vigentes emitidas para la actividad financiera.

Se les conoce como “el banco del pueblo” por su servicio a las clases necesitadas, y su relación con la comunidad.

3.5.2. Sistema COOPAC

- No operan con el público, solo con sus socios.
- Las COOPAC son instituciones especializadas en servicios financieros.
- Se rigen por la Ley General de Cooperativas, y por la Ley de Banca y Seguros a través de la 24 Disposición Final y Complementaria.
- La Federación es y ha sido históricamente su órgano de representación, defensa, asistencia técnica, y capacitación.

3.5.3. FENACREP

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, es una Organización Nacional de Integración Cooperativa, creada en abril de

1959, que reúne a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Su Objeto es ejercer actividades de representación, defensa, asistencia técnica, educación cooperativa; y desde 1993, supervisión de las COOPAC. Es una Institución sin fines de lucro, de duración indefinida, y de responsabilidad limitada.

3.6. Estructura Organizacional

3.6.1. Nivel Directivo

ASAMBLEA GENERAL		
Consejo de Administración	Consejo de Vigilancia	Comité Electoral
Comité de Educación Cooperativa		

Asamblea General:

Es la máxima autoridad de la cooperativa, el órgano directriz que planifica y orienta la política a seguir; sus acuerdos obligan a todos los socios sin excepción. Además, a la Asamblea General le compete: Reformar el estatuto, elegir y remover a los miembros de los Consejos, examinar la gestión administrativa, financiera y económica de la Cooperativa y los balances, cuentas e informes de los Consejos y Comités; determinar el mínimo de aportaciones que deba suscribir un socio, distribuir los remanentes y excedentes

El Consejo de Administración:

Es el órgano responsable de la marcha y conducción de la empresa cooperativa. Lo integran cinco miembros titulares y dos suplentes. Entre los titulares eligen al presidente, secretario, tesorero, y dos vocales. Entre sus atribuciones están las de elegir y remover al gerente, autorizar el otorgamiento de poderes con determinación de las atribuciones delegables correspondientes, aprobar los planes y presupuestos a niveles de la cooperativa, acordar la integración de la cooperativa en organizaciones cooperativas de grado superior con arreglo a ley y con cargo de dar cuenta a la Asamblea General. El Consejo de Administración, en otras palabras, viene a ser el centro de la dirección de la cooperativa para que sea quien recoja los lineamientos políticos y los traslade a la gerencia para que los ejecute.

Consejo de Vigilancia:

Es el ente fiscalizador de las cooperativas. Lo integran tres miembros titulares y dos suplentes. Sus atribuciones son las de disponer auditorías, verificar la contabilidad de acuerdo a ley, revisar el libro de actas del Consejo de Administración, fiscalizar todos los actos de los órganos estructurales de la cooperativa, denunciar las infracciones a los estatutos y reglamentos; solicitar informes a los distintos órganos de la cooperativa y todos los demás señalados por ley.

Hoy deben tener una visión mucho más previsible para lograr mejor gobernabilidad y que este estamento funcione con mayor apego y proclividad a hacer mejor las acciones antes que trabarlas. En el régimen administrativo

la ley señala que existe responsabilidad solidaria entre los miembros de los consejos y de los comités por las decisiones y actuaciones que ejecuten.

Los Comités:

Las cooperativas están en la capacidad de nombrar u organizar diversos comités a fin de que cumplan con mejorar el servicio, pero hay dos que son fundamentales: El de educación y electoral.

Comité de Educación:

Es el encargado de poner en práctica la “Regla de oro del Cooperativismo”. Capacitar, promover, difundir la acción cooperativa. Instruir a los socios sobre los deberes y obligaciones y, lo que es más, proyectarse a la comunidad ofreciendo los servicios que la cooperativa otorga. De su acción depende la identificación de los socios con su institución y con el cooperativismo en general.

Comité Electoral:

Es quien organiza, dirige y ejecuta los procesos electorarios, sea para dirigentes o para otra situación en que le corresponda intervenir. Sus miembros son, generalmente, tres y sus atribuciones están contenidas en el reglamento que elaboran.

3.6.2. Nivel de Gestión Empresarial

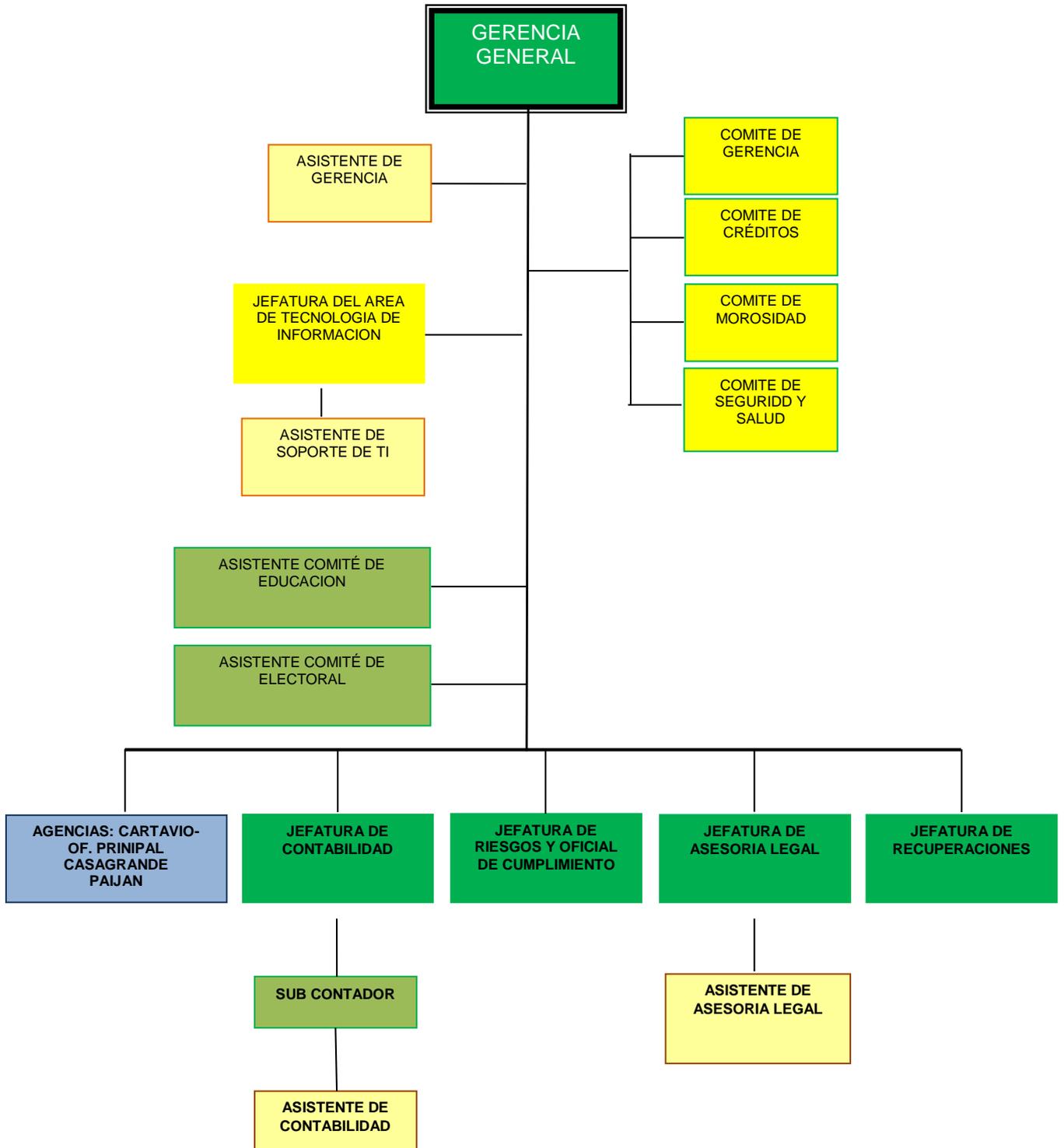


Figura 02: Estructura Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.
Fuente: Elaboración propia.

3.7. Principales productos

3.7.1. Créditos a Pequeña Empresa

Credi Empresa: Son créditos orientados para incremento de capital de trabajo, activo fijo, cambio en la estructura del pasivo, operaciones mixtas, y se otorga a partir de S/. 40 000.

Credi Agro: Son créditos orientados para el financiamiento de la Agricultura, y se otorga desde un monto mayor a S/ 20 000.

Credi Negocio: Son créditos orientados para el incremento de capital de trabajo, compra de activo fijo del negocio, cambio de estructura de pasivo y operaciones mixtas, y se otorga desde un monto mayor a S/ 20 000.

3.7.2. Créditos Micro Empresa

Credi diario: Son créditos que se otorgan a personas naturales que desarrollan actividad económica en los mercados de abastos, asociaciones, galerías, centros comerciales y en zonas de concentración de negocios que demanden amortizar sus deudas crediticias en forma diaria.

Credi Emprendedor: Son créditos orientados para el incremento de capital de trabajo y/o compra de activo fijo del negocio.

Credi Agro: Son créditos orientados para el financiamiento de la Agricultura, y se otorga hasta por un monto de S/ 20 000.

Credi Negocio: Son créditos orientados para el incremento de capital de trabajo, compra de activo fijo del negocio, cambio de estructura de pasivo y

operaciones mixtas.

3.7.3. Créditos de Consumo No-Revolvente

Credi Consumo: Son créditos que están orientados para atender el pago de bienes y servicios no gastos relacionados con una actividad empresarial.

Credi Fondo: Son créditos que se otorgan de manera rápida, destinado a cualquier finalidad, hasta el 90 % de lo que el socio tenga como saldo en sus aportaciones.

Credi Convenio: Son créditos que se otorgan a trabajadores dependientes de empresas con las que se mantiene un convenio de Descuento por Planilla.

Credi Plazo: Son créditos orientados a cubrir diversos gastos del socio como: gastos de viajes, salud y otros gastos relacionados o no con la actividad empresarial, y se otorga hasta el 90% del importe del depósito de ahorro.

Credi Administrativo: son créditos que se otorgan a trabajadores, contratados que mantengan vínculo laboral con la Cooperativa San José Cartavio.

3.7.4. Créditos Hipotecarios para Vivienda

Es un préstamo orientado a la construcción, ampliación, remodelación o adquisición de vivienda, son a largo plazo y con tasa de interés bastante razonable. Este tipo de préstamo actualmente la Cooperativa no se encuentra otorgando.

3.7.5. Tipos de Ahorros

Ahorro Clásico Soles: La Cooperativa San José, ofrece a los socios la posibilidad de realizar la apertura de una cuenta de ahorro en soles, cuya característica principal consta de depósitos que pueden ser utilizados de manera libre y en el momento que se desee.

Depósitos a Plazo Fijo: Es una cuenta de Depósitos a Plazo Fijo con vencimiento a 90, 120,180, 360, 720, 1080, 1440 días en soles, que te permiten obtener mayor rentabilidad por tus fondos. Pago de interés mensual o al vencimiento de la cuenta. Puede mancomunarse a fin de autorizar el retiro de dinero a otra u otras personas.

3.8. Metodología para la gestión del riesgo crediticio.

El grafico que se muestra a continuación, refleja la adaptación del estándar “Marco Integrado para la Gestión de Riesgos Corporativos (COSO ERM)”, a la gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

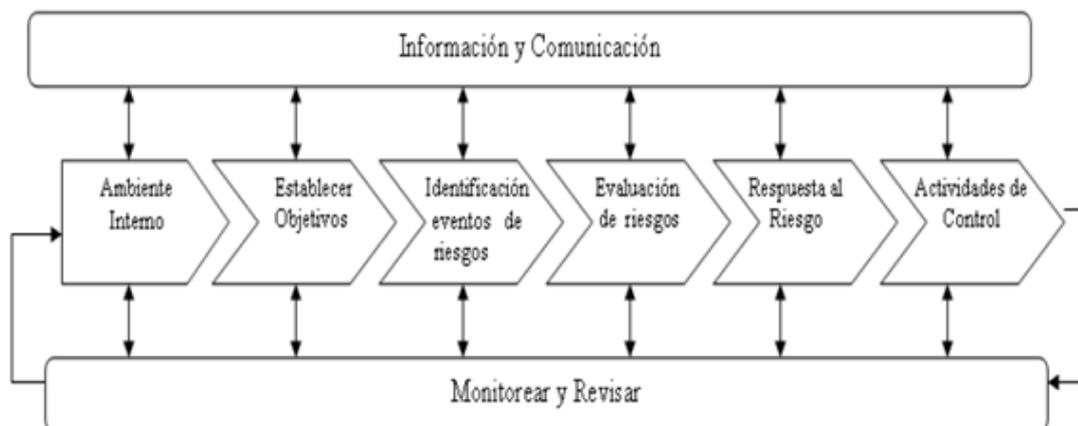


Figura 03: Metodología para la Gestión del Riesgo Crediticio, el proceso de gestión de riesgos se desarrolla dentro de la estructura del contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgos de la entidad.

Fuente: 2011, Elaboración por Unidad de Riesgos Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio. Impreso con permiso.

3.8.1. Ambiente interno

Comprende, entre otros, los valores éticos, la idoneidad técnica y moral de sus directivos y funcionarios, la estructura organización y las condiciones para la asignación de autoridad y responsabilidades.

3.8.2. Establecimiento de objetivos

Proceso por el que se determinan los objetivos de la cooperativa, los cuales de encontrarse alineados a la visión y misión de la cooperativa, y ser compatibles con la tolerancia al riesgo y el grado de exposición al riesgo aceptado.

- Entender el contexto estratégico y organizacional en que opera la Coop SJC mediante la definición y delimitando de las funciones y responsabilidades de las áreas involucradas en la realización de operaciones afectas a riesgo crediticio.
- Mantener un Comité de Riesgo el cual se encargará de diseñar y establecer las políticas y los procedimientos para la identificación y administración del riesgo crediticio. Así como el establecimiento de límites de exposición y los canales de comunicación el que efectivos con las áreas involucradas en la toma, registro, identificación y administración de riesgo crediticio tengan conocimiento de los riesgos asumidos.
- Implementar la unidad de Riesgo la cual se encargara, entre otros, de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el Comité de Riesgo en materia de riesgo crediticio. Esta unidad debe ser independiente de las áreas negocios y del área de registro.

- Diseñar e implementar manuales de políticas y procedimientos para una apropiada identificación, administración y realización de las operaciones afectas a riesgo crediticio en los que también se establecerán el esquema de organización, las funciones y responsabilidades de las áreas involucradas. Dichos manuales deben estar a disposición de la FENACREP, SBS.
- Mantener capacitación constante a todo el personal de la institución a fin de lograr una adecuada formación, conocimiento y experiencia en materia de gestión de riesgo crediticio.

3.8.3. Identificación de eventos de riesgos

Proceso por el que se identifican los riesgos internos y externos que pueden tener un impacto negativo sobre los objetivos de la cooperativa. Entre otros aspectos, considera la posible interdependencia entre eventos, así como los factores influyentes que los determinan.

- Identificar los riesgos crediticios que afectan a las operaciones activas de la Coop SJC.
- Evaluación trimestral del 100% de la cartera comercial.
- Evaluación muestral de la cartera minorista de la coop SJC.

3.8.4. Evaluación de riesgos

Proceso por el que se evalúa el riesgo de una cooperativa, actividad, conjunto de actividades, área, portafolio, producto o servicio; mediante técnicas cualitativas, cuantitativas o una combinación de ambas.

- Evaluar el riesgo crediticio de acuerdo a la normatividad vigente de la superintendencia de Banca y Seguros, así como los criterios definidos por comité de Riesgos de la Coop SJC, sin perjuicio de los requisitos establecidos en el manual de políticas y reglamento de créditos de la Coop SJC para la evaluación de cualquier solicitud de crédito.

3.8.5. Respuesta al riesgo (Tratamiento)

Proceso por el que se opta por aceptar el riesgo, disminuir la probabilidad de ocurrencia, disminuir el impacto, transfiriendo total o parcialmente, evitarlo, o una combinación de las medidas anteriores, de acuerdo al nivel de tolerancia al riesgo definido.

3.8.6. Actividades de control

Proceso que busca asegurar que las políticas, estándares, límites y procedimientos para el tratamiento de riesgos son apropiadamente tomados y/o ejecutados. Las actividades de control están preferentemente incorporadas en los procesos de negocio y las actividades de apoyo. Incluye los controles generales así como los de aplicación a los sistemas de información. Además de la tecnología de información relacionada. Buscan la eficacia y efectividad de las operaciones de la cooperativa, la confiabilidad de la información financiera u operativa, interna y externa, así como el cumplimiento de las disposiciones legales que le sean aplicables.

- Controlar el riesgo crediticio a través de límites mínimos exigidos por la FENACREP SBS, límites prudenciales aprobados por el Consejo

de Administración de la Coop SJC y sistemas de alerta temprana. Así como preparar planes para controlar los excesos en los límites antes mencionados.

- La Unidad de Riesgos evaluará la adecuada clasificación de los deudores de la cartera comercial y minoristas tomando en consideración los criterios señalados en la Res SBS N° 808-03 y elaborar el anexo SBS N° 5 (anexo 3).

3.8.7. Información y comunicación

Proceso por el que se genera y transmite información apropiada y oportuna a los directivos, gerencia, el personal, así como a interesados externos tales como clientes, proveedores, socios, supervisores y reguladores, entre ellos la Federación y esta Superintendencia. Esta información es interna y externa, y puede incluir información de gestión, financiera y operativa.

- Asegurar que a lo largo del proceso se informe y comunique sobre la gestión de riesgo crediticio a las distintas áreas operativas y de decisión.
- La Unidad de Riesgo informará al Consejo de Administración y a las áreas de decisión correspondientes, sobre la evaluación del riesgo crediticio, para lo cual elaborará un informe sobre la gestión integral de riesgos, con frecuencia trimestral (Anexo N° 1).
- La Unidad de Riesgos reportará mensualmente al Consejo de Administración y comité de Riesgos a elaboración y el análisis del anexo SBS N° 5.

3.8.8. Monitoreo

Proceso que consiste en la evaluación del adecuado funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos y la implementación de las modificaciones que sean requeridas. El monitoreo debe realizarse en el curso normal de las actividades de la cooperativa, y complementarse por evaluaciones independientes o una combinación de ambas. Incluye el reporte de las deficiencias encontradas y su corrección.

- Verificar que el proceso de gestión de riesgo crediticio opere efectivamente, de acuerdo con las directivas de la Gerencia General y del Consejo de Administración.
- Monitorear los niveles de exposición al riesgo crediticio que sean significativos (Anexo N° 1).
- Verificar que los controles que mitigan los riesgos significativos operan efectivamente.
- Monitorear los riesgos y la efectividad de las medidas de control para asegurar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades de los riesgos.
- Consejo de Administración, Gerencia General y principalmente la Unidad de Riesgos debe asegurarse de la efectividad de la gestión de riesgo crediticio.

3.9. Estados Financieros

Información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio información extraída de la FENACREP en base a la información que remiten las Cooperativas.

Tabla 04

Estado de Situación Financiera .

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (EN MILES DE SOLES)	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
ACTIVO	S/.	S/.	S/.
Disponible	6,348,396	8,464,781	4,955,626
Caja	50,675	102,116	157,059
Bancos y otras emp. financieras del país	6,181,306	8,229,065	4,653,13
Otras disponibilidades	116,415	133,601	130,884
Rendimientos devengados del disponible	-	-	14,170
Cartera de créditos	21,028,160	18,519,016	21,864,878
Créditos vigentes	20,714,925	18,148,751	21,331,772
Créditos refinanciados	11,074	63,241	0
Créditos vencidos	4,216,907	2,727,596	2,030,600
Créditos en cobranza judicial	66,924	865,412	1,003,688
Rendimientos devengados de créditos vigentes	304,094	197,519	536,327
- Provisiones para créditos	-4,285,765	-3,483,502	-3,037,509
Cuentas por cobrar	429,722	461,117	805,388
Cuentas por cobrar venta de bienes y servicios	4,940	13,513	14,092
Otras cuentas por cobrar	1,226,560	1,191,071	1,523,343
- Provisiones para cuentas por	-801,778	-743,467	-732,047
Inversiones permanentes	79,279	103,410	128,863
Otras inversiones permanentes	79,279	103,410	128,863
Inmuebles, mobiliario y equipo	846,153	1,525,794	2,043,805
Inmuebles, mob. y equipo	1,478,680	2,264,812	2,961,238
- Depreciacion acumulada	-632,527	-736,018	-917,433
Impuesto a la renta	105,272	115,055	183,407
Otros activos	407,272	418,216	496,881
- Amortizacion acumulada por gastos amortizables	-301,970	-303,161	-313,474
Total activo	28,836,981	29,192,173	29,981,967

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

Tabla 05

Estado de Situación Financiera.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (EN MILES DE SOLES)	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
PASIVO	S/.	S/.	S/.
Obligaciones con los asociados	22,541,272	22,300,441	22,353,320
Obligaciones por cuentas de ahorro	4,383,953	4,332,617	4,931,981
Obligaciones por cuenta a plazo	17,599,875	17,445,582	17,002,295
Otras obligaciones	87,496	57,629	77,493
Gastos por pagar de obligaciones con los asoc.	469,947	464,612	341,552
Cuentas por pagar	287,593	463,614	346,689
Otras cuentas por pagar	287,593	463,614	346,689
Adeudos y oblig. a largo plazo	322,267	310,355	362,995
Otros adeudos y obligaciones del país	322,267	310,355	362,995
Otros pasivos	418,025	186,351	609,781
Otros pasivos	418,025	186,351	609,781
Total del pasivo	23,569,157	23,260,761	23,672,785
Patrimonio			
Capital social	4,718,575	4,611,312	4,847,951
Reservas	428,227	549,249	677,258
Ajustes al patrimonio	-	642,841	642,841
Resultados acumulados	-	-	-
Resultado neto del ejercicio	121,022	128,009	141,132
Total del patrimonio	5,267,824	5,931,412	6,309,183
Total del pasivo y patrimonio	28,826,981	29,192,173	29,981,967

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

Tabla 06

Estado de resultados integrales.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES (EN MILES DE SOLES)	AÑO 2014 S/.	AÑO 2015 S/.	AÑO 2016 S/.
Ingresos financieros	5,517,785	6,012,014	5,786,480
Intereses por disponibles	60,856	143,820	254,278
Intereses y comisiones cartera de créditos	5,138,518	5,598,412	5,477,208
Ingresos de cuentas por pagar	109,00	14,000	-
Parti ganadas por inversiones permanentes	-	-	25,328
Diferencias de cambio de operaciones	277,9977	244,124	
Otros ingresos financieros	2,630	1,517	29,665
Gastos financieros	-2,003,247	-1,981,495	-1,495,850
Intereses y comisiones	-1,850,892	-1,778,832	-1,495,850
Comisión y por obligaciones financieras	-273	-715	-7,412
Diferencia de cambio operaciones varias	-152,018	-201,908	-3,432
Margen financiero bruto	3,514,538	4,030,520	4,290,630
Provisiones incobrabilidad de créditos	-1,550,725	-1,173,780	-431,696
Provisiones incobrabilidad de créditos	-	-	-144,592
Margen financiero neto	2,340,758	2,479,795	3,714,342
Ingresos por servicios financieros	98,934	147,942	106,683
Gastos por servicios financieros	-16,481	-17,461	-
Gastos por operaciones contingentes	-16,481	-4,205	-6,935
Gastos diversos		-13,256	-26,357
Margen operacional bruto	2,423,211	2,610,276	3,787,734
Gastos de administracion	-2,116,399	-2,620,188	-3,609,856
Gastos de personal	-1,260,488	-1,446,933	-2,030,654
Gastos de directivos	-57,461	-106,585	-96,908
Gastos por servicios recibidos de terceros	-678,352	-925,270	-1,265,016
Impuestos y contribuciones	-86,204	-112,658	-192,976
Gastos de actividades asociativas	-33,894	-28,742	-24,302
Margen operacional neto	306,812	-9,912	177,877
Provisiones, depreciacion, amortización	-149,700	-104,683	-190,893
Depreciacion de inmueble, mobiliario y eq	-87,707	-103,491	-180,580
Amortizacion de gastos	-61,993	-1,192	-10,312
Resultado de operación	157,112	-114,595	-13,016
Otros ingresos y gastos	8,292	269,915	184,251
Ingresos extraordinarios	83,971	88,680	54,012
Ingresos de ejercicios anteriores	36,873	195,870	157,828
Gastos de ejercicios anteriores	-112,552	-14,635	-27,589
Resultado del ejercicio antes parti.	165,404	155,320	171,236
Impuesto a la renta	-44,382	-27312	-30,103
Resultado neto del ejercicio	121,022	128,008	141,132

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

Tabla 07

Ratios Financieros.

INDICES FINANCIEROS	FENACREP	2014	2015	2016
Riesgo de liquidez	Rangos	%	%	%
% Rrelacion disponible/depositos	>=15 a <=25	28.16	37.96	22.17
% Disponible / activo total	>=10 a <=15	22.01	29.00	16.53
Riesgo crediticio				
% Mora (cart. atra /cart. de créditos b)	<=5	17.13	16.56	12.45
% Proteccion (prov / cartera atrasada)	>=130	100.05	96.95	100.11
% Provisión / cartera de créditos bruta	>=10	17.13	15.97	12.19
Solvencia				
Independencia financiera				
% Cap.social x 100 / activo total	>16	16.36	15.80	16.17
% Pasivo total x 100 / activo total	<=80	81.73	79.68	78.96
Nivel de protección del capital				
% Reserva x 100 / capital social	>35	9.08	11.91	13.97
% Capital social x 100 / depositos	>20	20.93	20.68	21.69
Actividad				
% Activo fijo x 100 / patri efectivo	<=9	14.52	26.24	36.49
Rentabilidad				
% Margen financiera bruto	>=55	63.69	67.04	74.15
% Rentabilidad general	>=7	2.19	2.13	2.44
% Rentabilidad del patrimonio - roe (a)	>=5	2.30	2.16	2.24
% Rentabilidad del activo - roa (a)	>=3	0.42	0.44	0.47
% Rentabilidad del capital	>=7	2.56	2.78	2.91

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

3.10. Evolución de los Créditos

El saldo de las colocaciones al 31 de diciembre del 2017 es de S/. 27,926,11; el incremento en el año fue de 14.61% (S/. 3,560,053 soles) en relación al año 2016. En el año 2015 se creció en 11.75%. Este crecimiento logrado el 2017, se debe al fortalecimiento del área de negocios como es la contratación de nuevos analistas y de dotarles de herramientas que ayuden en la evaluación crediticia, por otro lado, la exigencia de los analistas de créditos en alcanzar sus metas.

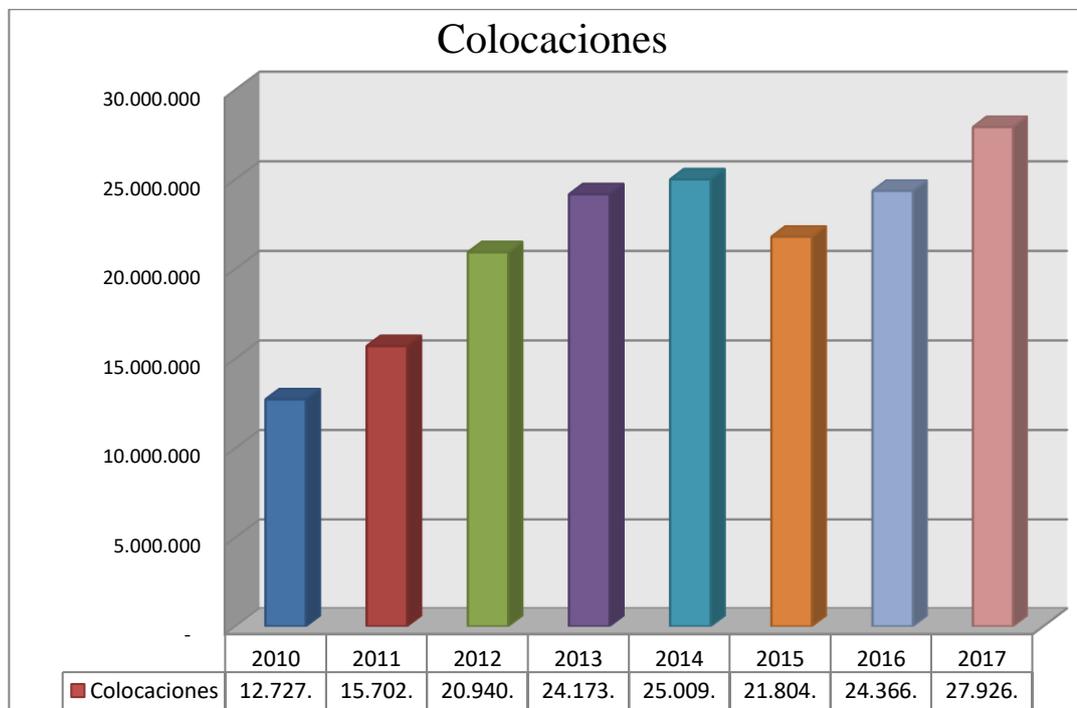


Figura 04: Evolución de los Créditos.

Fuente: Memoria anual.

3.11. Evolución de la calidad de la cartera de créditos

Al cierre del periodo 2017 se obtuvo un índice de morosidad de 11.14%, porcentaje menor 1.31% en relación al periodo 2016 que fue 12.45. Esto se debe al trabajo en equipo, tanto de analistas, recuperadores, personal administrativo, involucrado en mejorar la performance de la cooperativa. También se realiza la cobranza de los

socios, vía inicio de acciones judiciales, embargos, medidas cautelares, entre otros, que ha permitido recuperar el capital prestado. Asimismo, si bien es cierto no se encuentra dentro del promedio del sector Cooperativo, pero si observamos una mejora significativa y tendencia a la baja del indicador de morosidad.

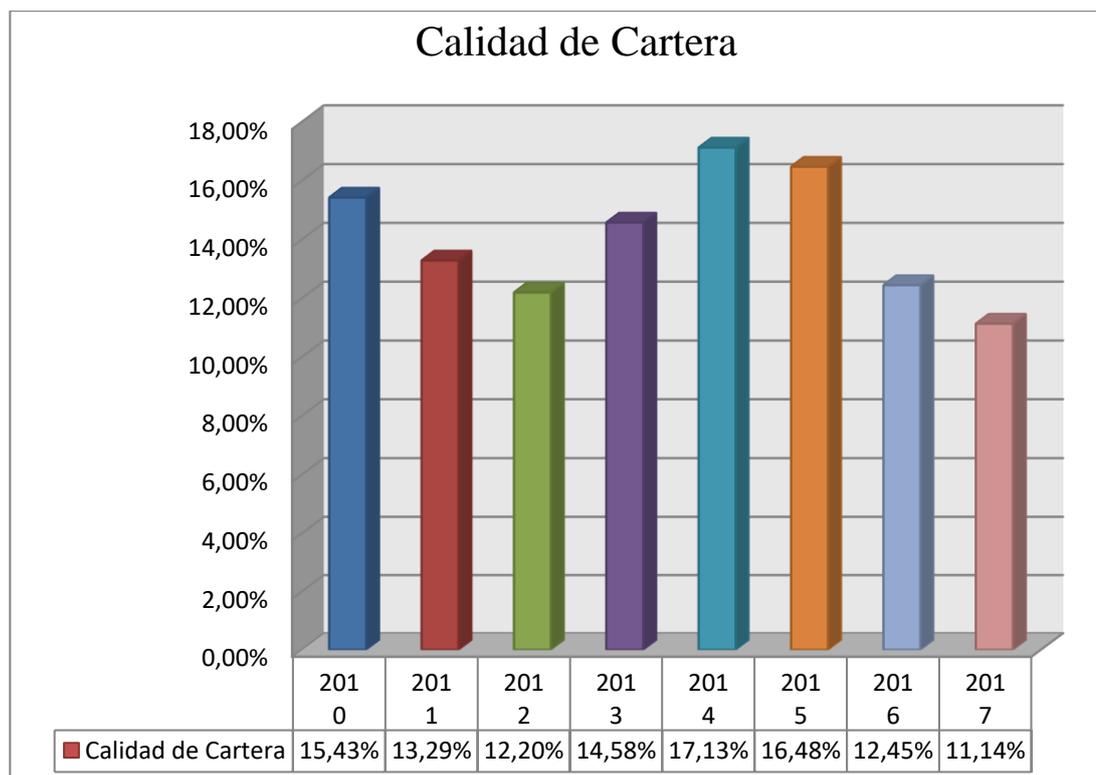


Figura 05: Calidad de la Cartera.
Fuente: Memoria anual.

3.12. Evolución de los depósitos y otras obligaciones

En el ejercicio 2017 los saldos de depósitos, alcanzaron la cifra de S/. 24,011,933, saldo mayor en 7.42% con relación al año 2016 que fue 22,353. En el año 2017, se ha iniciado una campaña atractiva para la captación de depósitos a plazo fijo, consistente en el sorteo de un auto 0km, así como seguimos ofreciendo tasas de retorno efectivo por encima del promedio de las instituciones financieras.

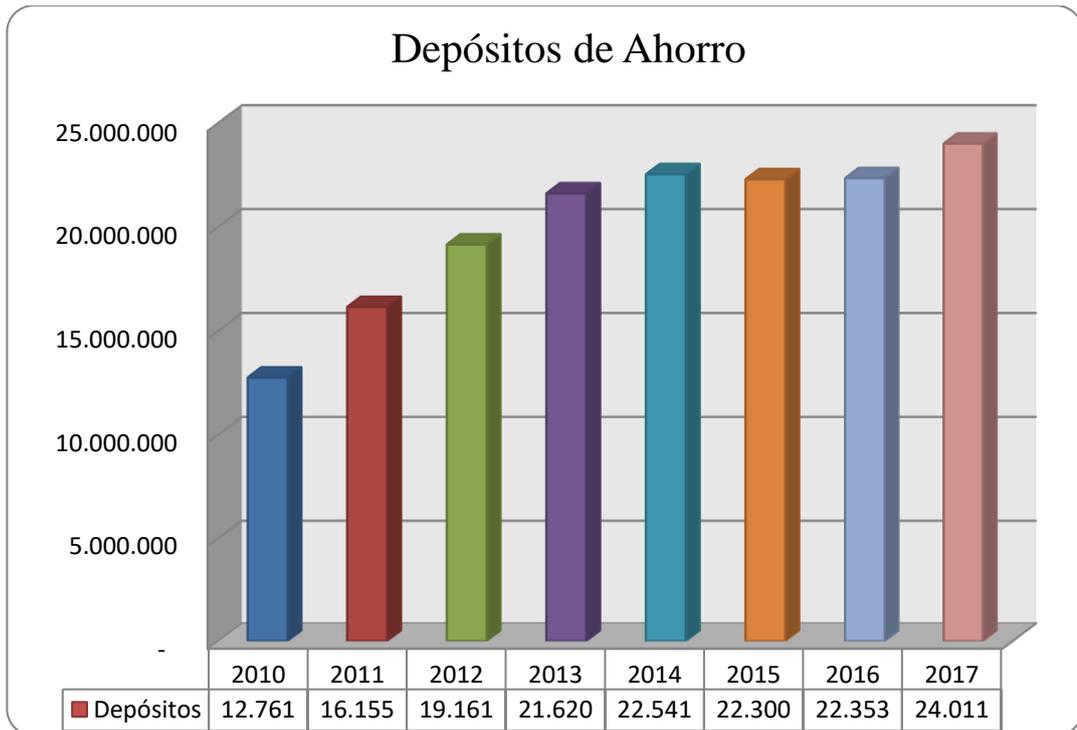


Figura 06: Evolución de los Depósitos.
Fuente: Memoria anual.



Figura 07: Distribución de los Depósitos.
Fuente: Memoria anual.

Asimismo, se presenta un gráfico en el cual se muestra de manera porcentual la distribución de los depósitos, como son en Ahorro Libre representado en 19.06%,

Plazo Fijo representando en 78.69% y otras obligaciones representando el 2.26% lo que demuestra una mejor estabilidad en el mercado.

3.13. Evolución del capital social

El Capital Social de la Cooperativa, ascendió a S/. 5'424,162 al 31 de diciembre de 2017, el incremento fue de 11.89% en relación al año 2016 que fue 4,847,951. Este último índice presentado es el más alto desde el año 2010. Durante el año 2017 se incrementó de manera significativa el capital social en S/. 576,211; debido al apoyo y confianza depositada de los socios, también a las diversas y acertadas campañas promocionales que realizan para la captación de los aportes.

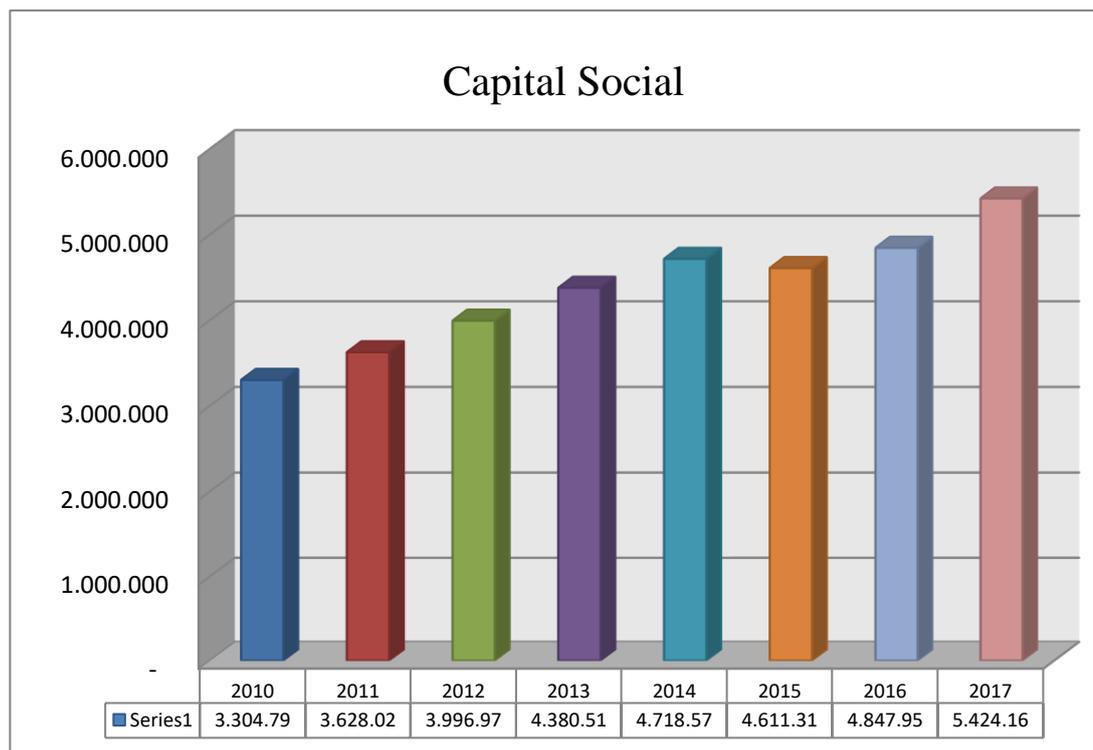
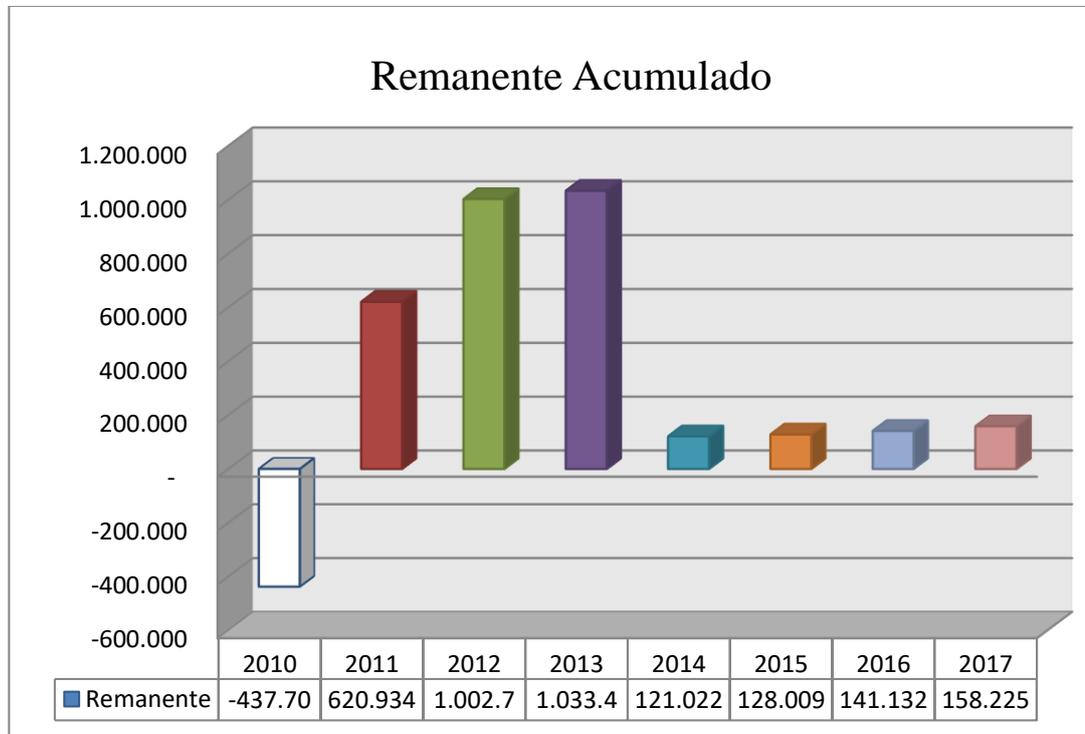


Figura 08: Evolución del Capital Social.

Fuente: Memoria anual.

3.14. Evolución de la utilidad del período – remanente

Al cierre del ejercicio 2017, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio registró una utilidad acumulada equivalente a S/. 158,225 soles mayor al año 2016 que fue 141,132, esto se debe a que en el periodo 2017 se ha reforzado la unidad de negocios con la contratación de nuevos analistas de créditos. La cooperativa a través de su equipo humano y a las políticas internas dictadas viene creciendo de una manera sostenida.



*Figura 09: Evolución de la Utilidad del Periodo - Remanente.
Fuente: Memoria anual.*

3.15. Evolución de la morosidad

De la Relación Morosidad (Cartera Atrasada/Cartera de Créditos Bruta) en el año 2016 la morosidad fue de 12.45 lo cual indica que los créditos vencidos y los créditos en cobranza judicial disminuyeron significativamente su representatividad en los créditos otorgados, siendo mayor en relación al periodo 2014.

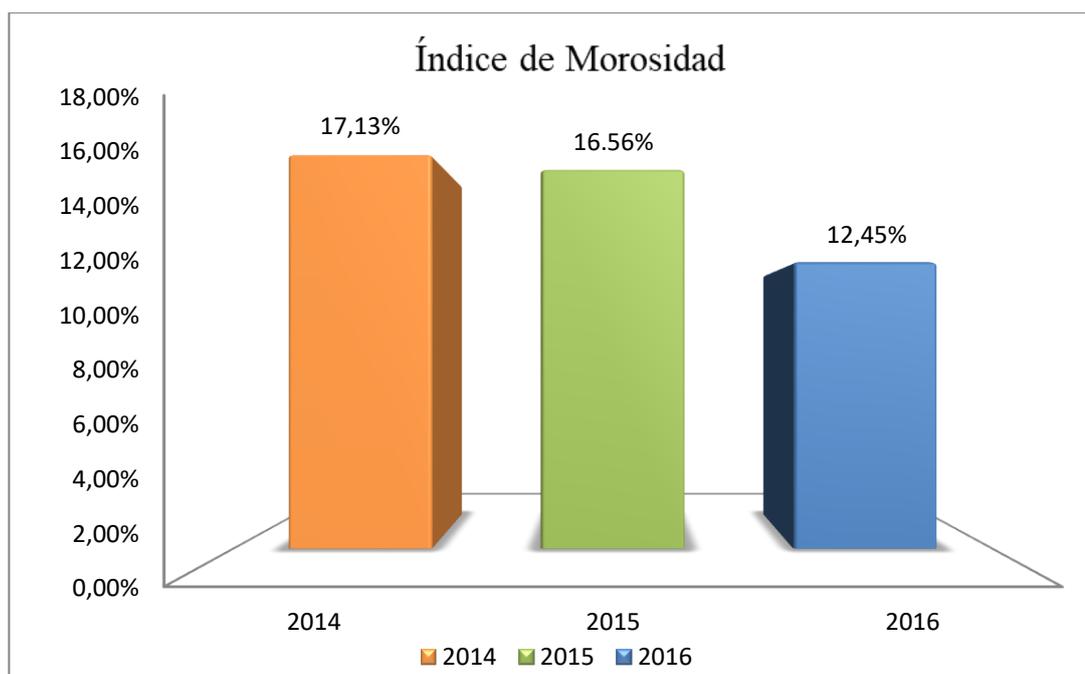


Figura 10: Morosidad = Cartera Atrasada/Cartera de Créditos Bruta.
Fuente: Base de datos de la cooperativa.

Tabla 08

Evolución y crecimiento de la morosidad de la cooperativa.

Año	Saldo Colocaciones	Mora	Mora (%)
2013	S/. 24,173,022.74	S/. 3,524,426.72	14.55
2014	S/. 25,009,830.55	S/. 4,284,183.97	17.13
2015	S/. 21,804,999.29	S/. 3,610,907.88	16.56
2016	S/. 24,366,059.94	S/. 3,033,574.46	12.45
2017	S/. 27,926,112.73	S/. 3,110,968.93	11.14

Fuente: Base de datos de la cooperativa.

Podemos ver que en el 2014 la mora ha sido más representativa del total de colocaciones en comparación de otros años, es menester acotar que el año 2014 al 2016 la mora se redujo en 1,250,609.51, monto más alto de toda la evolución de la cartera morosa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

Protección

De la Relación Protección del Riesgo Crediticio / Cartera Atrasada, La protección nos refleja el porcentaje de la cartera atrasada que ha sido provisionada. Se observa en los periodos analizados que este indicador alcanzo niveles para los año 2014 de 100.05%, 2015 de 96.95% y en el 2016 de 100.11% porcentajes que están más bajos al estándar de la FENACREP que es de 130.00% lo que da como resultado una regular política de cuidar el riesgo de crediticio.

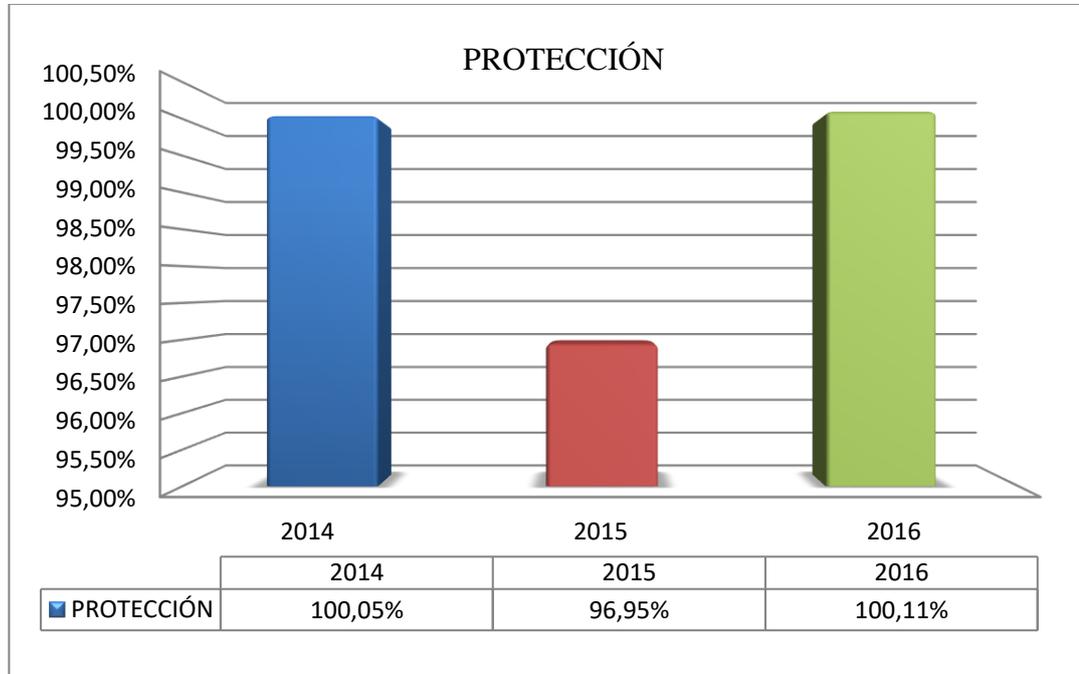


Figura 11: Relación Protección del Riesgo Crediticio / Cartera Atrasada.
Fuente: Base de datos de la cooperativa.

Provisión

De la Relación Provisión/ Cartera de Crédito Bruta se observa que en el año 2014 fue 17.13% en el 2015 fue de 15.97% y en el 2016 12.19% porcentajes ambos que están más altos al estándar 10% de la FENACREP lo que da como resultado una buena política de cuidar el riesgo de crediticio.

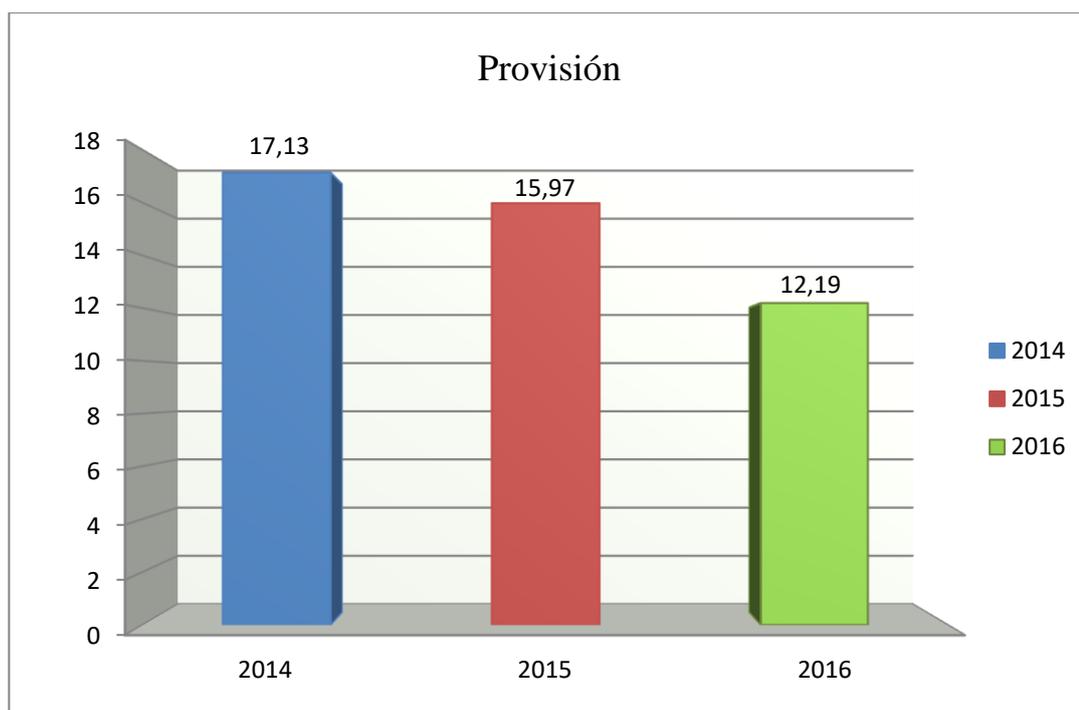


Figura 12: Relación Provisión/ Cartera de Crédito Bruta.
Fuente: Base de datos la cooperativa.

3.16. Representación de membresía por agencias al 2016

Al cierre del ejercicio 2016, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio registró una membresía de 12,272 socios soles mayor al año 2015, esto se debe a que en el periodo 2016 se ha abierto nuevas oficinas para reforzar la unidad de negocios con la contratación de nuevos analistas de créditos.

Tabla 09

Membresías por Agencias

Agencias	Varones	Mujeres	Persona Jurídica	Total
Agencia Cartavio	3,907	2,869	11	6,787
Agencia Casagrande	1,459	1039	6	2,504
Agencia Paijan	1287	1106	1	2,394
Agencia Esperanza	330	252	5	587
Total	6,983	5,266	23	12,272

Fuente: Memoria Anual de la Cooperativa San José Cartavio.

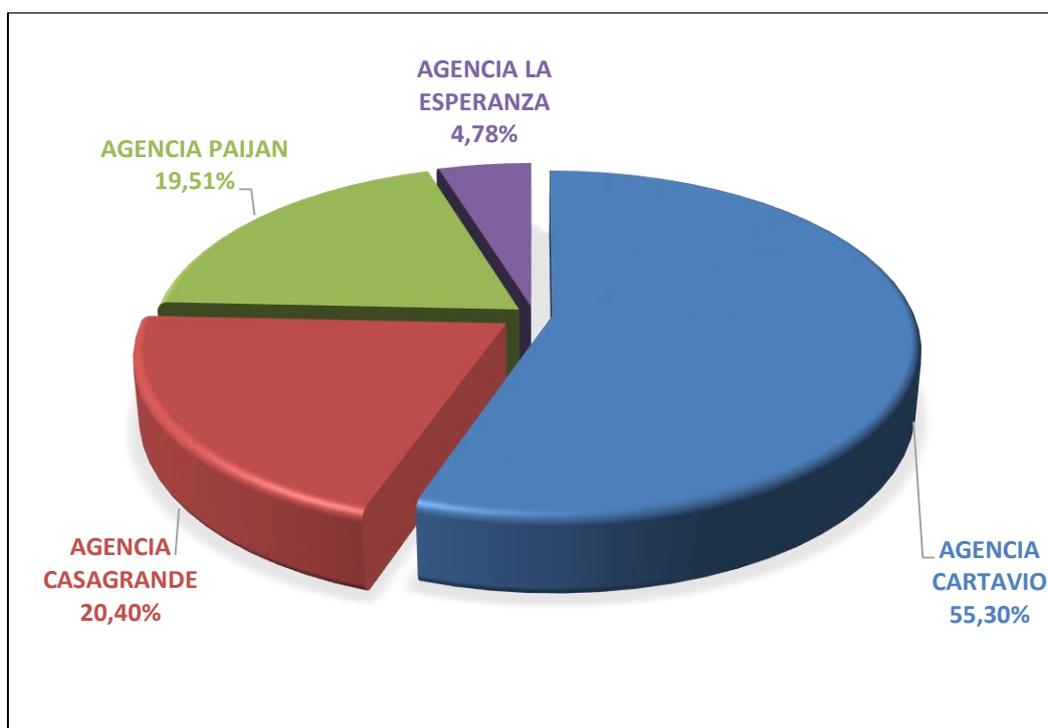


Figura 13: Membresía por agencias 2016.
Fuente: Memoria anual.

3.17. Benchmarking

Como análisis competitivo el “Benchmarking” entre las COOPACS del país, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio ocupó al 31 de Diciembre del 2017, el puesto 50 en el ranking cooperativo nacional, de 151 cooperativas de ahorro y crédito del Perú, según la Tabla 3.7, información elaborada por la FENACREP en base a la información que remiten las Cooperativas.

Tabla 10

Benchmarking de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

Rank	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	ACTIVOTOTAL			CREDITOS			DEPOSITOS			PATRIMONIO NETO			RESULTADO EJERC.	
		Monto	%	%Acum	Monto	%	Rank	Monto	%	Rank	Monto	%	Rank	Monto	Rank
1	PACIFICO	2,482,100	18.97%	19.0%	1,896,107	19.6%	1	1,807,249	19.75%	1	243,163	9.9%	1	19,938	1
2	ABACO	1,427,944	10.91%	29.9%	1,192,472	12.3%	2	1,059,116	11.57%	3	107,961	4.4%	4	14,126	2
3	AELU	1,415,736	10.82%	40.7%	1,140,010	11.8%	3	1,304,781	14.26%	2	94,781	3.9%	5	6,884	5
9	SAN FRANCISCO LTDA N° 289	284,905	2.18%	59.4%	116,692	1.2%	16	210,561	2.30%	10	66,133	2.7%	11	1,001	37
10	SAN MARTIN DE PORRES LTDA.	275,894	2.11%	61.5%	227,758	2.4%	10	171,594	1.88%	14	78,476	3.2%	10	11,113	3
11	SAN ISIDRO	266,158	2.03%	63.5%	248,739	2.6%	7	223,797	2.45%	9	37,230	1.5%	18	1,065	32
20	TOQUEPALA	142,394	1.09%	76.6%	113,613	1.2%	17	119,329	1.30%	19	20,530	0.8%	31	2,531	12
21	LA REHABILITADORA LTDA 24	141,424	1.08%	77.7%	103,254	1.1%	22	79,360	0.87%	24	40,044	1.6%	15	1,522	21
29	NORANDINO LTDA	91,255	0.70%	84.9%	65,838	0.7%	27	26,551	0.29%	38	17,911	0.7%	36	742	43
30	CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI LTDA	83,489	0.64%	85.5%	46,599	0.5%	34	26,885	0.29%	37	44,511	1.8%	13	-900	142
31	FONDESUROO	82,640	0.63%	86.2%	65,054	0.7%	29	24,864	0.27%	39	11,757	0.5%	50	1,495	23
32	VIRGEN DE LAS NIEVES LTDA. N° 278	76,863	0.59%	86.7%	48,429	0.5%	32	61,023	0.67%	27	14,122	0.6%	42	274	61
33	SEÑOR DE LOS MILAGROS LTDA	74,025	0.57%	87.3%	62,083	0.6%	30	52,160	0.57%	28	16,874	0.7%	37	481	49
39	LA PORTUARIA	44,702	0.34%	89.9%	36,564	0.4%	36	23,888	0.26%	41	16,381	0.7%	39	1,010	36
40	HUANCAVELICA LTDA. N° 582	44,174	0.34%	90.2%	25,789	0.3%	46	24,641	0.27%	40	13,781	0.6%	43	269	62
41	FORTALEZA DE AYACUCHO	44,022	0.34%	90.6%	28,610	0.3%	42	38,144	0.42%	32	4,142	0.2%	84	141	73
46	INTERFINCO LIMITADA	35,836	0.27%	92.1%	24,676	0.3%	48	31,789	0.35%	34	2,233	0.1%	105	31	104
47	SAN JUAN BAUTISTA LTDA. 023-III	35,426	0.27%	92.3%	29,785	0.3%	40	27,244	0.30%	36	6,547	0.3%	67	523	48
48	TODOS LOS SANTOS DE CHOTA	34,709	0.27%	92.6%	24,709	0.3%	47	18,776	0.21%	47	11,834	0.5%	48	1,552	20
49	DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU	32,765	0.25%	92.8%	21,245	0.2%	51	28	0.00%	131	25,687	1.1%	25	1,098	31
50	SAN JOSE CARTAVIO	32,337	0.25%	93.1%	27,926	0.3%	44	23,574	0.26%	42	7,044	0.3%	65	158	72
51	PROMOCION TAHUANTINSUYO 1946	31,864	0.24%	93.3%	11,783	0.1%	74	659	0.01%	111	26,420	1.1%	24	1,098	30
52	DE LOS EMPLEADOS DE IBM	31,226	0.24%	93.6%	22,995	0.2%	49	20,190	0.22%	43	6,208	0.3%	69	305	58
53	VEINTINUEVE DE AGOSTO DE LA FNP	29,894	0.23%	93.8%	18,469	0.2%	52	67	0.00%	128	24,341	1.0%	27	904	40
54	DE TRABAJADORES DE VOLCAN C	29,894	0.23%	94.0%	28,179	0.3%	43	13,068	0.14%	51	13,711	0.6%	44	1,207	28
55	CABANILLAS MAÑAZO	26,648	0.20%	94.2%	26,376	0.3%	45	7,128	0.08%	61	18,987	0.8%	33	2,008	15
56	CHQUINQUIRA LTDA 471	26,497	0.20%	94.4%	12,385	0.1%	70	19,574	0.21%	45	6,224	0.3%	68	684	44
57	INMACULADA CONCEPCION DE SANTA LTDA.	23,490	0.18%	94.6%	15,097	0.2%	56	4,363	0.05%	80	18,219	0.7%	35	1,502	22
60	EMPHOST LTDA.	20,701	0.16%	95.1%	15,564	0.2%	55	3,151	0.03%	82	15,453	0.6%	41	1,019	35
61	CREDCOOP LUZ Y FUERZA LTDA	19,987	0.15%	95.3%	13,237	0.1%	61	6,708	0.07%	65	10,009	0.4%	54	135	75
62	S.F.P. JOSE DEL CARMEN HUAMAN MUÑOZ	19,608	0.15%	95.4%	10,705	0.1%	75	480	0.01%	116	13,244	0.5%	45	51	96
63	FORTALECER	18,301	0.14%	95.6%	12,921	0.1%	65	6,965	0.08%	62	7,164	0.3%	64	125	77
69	CELENDIN LTDA N° 406	17,152	0.13%	96.4%	15,875	0.2%	54	5,365	0.06%	75	8,247	0.3%	58	1,657	18
70	SAN FRANCISCO DE MOCUPE LTDA.	16,765	0.13%	96.5%	13,638	0.1%	59	11,349	0.12%	55	4,553	0.2%	82	218	65
71	EL DORADO LTDA.	16,611	0.13%	96.6%	8,563	0.1%	83	7,213	0.08%	60	7,666	0.3%	62	-1,317	144
72	SAN JOSE LTDA. N° 178	16,479	0.13%	96.8%	12,708	0.1%	67	951	0.01%	105	13,102	0.5%	46	1,446	24
73	SERFINCO LTDA	16,122	0.12%	96.9%	13,122	0.1%	64	11,376	0.12%	54	2,832	0.1%	92	531	47
79	HIJOS DE ANCASH N° 077	13,791	0.11%	97.5%	12,345	0.1%	71	7,843	0.09%	58	4,821	0.2%	80	316	53
80	DEL SECTOR SALUD DE AYACUCHO	13,606	0.10%	97.6%	12,591	0.1%	68	1,391	0.02%	97	11,221	0.5%	52	573	46
81	I.P.S.S SAN JORGE LTDA	12,520	0.10%	97.7%	9,637	0.1%	76	57	0.00%	129	9,862	0.4%	55	312	55
90	SERVICIO ADUANERO DEL PERU	9,214	0.07%	98.5%	4,812	0.0%	97	10	0.00%	135	7,897	0.3%	59	298	60
91	NUOVO MILLENO LTDA.	9,043	0.07%	98.6%	5,960	0.1%	91	5,674	0.06%	74	2,666	0.1%	94	87	88
92	MUNICIPAL DE A REQUIPA	7,805	0.06%	98.6%	6,572	0.1%	87	5,782	0.06%	72	1,926	0.1%	109	97	85
93	DIOS PROVEEDOR	7,282	0.06%	98.7%	5,589	0.1%	94	6,406	0.07%	66	733	0.0%	131	-1,973	145
99	CENTENARIO LTDA.	6,308	0.05%	99.0%	3,851	0.0%	100	4,823	0.05%	79	927	0.0%	124	37	99
100	HOSNI LTDA. N° 518	6,202	0.05%	99.0%	3,404	0.0%	104	124	0.00%	125	5,519	0.2%	74	20	111
101	BCR TRABAJADORES LTDA N° 90	6,131	0.05%	99.1%	5,792	0.1%	93	5	0.00%	137	5,958	0.2%	71	158	71
	SUB-TOTAL	12,963,833	99.09%		9,587,971	99.10%		9,113,961	99.59%		2,376,551			103,903	

Fuente: Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú- FENACREP, ranking al 31 de Diciembre del 2014-2017.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y
DISCUSIÓN DE
RESULTADOS

III. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1 Presentación de resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados de las causales de estudio, con el objetivo de contrastar la hipótesis para el cumplimiento y verificación de los objetivos generales y específicos en estudio. A través de análisis documental y del análisis estadístico Chi-cuadrado para contrastar la hipótesis y Correlación de Spearman (Rho), se demostró los principales hechos que en la investigación se propuso.

A continuación se presenta cada uno de los resultados obtenidos como parte de esta investigación.

Objetivo específico 1: Describir los aspectos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014 -2016.

El Consejo de Administración y la Gerencia General como responsables de la implementación y aplicación de la Gestión Integral de Riesgos establecidas en la Resolución SBS 13278-2009 declara que:

- El Consejo de Administración conoce los estándares previstos en la norma de la Resolución SBS 13278-2009.
- El Consejo de Administración ha tomado conocimiento de la información de la Gerencia General, de los informes del Comité de Riesgos, de la Unidad de Riesgos y de Auditoría Interna.

En la Cooperativa San José Cartavio, tiene implementando la Gestión integral de los Riesgos, basados en la metodología COSO/ERM, mediante la Unidad de riesgos centralizada, la cual cuenta con los niveles de autonomía e independiente de las unidades de Negocios, contando con el nivel gerencial correspondiente.

En la Cooperativa a fin de tener una adecuada implementación de la gestión Integral de los Riesgos acorde al tamaño de la institución, el Consejo de Administración tiene conformado el Comité de Riesgos y el comité de lavado de activos que permiten cumplir con las disposiciones de la normatividad vigente, El Comité de Riesgos, está conformado por dos miembros del Consejo de Administración, el Gerente general, la jefatura de riesgos y la Gerencia de Negocios.

Objetivo específico 2: Identificar la gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014 -2016.

Se redactaron 20 preguntas divididas en 7 dimensiones para identificar la gestión del riesgo crediticio mediante un test aplicado a los colaboradores de la cooperativa, se pudo obtener los datos necesarios para procesarlos posteriormente mediante estadística descriptiva e inferencial, esta herramienta uso como base la Escala de Likert, donde a cada pregunta del test (Ver Anexo N° 2) se le asignó una puntuación de manera ordinal donde la alternativa “BAJO” se le consideró como puntaje 0, siguiendo la secuencia lógica hasta llegar a la alternativa “ALTO” que se le asignó el puntaje 2, siendo a menor puntaje, menor gestión del riesgo crediticio y viceversa.

Tabla 11

Dimensiones para identificar la gestión del riesgo crediticio.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Totales	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Ambiente Interno	4	25.00	6	37.50	6	37.50	16	100
Establecimiento de Objetivos	2	12.5	9	56.25	5	31.25	16	100
Identificación de los Riesgos	0	0.00	11	68.75	5	31.25	16	100
Evaluación y Respuesta a los Riesgos	1	6.25	3	18.75	12	75.00	16	100
Actividades de Control	3	18.75	8	50.00	5	31.25	16	100
Información y Comunicación	3	18.75	7	43.75	6	37.50	16	100
Monitoreo	3	18.75	4	25.00	9	56.25	16	100

Fuente: Encuesta.*Elaboración:* Propia en software (SPSS v25).

Interpretación: Para identificar la gestión del riesgo crediticio se analizaron sus dimensiones según se muestra en el tabla 4.1 el cual permitió determinar la gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, para procesarlos posteriormente mediante estadística descriptiva e inferencial, esta herramienta uso como base la Escala de Likert.

Tabla 12

Variable gestión de riesgo crediticio

Niveles	Fi	%
Bajo	2	12,5
Medio	5	31,3
Alto	9	56,3
Total	16	100,0

Fuente: Encuesta.*Elaboración:* Propia en software (SPSS v25).

Interpretación: Los resultados obtenidos en las dimensiones de la gestión del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, se pudo identificar que del 100% de las dimensiones, el 56.3% son realizadas con un nivel de gestión alto y tan solo el 6.3% con un nivel bajo el cual permite determinar que la cooperativa gestiona de forma eficiente los riesgos de los créditos, permitiendo identificar controlar y mitigar el riesgo.

Objetivo específico 3: Describir las dimensiones y analizar el nivel de morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014-2016.

Se redactaron 10 preguntas divididas en 3 dimensiones para medir el nivel de morosidad mediante un test aplicado a los colaboradores de la cooperativa, se pudo obtener los datos necesarios para procesarlos posteriormente mediante estadística descriptiva e inferencial, esta herramienta uso como base la Escala de Likert, donde a cada pregunta del test (Ver Anexo N° 2) se le asignó una puntuación de manera ordinal donde la alternativa “BAJO” se le consideró con puntaje 0, siguiendo la secuencia lógica hasta llegar a la alternativa “ALTO” que se le asignó el puntaje 2, siendo a mayor puntaje, mayor nivel de morosidad y viceversa.

Tabla 13

Dimensión mora causada por errores de la organización.

Niveles	Fi	%
Bajo	9	56,3
Medio	6	37,5
Alto	1	6,3
Total	16	100,0

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Interpretación: Los resultados en la dimensión Morosidad causada por errores en la organización, se pudo identificar que del 100% de actividades, el 56.3% son realizadas con un nivel bajo de errores en la organización, tan solo el 6.3% con un nivel alto y medio con un 37.5%, por lo que las actividades como son las capacitaciones y entrenamientos otorgadas al personal son constantes, por lo que el personal logra identificar indicios que el cliente presenta y que son indicativos de que será un cliente moroso.

Tabla 14
Dimensión mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación.

Niveles	Fi	%
Bajo	7	43,8
Medio	7	43,8
Alto	2	12,5
Total	16	100,0

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Interpretación: Los resultados de la dimensión Morosidad causada por deficiencias en el proceso de evaluación, se pudo identificar que del 100% de los procesos de evaluación el 43.8% son realizadas con un nivel bajo de deficiencias y con un 12.5% con un nivel alto, por lo cual para la aprobación de un crédito se le da mayor importancia a las garantías que el cliente tiene, dejando de lado en gran parte la capacidad de pago que el cliente posee y por tal, los créditos otorgados no son recuperados en su totalidad.

Tabla 15

Dimensión mora causada en el proceso de recuperación de créditos

Niveles	Fi	%
Bajo	7	43,8
Medio	8	50,0
Alto	1	6,3
Total	16	100,0

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Interpretación: Los resultados de la dimensión Morosidad por errores en el proceso de recuperación de créditos, se pudo identificar que del 100% del proceso de recuperación de los créditos en un 43.8% son realizadas con un nivel bajo y tan solo el 50.0% con un nivel medio, pues no se revisa de manera constante la información de los clientes deudores así como no se remiten reportes por producto, oficina y atraso de los clientes.

Tabla 16

Variable “Nivel de morosidad”

Niveles	Fi	%
Bajo	8	50,0
Medio	7	43,8
Alto	1	6,3
Total	16	100,0

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Interpretación: Los resultados obtenidos en las dimensiones de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, se pudo identificar que del 100% de las dimensiones, el 50.0% cuentan con un nivel de morosidad bajo y tan

solo el 6.3% con un nivel de morosidad alto el cual permite determinar que la cooperativa mantiene un nivel de morosidad controlado.

Analisis documental

Para identificar el nivel de morosidad se utilizó el análisis documental de los estados financieros, en base los períodos de atraso permitidos consignados en la Resolución de la SBS N° 11356-2008, con la finalidad de conocer más este estudio muestra la evolución del nivel de morosidad alcanzado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio durante el periodo 2014-2016.

Tabla 17

Morosidad según días de atraso de la cartera Resolución SBS N° 11356-2008

Clasificación	Año 2014	Año 2015	Año 2016
	Saldo	Saldo	Saldo
Normal	19,707,914.84	16,858,575.90	20,470,354.09
CPP	729,628.29	902,027.67	576,752.38
Deficiente	209,008.43	712,186.20	206,733.80
Dudoso	405,871.66	422,014.76	591,921.12
Perdida	3,957,407.33	2,910,194.76	2,520,298.55
Total	25,009,830.55	21,804,999.29	24,366,059.94

Fuente: Base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.
Elaboración: Propia.

Interpretación: Tal como se aprecia en la Tabla N° 17, Morosidad según periodos de atraso permitidos para los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, se pudo comprobar mediante el analisis documental que para el año 2016 las colocaciones representan un saldo de 20,470,354.09 soles se encuentra con una clasificación normal, mientras que solo 2,520,298.55 soles se identificó con una clasificación de perdida, lo que indica que la calidad de la cartera presenta una

mejora significativa y tendencia a la baja del indicador de la morosidad como podemos apreciar en la siguiente figura.

Índice de Morosidad

De otro lado la investigación de acuerdo a la información mostrada en los estados financieros, tuvo el siguiente desenvolvimiento de sus ratios de riesgo crediticio:

Tabla 18

Cuadro demostrativo de cálculos de los ratios.

RATIO DE RIESGO CREDITICIO		%	CÁLCULO DEL RATIO
2014	% MOROSIDAD (CART. ATRAZADA/CART. DE CREDITOS B)	17.13	$4,283,831 / 25,011,764 = 0.17127 \times 100\% = 17.13$ Cart ven 4,216,907+Cart.C. Judic 66,924=4,283,831 Cred Vig 20,714,925+C Refi11,074+Prov4,285,765=25,011,764
2015	% MOROSIDAD (CART. ATRAZADA/CART. DE CREDITOS B)	16.56	$3,593,008 / 21,695,494 = 0.16561 \times 100\% = 16.56$ Cart ven 2,727,596+Cart.C. Judic 865,412,=3,593,008 Cred Vig 18,148,751+C Refi63,241+Prov3,483,502=21,695,494
2016	% MOROSIDAD (CART. ATRAZADA/CART. DE CREDITOS B)	12.45	$3,031,288 / 3,034,288 = 0.12451 \times 100\% = 12.45$ Cart ven 2,030,600+Cart.C. Judic 1,003,688,=3,034,288 Cred Vig 21,331,772+C Refi0+Prov3,037,509=24,369,281
2014	% PROTECCION (PROV / CARTERA ATRAZADA)	100.05	$4,285,765 / 4,283,831 = 1.00045 \times 100\% = 100.05$
2015	% PROTECCION (PROV / CARTERA ATRAZADA)	96.95	$3,483,502 / 3,593,008 = 0.96952 \times 100\% = 96.95$
2016	% PROTECCION (PROV / CARTERA ATRAZADA)	100.1	$3,037,509 / 3,034,288 = 1.00106 \times 100\% = 100.11$

Fuente: Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Credito San José Cartavio periodo 2014-2016 .
Elaboración: Propia.

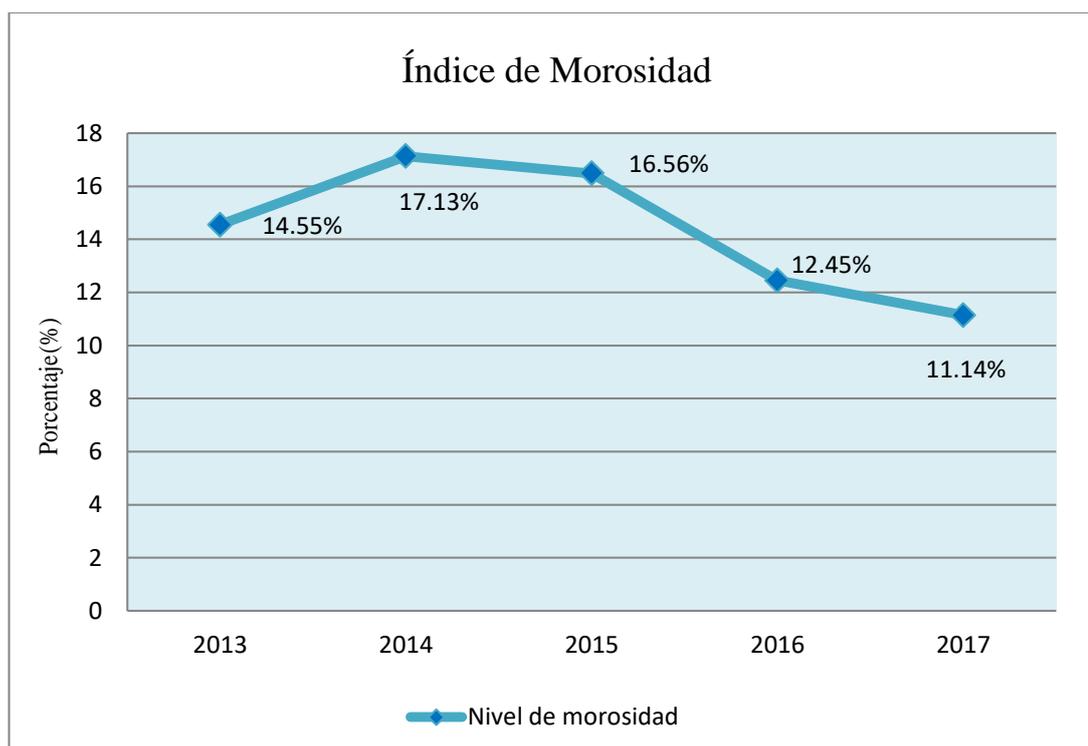


Figura 14: Índice de morosidad.
Fuente: Base de datos Cooperativa de Ahorro y Crédito

Interpretación: Como es posible apreciar en la Figura N° 14, de la Relación Morosidad (Cartera Atrasada/Cartera de Créditos Básica) en el año 2014 fue 17.13%, en el 2015 de 16.56% y en el 2016 de 12.45%, porcentajes que están más altos al estándar 5.00% de la FENACREP, Por otro lado es importante mencionar que durante el 2014 - 2016 el índice de morosidad de la cooperativa materia de este estudio han decrecido considerablemente. La Relación Protección se observa en la Figura N° 11, que en el año 2014 fue 100.05%, en el 2015 fue de 96.95% y en el 2016 siendo la ratio de cobertura 100.11%, es decir la relación Provisiones/Cartera atrasada supera el 100%, lo que significa que en un escenario pesimista en el que los socios morosos no paguen, la CAC San José de Cartavio cuenta con la cobertura para asumir esta pérdida.

De otro lado la investigación de acuerdo a la información mostrada en la siguiente tabla, tuvo el siguiente desenvolvimiento de sus activos, pasivos y patrimonio.

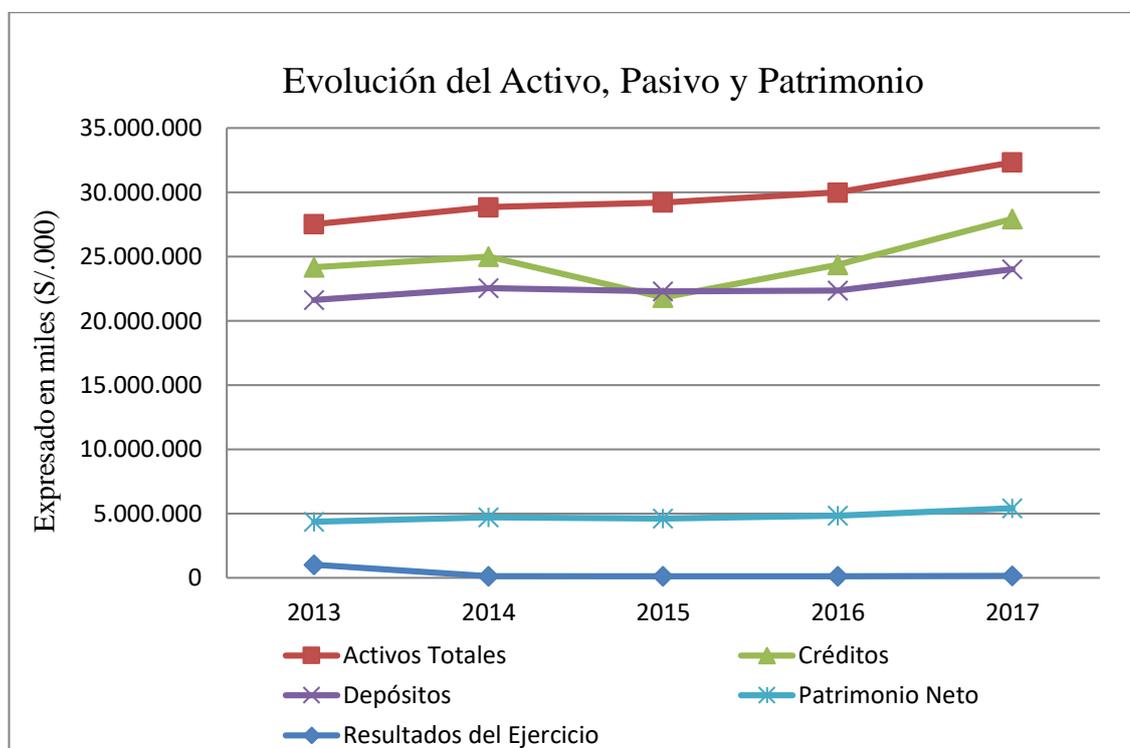


Figura 15: Evolución de activo, pasivo y patrimonio.

Interpretación: Como es posible apreciar en el Figura 15 el activo, pasivo y patrimonio de la Cooperativa, ha mantenido una tendencia creciente durante los últimos 5 años. Mientras que el resultado del ejercicio ha mantenido una tendencia casi horizontal, sin presentar importantes cambios.

Objetivos 4: Relacionar la Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014 - 2016.

Análisis estadísticos a través de chi – cuadrado (x2) y nivel de significancia (p) sobre la contingencia entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el Nivel de Morosidad.

Tabla 19

Cruzada entre la gestión del riesgo crediticio y nivel de morosidad 2014-2016

Contingencia		Nivel de Morosidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	0	2	0	2
	% del total	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%
Medio	Recuento	0	4	1	5
	% del total	0,0%	25,0%	6,3%	31,3%
Alto	Recuento	8	1	0	9
	% del total	50,0%	6,3%	0,0%	56,3%
Total	Recuento	8	7	1	16
	% del total	50,0%	43,8%	6,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadoress de la cooperativa.

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Interpretación: Según la prueba chi – cuadrado (x2), los resultados de la investigación que analizó la contingencia entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, del 100% de los resultados de la contingencia, en mayor porcentaje el 50% representa un nivel alto en relación a la gestión del riesgo crediticio y a la vez muestran un nivel bajo de nivel de morosidad que se realizaron mediante el análisis estadístico de las dimensiones de las variables en estudio.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para probar la validez de las hipótesis planteadas se hizo uso de algunas pruebas estadísticas Paramétricas como el Coeficiente de correlación de Spearman (Rho) y chi-cuadrado con el fin de determinar la correlación de las variables, contrastando cada una de las hipótesis.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H₀: La Gestión del Riesgo Crediticio no influyó significativamente en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014 – 2016.

H₁: La Gestión del Riesgo Crediticio influyó significativamente en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014 - 2016.

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
Análisis estadísticos	Valor	gl.	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.562	4	0,009
N de casos válidos	16		

Fuente: Tabla 20.

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Según la contingencia entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de morosidad, encontramos que chi - cuadrado $X^2 = 13.562$, resultó ser mayor que $X_{t2} = 9.49$ y más aun respaldando con nivel de significancia p-valor = 0,009 siendo así menor a 0,05 (Significancia estándar); esto indica que hay suficientemente evidencia para demostrar que la gestión del riesgo crediticio influyó significativamente en el nivel de morosidad.

Análisis chi-cuadrado (x^2) y nivel de significancia (p) sobre la contingencia entre la Gestión del Riesgo Crediticio y la dimensión errores en la organización.

Tabla 20

Cruzada entre la Gestión del riesgo crediticio y errores en la organización.

Contingencia		Errores en la organización			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión del Riesgo Crediticio	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	6,3%	6,3%	0,0%	12,5%
	Medio	Recuento	0	4	1	5
		% del total	0,0%	25,0%	6,3%	31,3%
	Alto	Recuento	8	1	0	9
		% del total	50,0%	6,3%	0,0%	56,3%
Total	Recuento	9	6	1	16	
	% del total	56,3%	37,5%	6,3%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa.

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Interpretación: Según la prueba chi – cuadrado (x2), los resultados de la investigación que analizó la contingencia entre la gestión del riesgo crediticio y dimensión mora causada por errores en la organización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, del 100% de los resultados de la contingencia, en mayor porcentaje el 50% representa un nivel alto en relación a la gestión del riesgo crediticio y a la vez muestran un nivel bajo en dimensión mora causada por errores en la organización.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H₀: La Gestión del Riesgo Crediticio no influyó significativamente en la dimensión errores en la organización del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014 - 2016.

H₁: La Gestión del Riesgo Crediticio influyó significativamente en la dimensión errores en la organización del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014 - 2016.

Pruebas de chi-cuadrado

Análisis estadísticos	Valor	gl.	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10.894	4	0,028
N de casos válidos	16		

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Según la contingencia entre la gestión del riesgo crediticio y errores en la organización, encontramos que chi - cuadrado $X^2 = 10.894$ resultó ser mayor que $X^2 = 9.49$ y más aun respaldando con nivel de significancia p-valor = 0,028 siendo así menor a 0,05 (Significancia estándar); esto indica que hay suficientemente evidencia para demostrar que la gestión del riesgo crediticio influyó significativamente en los errores de organización la gestión del riesgo crediticio influyó significativamente en el nivel de morosidad.

Análisis chi-cuadrado (χ^2) y nivel de significancia (p) sobre la contingencia entre la Gestión del Riesgo Crediticio y la dimensión Deficiencias en el proceso de evaluación.

Tabla 21

Cruzada entre la gestión del riesgo crediticio y deficiencias en el proceso de evaluación.

Contingencia		Deficiencias en el Proceso de Evaluación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión del Riesgo Crediticio	Bajo	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%
	Medio	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	18,8%	12,5%	31,3%
	Alto	Recuento	7	2	0	9
		% del total	43,8%	12,5%	0,0%	56,3%
		Recuento	7	7	2	16
	Total	% del total	43,8%	43,8%	12,5%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadoress de la cooperativa.

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Interpretación: Según la prueba chi – cuadrado (χ^2), los resultados de la investigación que analizó la contingencia entre la gestión del riesgo crediticio y dimensión mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, del 100% de los resultados de la contingencia, en mayor porcentaje el 43.8% representa un nivel alto en relación a la

gestión del riesgo crediticio y a la vez muestran un nivel bajo en dimensión mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H₀: La Gestión del Riesgo Crediticio no influyó significativamente en la dimensión deficiencias en el proceso de evaluación de créditos del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014 - 2016.

H₁: La Gestión del Riesgo Crediticio influyó significativamente en la dimensión deficiencias en el proceso de evaluación de créditos del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014 - 2016.

Pruebas de chi-cuadrado			
Análisis estadísticos	Valor	gl.	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.546	4	0,014
N de casos válidos	16		

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Según la contingencia entre la gestión del riesgo crediticio y deficiencias en el proceso de evaluación, encontramos que chi - cuadrado $X_c^2 = 12.546$ resultó ser mayor que $X_t^2 = 9.49$ y más aun respaldando con nivel de significancia p-valor = 0,014 siendo así menor a 0,05 (Significancia estándar); esto indica que hay suficientemente evidencia para demostrar que La Gestión del Riesgo Crediticio influyó significativamente en la deficiencias en el proceso de evaluación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio.

Análisis e chi – cuadrado (x^2) y nivel de significancia (p) sobre la contingencia entre la Gestión del Riesgo Crediticio y la dimensión Proceso de recuperación de créditos.

Tabla 22

Cruzada entre la Gestión del riesgo crediticio y proceso de recuperación de créditos.

Contingencia		Proceso de Recuperación de Créditos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión del Riesgo Crediticio	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	6,3%	6,3%	0,0%	12,5%
	Medio	Recuento	1	3	1	5
		% del total	6,3%	18,8%	6,3%	31,3%
	Alto	Recuento	5	4	0	9
		% del total	31,3%	25,0%	0,0%	56,3%
		Recuento	7	8	1	16
	Total	% del total	43,8%	50,0%	6,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa.

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Interpretación: Según la prueba chi – cuadrado (x^2), los resultados de la investigación que analizó la contingencia entre la gestión del riesgo crediticio y dimensión mora causada en el proceso de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, del 100% de los resultados de la contingencia, en mayor porcentaje el 31.3% representa un nivel alto en relación a la gestión del riesgo crediticio y a la vez muestran un nivel bajo en dimensión mora causada en el proceso de recuperación de créditos.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H₀: La Gestión del Riesgo Crediticio no influyó significativamente dimensión proceso de recuperación de créditos del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014 - 2016.

H₁: La Gestión del Riesgo Crediticio influyó significativamente dimensión proceso de recuperación de créditos del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014 - 2016.

Pruebas de chi-cuadrado			
Análisis estadísticos	Valor	gl.	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.305	4	0,011
N de casos válidos	16		

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Según la contingencia entre la gestión del riesgo crediticio y dimensión proceso de recuperación de créditos del nivel de morosidad, encontramos que chi - cuadrado $X_c^2 = 13.305$ resultó ser mayor que $X_t^2 = 9.49$ y más aun respaldando con nivel de significancia p-valor = 0,011 siendo así menor a 0,05 (Significancia estándar); esto indica que hay suficientemente evidencia para demostrar que la gestión del riesgo crediticio influyó significativamente en las dimensión proceso de recuperación de créditos del nivel morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

Tabla 23

Correlación de Spearman (Rho) entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio.

Rho de Spearman		Gestión del Riesgo Crediticio	Nivel de Morosidad	Dimensión: Errores en la Organización	Dimensión: Deficiencias en el Proceso de Evaluación	Dimensión: Proceso de Recuperación de Créditos
Gestión del Riesgo Crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	-,797**	-,589*	-,804**	-,547*
	Sig. (bilateral)	.	,000	,006	,000	,002
	N	16	16	16	16	16
Nivel de Morosidad	Coefficiente de correlación	-,797**	1,000	,810**	,969**	,670**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,004
	N	16	16	16	16	16
Dimensión: Errores en la Organización	Coefficiente de correlación	-,589*	,810**	1,000	,746**	,331
	Sig. (bilateral)	,006	,000	.	,001	,211
	N	16	16	16	16	16
Dimensión: Deficiencias en el Proceso de Evaluación	Coefficiente de correlación	-,804**	,969**	,746**	1,000	,558*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,001	.	,025
	N	16	16	16	16	16
Dimensión: Proceso de Recuperación de Créditos	Coefficiente de correlación	-,547*	,670**	,331	,558*	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	,004	,211	,025	.
	N	16	16	16	16	16

Fuente: Tabla 12 - 13 - 14 - 15 - 16.

Elaboración: Propia en software (SPSS v25).

Según los resultados mediante la prueba de “Correlación de Spearman - Rho” encontramos lo siguientes puntos importantes:

Interpretación: Según los resultados mediante la prueba de “Correlación de Spearman - Rho”, entre la contingencia de la Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, encontramos que el valor de $Rho = -0.797$ la cual indica que hay una correlación negativa alta considerable, y así mismo demostrando que es una correlación altamente significativa, tal como demuestra ($p = 0.000 < 0.01$); es por ello, que un aumento en la variable Gestión del Riesgo Crediticio disminuye el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio.

Según los resultados mediante la prueba de “Correlación de Spearman - Rho”, entre la contingencia de la Gestión del Riesgo Crediticio y la dimensión Errores en la organización del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, encontramos que el valor de $Rho = -0.589$ la cual indica que hay una correlación negativa moderada considerable, y así mismo demostrando que es una correlación altamente significativa, tal como demuestra ($p = 0.006 < 0.01$); es por ello, que un aumento de la variable Gestión del Riesgo Crediticio disminuye la dimensión Errores en la organización del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio.

Según los resultados mediante la prueba de “Correlación de Spearman - Rho”, entre la contingencia de la Gestión del Riesgo Crediticio y la dimensión Deficiencias en el proceso de evaluación del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, encontramos que el valor de $Rho = -0.804$ la cual indica que hay una correlación negativa muy alta considerable, y así mismo demostrando que es una correlación altamente significativa, tal como demuestra ($p = 0.000 < 0.01$); es por ello, que un aumento en la variable Gestión del Riesgo Crediticio disminuye la

dimensión Deficiencias en el proceso de evaluación del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio.

Según los resultados mediante la prueba de “Correlación de Spearman - Rho”, entre la contingencia de la Gestión del Riesgo Crediticio y la dimensión Proceso de recuperación de créditos del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio, encontramos que el valor de $Rho = -0.547$ la cual indica que hay una correlación negativa moderada considerable, y así mismo demostrando que es una correlación altamente significativa, tal como demuestra ($p = 0.002 < 0.01$); es por ello, que un aumento en la variable Gestión del Riesgo Crediticio disminuye la dimensión Proceso de recuperación de créditos del nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio.

Análisis estadísticos a través de coeficiente de correlación entre la Gestión del Riesgo Crediticio (ver tabla N° 12) y el nivel de morosidad de los créditos según resolución SBS N° 11356-2008 mediante los datos históricos (ver tabla N° 17), se analizó mediante herramienta identificación de morosidad (ver Anexo 8, Tabla 27,28) para los periodos de estudio 2014, 2015 y 2016.

Tabla 24

Nivel de morosidad

Nivel de morosidad	Saldos	%
Bajo	20,437,543.13	81.72
Medio	614,880.09	2.46
Alto	3,957,407.33	15.82
Total	25,009,830.55	100.00

Fuente: Saldos de las colocaciones a diciembre del 2014, según resolución SBS N° 11356-2008.
Elaboración: Propia.

Interpretación: Tal como se aprecia en la Tabla N° 24, el 81.72% de los créditos se les identificó con un nivel de morosidad bajo, mientras que solo a 15.82% se les identificó con un nivel de morosidad de alto.

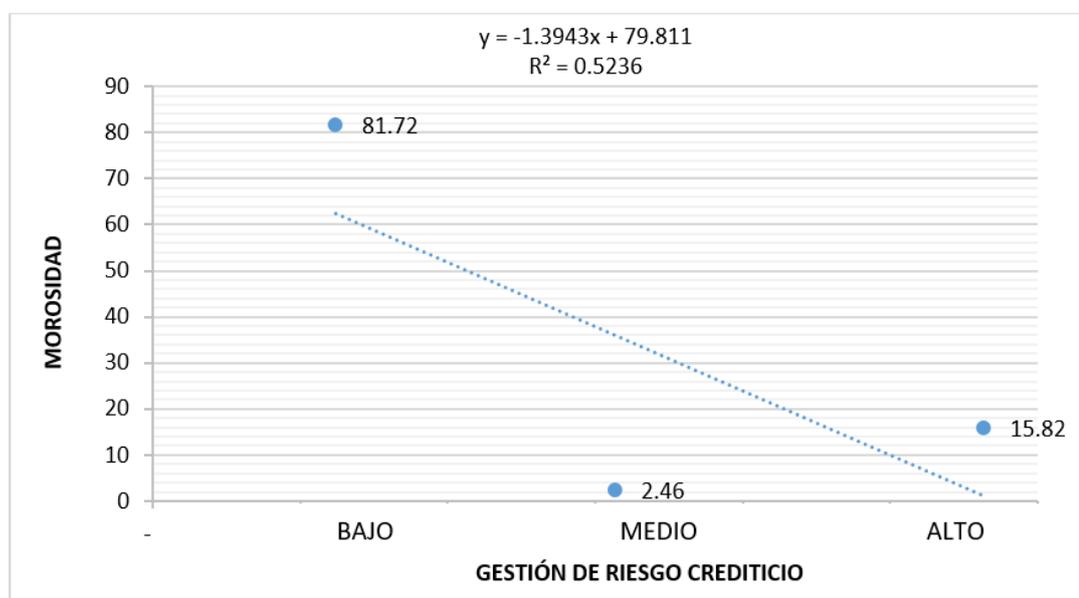


Figura 16: Correlación Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de Morosidad según resolución SBS N° 11356-2008.

Elaboración: Propia.

Interpretación: Según el diagrama de dispersión entre ambas variables, encontramos que a mayor Gestión del Riesgo Crediticio disminuye el nivel de Morosidad; y así mismo con una correlación de $R = -0.724$, la cual muestra que es una correlación negativa de nivel alta.

Tabla 25

Nivel de morosidad

Nivel de morosidad	Saldos	%
Bajo	17,760,603.57	81.45
Medio	1,134,200.96	5.20
Alto	2,910,194.76	13.35
Total	21,804,999.29	100.00

Fuente: Saldos de las colocaciones a diciembre del 2015, según resolución SBS N° 11356-2008.

Elaboración: Propia.

Interpretación: Tal como se aprecia en la Tabla N° 25, el 81.45% de los créditos se les identificó con un nivel de morosidad bajo, mientras que solo a 13.35% se les identificó con un nivel de morosidad de alto.

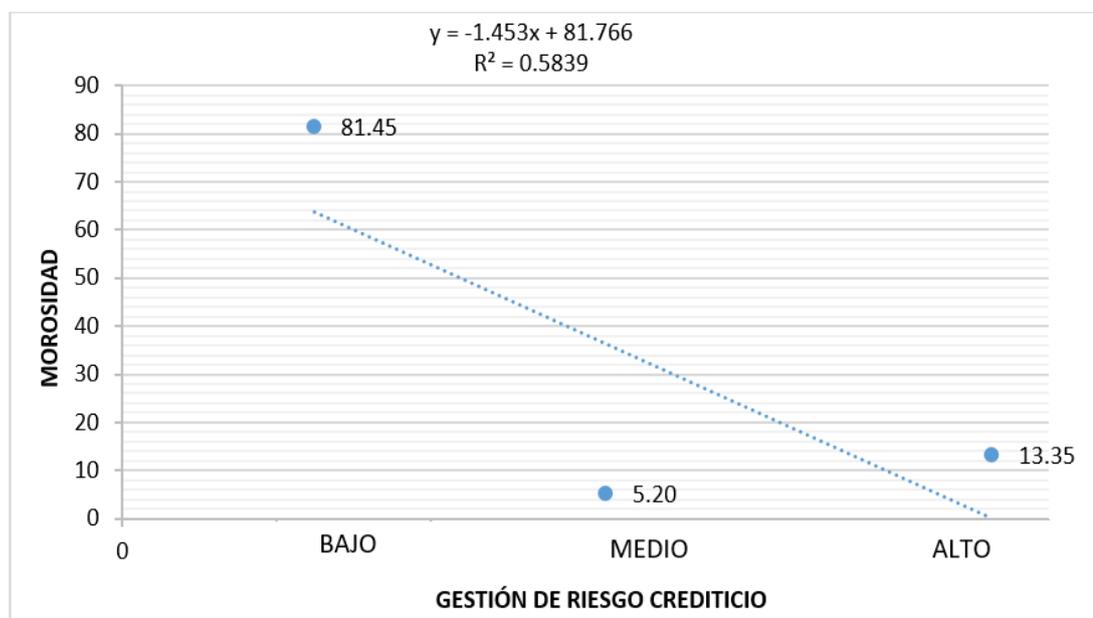


Figura 17: Correlación Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de Morosidad según resolución SBS N° 11356-2008.

Elaboración: Propia.

Interpretación: Según el diagrama de dispersión entre ambas variables, encontramos que a mayor Gestión del Riesgo Crediticio disminuye el nivel de Morosidad; y así mismo con una correlación de $R = -0.764$, la cual muestra que es una correlación negativa de nivel alta.

Tabla 26

Nivel de morosidad

Nivel de morosidad	Saldos	%
Bajo	21,047,106.47	81.72
Medio	798,654.92	2.46.
Alto	2,520,298.55	15.82
Total	24,366,059.94	100.00

Fuente: Saldos de las colocaciones a diciembre del 2016, según resolución SBS N° 11356-2008.

Elaboración: Propia.

Interpretación: Tal como se aprecia en la Tabla N° 26, el 81.72% de los créditos se les identificó con un nivel de morosidad bajo, mientras que solo a 15.82% se les identificó con un nivel de morosidad de alto.

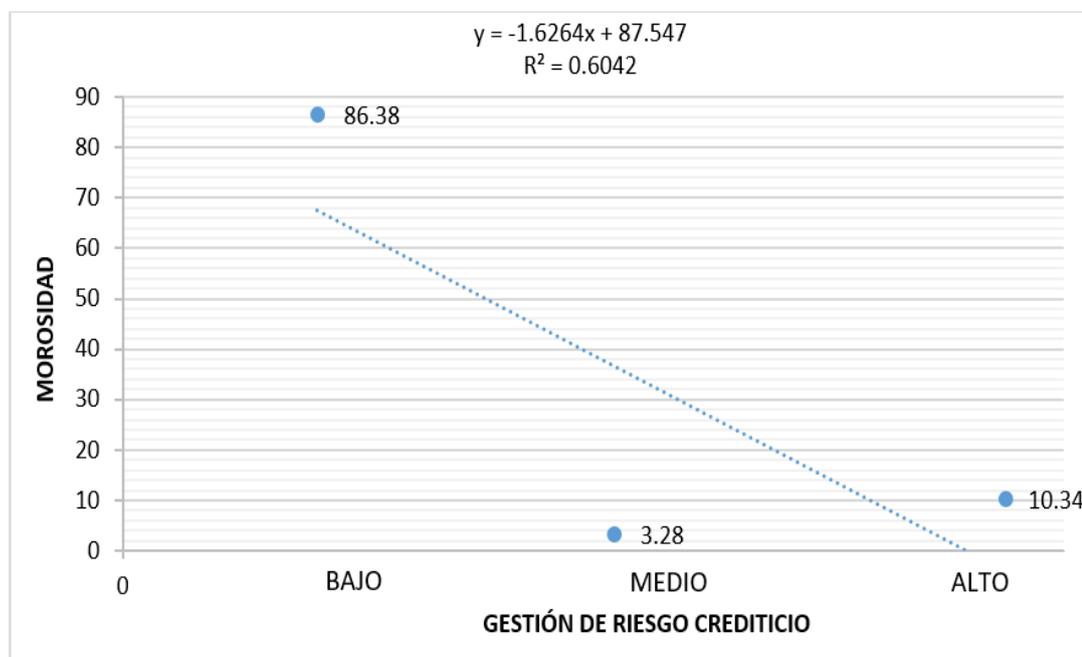


Figura 18: Correlación Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de Morosidad según resolución SBS N° 11356-2008.

Elaboración: Propia.

Interpretación: Según el diagrama de dispersión entre ambas variables, encontramos que a mayor Gestión del Riesgo Crediticio disminuye el nivel de Morosidad; y así mismo con una correlación de $R = -0.777$, la cual muestra que es una correlación negativa de nivel alta.

4.2 Discusión de los resultados

Según el objetivo específico uno, describir los aspectos generales de la cooperativa. La descripción e Historia de la Empresa se expone en forma precisa y necesaria la Razón Social, domicilio, tipo de empresa, estructura organizacional, estados financieros, gestión de activos y pasivos; y con la aplicación de encuesta al Gerente, y Empleados de la COOPAC San José Cartavio.

Dado el objetivo específico número dos, identificar la gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio por medio del instrumento cuestionario (ver anexo N° 02), se analizaron las dimensiones y se identificó un alto porcentaje el 56.3% con un nivel alto a la gestión del riesgo crediticio y tan solo un 12.5% con un nivel bajo (Ver tabla N° 12), resultados que Guzmán (2008), en su investigación concluye que en cuanto al riesgo de crédito, los administradores de los establecimientos de créditos deben estar atentos para tomar las medidas pertinentes encaminadas a prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el mismo para mantener estabilidad. Por lo que permite a la cooperativa la evaluación del adecuado funcionamiento de la gestión del riesgo crediticio y la implementación de las modificaciones que sean requeridas (ver tabla N° 11).

Dado el objetivo específico número tres, describir las dimensiones y analizar el nivel morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio por medio del instrumento (ver anexo N° 03) en su dimensión mora causada por los errores en la organización identificamos que el 56.3% de actividades cuentan con un nivel bajo de errores (ver tabla N° 13), resultados respaldados por Aguilar y

Camargo (2003) “La deficiencia en la identificación de sus funciones y responsabilidades dentro de la institución ocasiona que se realice operaciones mal otorgados y a falta de conocimiento de sus funciones es más probable que no puedan realizar las correcciones correspondientes dando como resultado problemas de morosidad”.

La dimensión mora causada por deficiencias en el proceso de evaluación identificamos que en su mayoría el 43.8% de los procesos cuentan con un nivel bajo en deficiencias y con un 12.5% con un nivel alto (ver tabla N° 14), Aguilar y Camargo (2003) respectivamente. “Los favoritismos de los colaboradores a brindar créditos a personas por motivos de amistad y parentesco también incrementa el índice de morosidad de la institución porque son créditos entregados rápidamente sin tener certeza de que serán pagados a cabalidad”.

En la dimensión mora causada en el proceso de recuperación de créditos identificamos que en su mayoría el 50.0% de los procesos cuentan con un nivel medio y con un 6.3% con un nivel alto (ver tabla N° 15), resultados respaldados por Aguilar y Camargo (2003), “Un personal poco disciplinado y que incumple con las normas y procedimientos de recuperación de los créditos morosos afecta a la institución porque prefieren realizar el trabajo a su modo”.

Para analizar el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, se realizó por medio del instrumento cuestionario (ver anexo N° 03) mediante el análisis de sus dimensiones se pudo comprobar que la morosidad cuenta con un nivel bajo representado por un 50.0% y un nivel alto con un 6.3% (ver tabla N° 16). Según Brachfield (2000) la morosidad es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que

estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano es por ello que la investigación se sustenta en este punto.

Así mismo se analizó el índice de morosidad mediante el análisis documental el cual permitió evidenciar que decreció el índice de morosidad durante el periodo 2014-2016 en un 4.68% (ver figura N° 14), por lo que comprobamos que a su vez se incrementó las colocaciones (ver figura N° 04) con una mejor gestión del riesgo crediticio, esto debido al fortalecimiento del área de recuperaciones y a las constantes capacitaciones razón por la cual los datos de la evolución de la calidad de la cartera de crédito son favorables (ver figura N° 05) y permitiendo la disminución de la morosidad (ver figura N° 10). se gestionó el acceso a la mayor parte de la información de la base de datos. El análisis realizado por medio de los períodos de atraso permitidos para los créditos según la Resolución SBS N° 11356-2008 para la identificación del nivel de morosidad (ver anexo N° 8) se determinó que predomina el nivel de morosidad de los créditos con calificación Normal (ver tabla N° 19), esto confirma los datos (ver tabla N° 14) dado que este índice bajó considerablemente al presente año, por lo que se avizora que los próximos periodos siga disminuyendo y se mantenga dentro de los márgenes que el gerente general de la cooperativa expuso en el desarrollo la entrevista (Ver Anexo N° 9); Según Aguilar y Carmargo (2014) indica que la adecuada selección de los créditos y el mantenimiento de un buen sistema de vigilancia y recuperación de los mismos son determinantes importantes de la tasa de recuperación, pues cuanto más eficiente es la institución para realizar estas tareas, menor es la morosidad de su cartera crediticia.

Según el objetivo específico número cuatro, de acuerdo a los resultados obtenidos observamos que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, la contingencia de la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad (ver tabla N° 23), encontramos que el valor de $Rho = -0.797$ la cual indica que hay una correlación negativa alta considerable, y así mismo demostrando que es una correlación altamente significativa, tal como demuestra ($p = 0.000 < 0.01$); es por ello, que ha mayor Gestión del Riesgo Crediticio disminuye el nivel de morosidad, como resultado, alcanzamos el objetivo general y aceptamos nuestra hipótesis planteada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El desarrollo de la presente investigación nos permite arribar a las siguientes conclusiones concordantes con los objetivos propuestos.

1. Se identificó que los aspectos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio, están en función con la estrategia de la cooperativa, mediante el enfoque COSO/ERM permitiendo alinear la estrategia con los objetivos organizacionales mediante la gestión integral de los riesgos que la afectan, que involucran todos los niveles de la organización mediante el cumplimiento de las políticas y procedimientos para unir crecimiento, riesgo y rendimiento para generar valor.
2. Se determinó que la gestión del riesgo crediticio cuenta con un nivel alto de eficiencia mediante la gestión que la Unidad de Riesgos efectúa mediante revisiones periódicas y análisis de la cartera de colocaciones de los créditos, de acuerdo a lo establecido en la Resolución SBS 11356-2008, así mismo se determinó que el riesgo crediticio está cubierto a través de la constitución de provisiones, siendo la ratio de cobertura 100.11%, lo que significa que en un escenario pesimista en el que los socios morosos no paguen, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio cuenta con la cobertura para asumir esta pérdida.
3. Mediante el análisis de las dimensiones de la morosidad se pudo determinar que la cooperativa mantiene un nivel de morosidad bajo como lo demuestran los resultados de la investigación, así mismo mediante el análisis documental se determinó que Con respecto al índice de morosidad se concluye que al cierre del periodo 2016 el índice es de 12.45%, porcentaje menor 4.68% en relación al periodo 2014 con un

índice de 17.13%. Con respecto de diversificación de la cartera se concluye que las colocaciones por sectores económicos, zonas geográficas y por productos permite minimizar el riesgo crediticio, de tal manera que el problema específico de un sector, un hecho económico o un hecho político importante que afecta el ámbito nacional o un fenómeno climatológico, no deteriore la calidad de la cartera de colocaciones; por lo que dentro del manual se ha establecido una estructura de colocaciones por producto, en donde se busca mayor participación de los créditos a la micro empresa y a los créditos consumo. El saldo de las colocaciones al 31 de diciembre del 2016 es de S/.24,366,060 soles, el incremento en el año 2016 fue de 11.75% (S/. 2,561,060 soles) en relación al año 2015. Esto se debe a la decisión de ingresar a nuevos mercados en Pacasmayo, Cascas y la apertura de la Agencia La Esperanza, lo cual permite disminuir el índice de morosidad.

4. Con respecto a la morosidad se concluye que al cierre del periodo 2016 el índice de morosidad es de 12.45%, porcentaje menor 4.68% en relación al periodo 2014 con un índice de 17.13%. Esto se debe a que el sector agrario se ha visto afectado por diversos factores, como por ejemplo el clima, costos de insumos y la caída en los precios de sus productos, el diagnóstico a la cartera permitió conocer como está compuesta realmente la cartera y el problema eran los créditos agrarios han influido en el índice de morosidad para la cual se tomó la decisión de cortar dichos créditos, así como realizar capacitaciones para evaluar mejor los créditos y reforzar el área de negocios además establecer políticas y procedimientos para que a través del área de recuperaciones se inicien las acciones judiciales de manera oportuna. Asimismo, si bien es cierto el índice de morosidad no se encuentra dentro del promedio del sector Cooperativo, pero si observamos una mejora significativa y tendencia a la baja del indicador, por ello el análisis permite evidenciar que la cooperativa se encuentra

encaminado a lograr el objetivo de ubicarse con un nivel de morosidad aceptable del 5%.

5. Se concluye que el valor $Rho(2014) = -0.724$ $Rho(2015) = -0.764$ $Rho(2016) = -0.777$ lo que indica que existe una correlación negativa alta considerable, y así mismo demostrando que es una correlación altamente significativa, tal como demuestra ($p = 0.000 < 0.01$); es por ello, que un aumento en la variable Gestión del Riesgo Crediticio disminuye el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio.

RECOMENDACIONES

1. Implementación del sistemas Scoring para mejorar la evaluación crediticia que permita una investigación más profunda respecto a las finanzas personales del socio solicitante, adquirir el servicio de información de las centrales de riesgo más representativas o de mayor alcance respecto al historial crediticio de este e indagar si el socio está solicitando créditos simultáneos en otras entidades financieras.
2. Mejorar la cobertura del riesgo crediticio a través de las provisiones que servirá para afrontar posibles incumplimientos en los pagos de los créditos otorgados.
3. Mejorar la gestión de riesgo crediticio mediante evaluaciones transparentes y recuperaciones oportunas, así como establecer mecanismos que permiten verificar el destino del crédito.
4. Mantener las capacitaciones al área de créditos y recuperaciones para mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa.
5. Mejorar las políticas y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

Referencias bibliográficas

Libros

- Carey, M. (2001). Parameterizing Credit Risk Models with Rating Data, *Journal of Banking and Finance*, 21-270.
- Freixas, X., Rochet, J. (1998). *Microeconomics of Banking*. The MIT Press, USA, 43-75.
- Gerber, H. (1979). *An Introduction to Mathematical Risk Theory*. S.S. Huebner Foundation, University of Pennsylvania, Philadelphia.
- García, R. (2009). Minimizar los riesgos crediticios: una necesidad en el financiamiento de las inversiones en *Contribuciones a la Economía*, 12-13.
- Ledgerwood, J. (1999). *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*. Washington D.C. Banco Mundial.
- Murrugarra, E., Ebentreich, A. (1997). Determinante de morosidad en Entidades de Microfinanzas: Evidencia De Las Edpymes, 2-10.
- Padilla, A. J. y A. Requejo. (1998). *La segunda oportunidad. Reflexiones sobre la reforma del derecho concursal español*,. Mimeo.
- Rosenberg, J. M. (1999). *diccionario de administración y finanzas*.
- Ramírez, C. (2005), *Fundamentos de la administración*. Santafé de Bogotá: Ecoe Ediciones, 14.

Saurina, J. (1998). Determinantes de la morosidad de las Cajas de Ahorro Españolas. *Investigaciones Económicas*, XXII(3), 393-426.

Tesis

Barreno, M., Moyota, A. (2011). Titulada Plan de Riesgo Creditico para disminuir la Morosidad de los Clientes en Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

Chacón, Rosales. (2010). El Control del Riesgo Crediticio mediante una adecuada evaluación a los clientes de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo.

Del Carpio, J. (2015). Niveles del índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa S.A. Chimbote.- Universidad Cesar Vallejo.

Guzmán, M. (2008). La Administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito: Comparación Crítica del Estándar Internacional y su Implementación en Colombia, Universidad Externado de Colombia.

Huertas, D. (2015). La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario Peruano del 2010 al 2014, Lima- Universidad San Martin de Porres.

Morales, L (2007). La Administración del Riesgo de crédito en la cartera de Consumo de una Institución Bancaria, Universidad San Carlos en Guatemala.

Pretel, R.(2014). Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios de la cooperativa de ahorro y crédito Pakatnamu Chepen. Universidad nacional de Trujillo.

Ramírez, A. (2015). La concentración de funciones en los administradores de agencia y la generación de morosidad en la recuperación de los créditos en la CAC san José de Cartavio, Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.

Revista Especializada

Aguilar & Camargo. (2013, 13 de enero). Análisis De La Morosidad de las Instituciones Micro financieras (IMF) En El Perú.

Danilo Lugo C.U.S. Inter American Affairs. (1999, 10 de julio) Documento emitido por la comisión de Basilea de supervisiones de bancos.

Guillén, Jorge. (2002, 23 de agosto). Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana. En Revista Concurso de Investigación para Jóvenes Economistas. Banco Central de Reserva del Perú.

IPAE, I. P. (2002). Como Administrar los créditos y las cobranzas.

Keeton, W. y Ch. Morris. (1987, 15 de mayo) Why do banks loan losses differ? Economic Review, Federal Reserve Bank of Kansas City p 3-21.

Muñoz, Jorge. (1999, 11 de julio). Calidad de la cartera del sistema bancario y el ciclo económico: una aproximación econométrica para el caso peruano. En Revista de Estudios Económicos, (4), p 117-118. Banco Central de Reserva del Perú.

Saurina, J. (2000) Crédito bancario, morosidad y dotación de provisiones para insolvencias en España. Madrid : Banco de España. Boletín Económico, noviembre del 2000.

Wilches Chau, (1998), Director Financiero, Arquitecto del futuro de la empresa, Madrid p 16.

Páginas Web

Asomifperu (s.f) Resumen Ejecutivo Reporte Abril 2012. Recuperado el 15 de Agosto 2013, de <http://www.asomifperu.com/descargas/ReEjeAbril20121.pdf>

Benítez., (2007). “La Morosidad en la Caja Municipal De Ahorro y Crédito de Trujillo- Perú”, Recuperado el 28 de Agosto del 2013; <http://www.monografias.com>.

Brachfield, J., (Jun 2010). Morosología, Nueva Disciplina de Ciencias Empresariales. Recuperado el 15 de Agosto 2013, de http://canalasesor.wke.es/ver_detalleArt.asp?idArt=56662&action=ver.

Cermeño,R., León,J., y Mantilla,G., (Nov 2011). Determinantes de la Morosidad un estudio Panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010 *Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C*. Recuperado el 15 de Agosto 2013, de <http://libreriacide.com/librospdf/DTE-513.pdf>.

Gonzales J. & Vaz. R. (2014). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. Recuperado de: http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf

Guillén Uyen, Jorge (2001-2002). “Morosidad Crediticia y Tamaño: Un Análisis de la crisis Bancaria Peruana”. Recuperado el 20 de agosto 2013, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>

Gonzales y Vaz. (2014) “La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días” recuperado el 10 de julio 2018, de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf

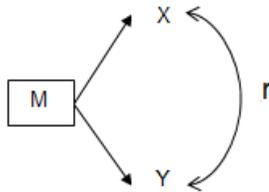
Neira, M. (2016). Modulo 1: Definición y tipo de cooperativas. Consultado el 18 de marzo de 2017, de <http://www.decoop.cl/Inicio/FomentoCooperativo/Cursos enL%C3%ADnea/DEFINICI%C3%93NYTIPODECOOPERATIVAS/tabid/128/Default.aspx>

SBS. (2012). Glosario de terminos. Consultado el 20 de enero 2018, de <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-de-seguros/glosario-de-terminos>

ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 27

Enunciado del Problema	Hipótesis	Objetivos Generales/Específicos	Diseño de investigación
<p>¿Cómo la gestión del Riesgo Crediticio influyó en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014-2016?</p>	<p>La Gestión del Riesgo Crediticio influyó significativamente en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del distrito de Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014-2016.</p>	<p>Determinar de qué manera la Gestión del Riesgo Crediticio influyó en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014-2016.</p> <hr/> <p>Describir los aspectos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014-2016.</p> <p>Identificar la gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante</p>	<p>Esquema:</p>  <p>M = Funcionarios de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio.</p>

el periodo 2014 -2016.

Describir las dimensiones y analizar el

nivel de morosidad alcanzados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014 -2016.

2014 -2016.

Relacionar la Gestión del Riesgo Crediticio y el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio durante el periodo 2014 - 2016.

X = Gestión del riesgo crediticio

Y = Morosidad.

R = Relación entre las dos variable

2014 - 2016.

2014 - 2016.

2014 - 2016.

2014 - 2016.

2014 - 2016.

Fuente:Elaboración propia.

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – I

ENCUESTA PARA MEDIR GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

INSTRUCCIONES: La presente encuesta mide la Gestión del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio. Señale con un aspa (X) el cuadro que crea conveniente.

Nunca (0)

A veces (1)

Siempre (2)

I - GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO.

CUESTIONARIO	Nunca	A veces	Siempre
AMBIENTE INTERNO			
1. ¿Existen deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades?			
2. ¿Reúnen el perfil de valores éticos, idoneidad técnica y moral los directivos y funcionarios para desempeñarse en sus funciones?			
ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS			
3. ¿Cree que la visión y misión de la Coop SJC son compatibles con la tolerancia al riesgo y el grado de exposición al riesgo aceptado?			
4. ¿Capacitan frecuentemente a fin de lograr una adecuada formación, conocimiento y experiencia en materia de gestión de riesgo?			
IDENTIFICACION DE RIESGOS			
5. ¿La unidad de riesgos se encarga de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos en materia de riesgo crediticio?			

6. ¿Cree Usted, que el riesgo crediticio puede tener un impacto negativo sobre los objetivos de la cooperativa?			
EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS			
7. ¿Se realiza evaluación trimestral del 100% de la cartera comercial?			
8. ¿Evalúan el riesgo crediticio de acuerdo a la normatividad vigente de la SBS?			
9. ¿Aplica los requisitos establecidos en el manual de políticas y reglamento de la Coop SJC para la evaluación de cualquier solicitud de crédito?			
RESPUESTA AL RIESGO			
10. ¿Considera que tratar el riesgo permite disminuir la probabilidad de ocurrencia, disminuir el impacto, transfiriendo total o parcialmente los riesgos?			
ACTIVIDADES DE CONTROL			
11. ¿Se pone en conocimiento los límites mínimos exigidos por la FENACREP, SBS para el controlar el índice de morosidad?			
12. ¿Se evalúa la adecuada clasificación de los deudores de la cartera comercial y minoristas tomando en consideración los criterios señalados en la Resolución SBS N° 808-03?			
IFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
13. ¿Se elabora informe sobre la gestión integral de riesgos, con frecuencia trimestral?			
14. ¿La Coop SJC comunica sus políticas y acciones de gestión integral de riesgo?			
15. ¿La unidad de riesgos reporta mensualmente al consejo de administración, comité de riesgos y analistas de créditos el índice de morosidad?			
MONITOREO			

16. ¿Se evalúa el adecuado funcionamiento de la gestión integral de riesgo?			
17. ¿Evalúan el conocimiento la normativa contenida en el Manual General de créditos de la Coop SJC?			
18. ¿Cumple con las políticas de crédito descritas en el Manual General de Créditos de la Coop SJC?			
19. ¿El enfoque Coso ERM, cumple con el desarrollo de un adecuado ambiente interno, la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos realizados por todo el personal?			
20. ¿Considera que el comité de riesgos contribuye a mitigar la morosidad de la Coop SJC?			

ANEXO 03

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – II

ENCUESTA PARA MEDIR NIVEL DE MOROSIDAD

INSTRUCCIONES: La aplicación de este instrumento sirve para recoger información diagnóstica sobre el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio. Señale con un aspa (X) el cuadro que crea conveniente.

Nunca (0)

A veces (1)

Siempre (2)

II – NIVEL DE MOROSIDAD

CUESTIONARIO	Nunca	A veces	Siempre
MORA CAUSADA POR ERRORES EN LA ORGANIZACIÓN			
1. ¿La buena organización minimiza los problemas de morosidad?			
2. ¿ Se dan sanciones justas?			
3. ¿ Se realizan estudios de mercado para analizar las necesidades de los microempresarios?			
4. ¿ Se capacita al personal en torno a los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información?			
MORA CAUSADA POR DEFICIENCIAS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN			
5. ¿ Los créditos otorgados han sido recuperados en el tiempo establecido?			
6. ¿ Los créditos no se entregan rápidamente aunque sean personas conocidas.?			
7. ¿ Se informa al cliente sobre las tasas de interés, fechas de pago, entre otros?			

8. ¿ Se hace seguimiento del Riesgo de la Cartera de Créditos?			
MORA CAUSADA EN EL PROCESO DE RECUPERACION DE CRÉDITOS			
9. ¿ Se revisa de manera constante la información de clientes deudores?			
10. ¿ Se remiten reportes por producto, oficina, atraso, etc.?			

ANEXO 04

VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONTROL Y CALIDAD DEL INSTRUMENTO

Prueba piloto:

El instrumento de la presente investigación será sometido a una prueba preliminar aplicada a 16 Colaboradores o funcionarios de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio para el instrumento Gestión de Riesgo Crediticio y 10 colaboradores para el instrumento Nivel de Morosidad.

Validez:

La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de tres expertos de la Universidad Antenor Orrego de la Escuela de Profesional de Administración; quienes revisaron el instrumento y aprobaron su aplicación en la muestra de estudio.

Confiabilidad:

El análisis de la confiabilidad del instrumento se realizará a través de la prueba de nivel de Alfa de Cronbach, obteniendo así un valor mayor que 0.70; así mismo, tomando la prueba piloto de 16 Colaboradores o funcionarios de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio y 10 colaboradores para el instrumento Nivel de Morosidad.

ANEXO 05

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Visto del informe del proyecto denominado “Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio del Distrito Santiago de Cao de la Provincia de Ascope durante el periodo 2014-2016”; perteneciente a los Bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo:

- Gasco Lopez, José Martin.

- Hilario Velezmoro, Miguel Angel.

Se deja constancia que habiendo revisado el instrumento Gestión del riesgo crediticio; la cual, se determinó estadísticamente que es válida y confiable, de acuerdo a los procedimientos estadísticos vigentes, con el valor de alfa de Cronbach de 0.795 y el valor de corrección de Spearman Brown de $r_s = 0.677$; demostrándose la validez interna y la confiabilidad del instrumento de investigación.

Se deja constancia que haciendo revisado el instrumento de nivel de Morosidad; la cual, se determinó estadísticamente que es válida y confiable, de acuerdo a los procedimientos estadísticos vigentes, con el valor de alfa de Cronbach de 0.787 y el valor de corrección de Spearman Brown de $r_s = 0.893$; demostrándose la validez interna y la confiabilidad del instrumento de investigación.

ANEXO 06

PRUEBA DE VALIDEZ INTERNA Y CONFIABILIDAD

- Prueba de Validez Interna del cuestionario de Gestión del Riesgo Crediticio y nivel de morosidad mediante alfa de Crombach “ α ” y Spearman Brown “ r_s ”.
- Prueba de Confiabilidad del cuestionario mediante “ α ” de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems.

S_i^2 : Varianza de cada ítem.

S_t^2 : Varianza del total de ítems.

\sum : Sumatoria

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} \quad r_s = \frac{2 \times r}{1 + r}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

r_s : Correlación de Spearman (Validez Interna)

x: Puntaje impar obtenido

x^2 : Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y^2 : Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de encuestados

\sum : Sumatoria

RESULTADOS DE CONFIABILIDAD UTILIZANDO EL SPSS V₂₅”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,795	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg. 1	21,5625	23,463	,414	,783
Preg. 2	21,2500	22,733	,541	,773
Preg. 3	21,5000	24,267	,462	,781
Preg. 4	22,3750	25,183	,275	,791
Preg. 5	21,3750	24,517	,411	,784
Preg. 6	21,2500	23,533	,667	,771
Preg. 7	22,5625	24,129	,386	,785
Preg. 8	21,5625	25,596	,141	,800
Preg. 9	22,2500	23,267	,456	,780
Preg. 10	22,3125	24,096	,392	,784
Preg. 11	22,1875	26,829	-,050	,810
Preg. 12	21,3750	24,250	,466	,781
Preg. 13	22,2500	23,000	,606	,770
Preg. 14	21,5625	25,063	,310	,789
Preg. 15	21,3125	24,896	,344	,787
Preg. 16	22,3125	23,163	,557	,773
Preg. 17	22,1875	26,429	,051	,801
Preg. 18	21,8125	23,496	,497	,777
Preg. 19	21,5625	27,063	-,087	,809
Preg. 20	21,2500	25,133	,313	,789

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Spearman Brown	N de elementos
0,795	0,677	20

De esta manera se corroboró que prueba aplicada a 16; Colaboradores o funcionarios de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio. Es completamente válida y confiable.

RESULTADOS DE CONFIABILIDAD UTILIZANDO EL SPSS V₂₅''

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,787	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg 1	6,50	7,833	,834	,709
Preg 2	6,90	10,322	,408	,775
Preg 3	6,90	8,989	,588	,751
Preg 4	7,00	9,111	,784	,733
Preg 5	6,60	9,156	,551	,756
Preg 6	6,80	12,622	-,326	,834
Preg 7	7,00	9,333	,704	,742
Preg 8	6,70	9,789	,322	,792
Preg 9	7,10	11,211	,094	,807
Preg 10	6,90	9,656	,644	,751

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Spearman Brown	N de elementos
0,787	0,893	10

De esta manera se corroboró que prueba aplicada a 10; Colaboradores o funcionarios de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio. Es completamente válida y confiable.

ANEXO 07

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – II

ENTREVISTA APLICADA AL SR. GERENTE GENERAL

1. ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el índice de Morosidad?
2. ¿Existe un mecanismo que permita identificar y reaccionar con oportunidad a los cambios que tienen implicaciones en los objetivos estratégicos institucionales y cuáles son estos?
3. ¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?
4. ¿Qué aspectos considera usted deben constar en la implementación de un Modelo estratégico en la gestión comercial?
5. ¿La Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?
6. ¿Se priorizan los riesgos en función de su relevancia, como consecuencia de una evaluación periódica de los riesgos?
7. ¿Quién y cómo se autoriza los castigos a los créditos que están calificados como Créditos irrecuperables?
8. ¿Qué instrumentos se utiliza para la recuperación de un crédito en mora?

ANEXO 08

Períodos de atraso permitidos para los créditos consignados en la Resolución SBS N° 11356-2008

Tabla 28
Morosidad. Según días de atraso SBS N° 11356-2008.

Morosidad	Días de atraso
Normal	0 - 8 días
P. Potenciales	9 - 30 días
Deficiente	31 - 60 días
Dudoso	61 - 120 días
Perdida	más de 120 días

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
Elaboración: SBS

Herramienta de identificación de morosidad

Tabla 29
Herramienta de identificación de morosidad.

Morosidad	Días de atraso
Bajo	0 - 30 días
Medio	31- 120 días
Alto	más de 120 días

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 09

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

Econ. Luis Alberto Vigo LLempen - Gerente General de la Cooperativa San José de Cartavio

Entrevista realizada en la ciudad de Cartavio el 15 de Mayo del 2018

Buenos días señor gerente Luis Vigo, le saluda José Gasco y mi compañero Miguel Hilario, somos estudiantes de la Universidad Privada Antenor Orrego que nos encontramos desarrollando nuestra tesis sobre el riesgo crediticio de la Cooperativa San José Cartavio y como esta incide en la morosidad, por lo que agradeceríamos que nos permita hacerle algunas preguntas en beneficio de la investigación mencionada.

Investigador: ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el índice de Morosidad?

Gerente: bueno para realizar una buena gestión de toda la cartera crediticia son varios elementos que tomamos en cuentas como las políticas y normas crediticias estén acorde con el perfil del socio y del mercado además de las capacitar al personal para que realicen una buena evaluación para que puedan determinar sus capacidades de pago de los socios, además de realizar un seguimientos antes durante y después del desembolso como son recordatorios para vencimiento de cuota y post desde el primer día llamadas telefónicas y visitas además que el seguimientos es continuo y permanente. Está involucrada toda el área de negocios y recuperaciones. El analista es el responsable de la promoción, evaluación, desembolso, control y seguimiento. Hay etapas donde está el área de recuperación que participa a través de gestores de cobranzas, cuando se agota el área administrativa pasa al área judicial donde se toman medidas más enérgicas.

Investigador: ¿Existe un mecanismo que permita identificar y reaccionar con oportunidad a los cambios que tienen implicaciones en los objetivos estratégicos institucionales y cuáles son estos?

Gerente: La cooperativa cuenta con área de riesgos, se encarga de monitorear todos los días los índices de cartera, como vamos creciendo por agencias y analistas, igualmente la morosidad como van sus colocaciones y las provisiones además que agencia provisiona más que analista provisiona más, además contamos con herramientas que le permiten saber cómo están sus carteras, se acaba de implementar un Análisis de Cosecha. El cual permite verificar cuanto coloque y cuanto recupero. Y esta implementado a nivel corporativo y la necesidad son implementarla por agencia.

Investigador: ¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?

Gerente: las políticas, normativas y reglamentos que manejamos siempre los revisamos y lo adecuamos a las necesidades del mercado y de acuerdo al apetito, a la actualidad estamos con una mora de dos dígitos actualmente de 11% y lo ideal sería estar en una mora de 8% o 6% que es el estándar cooperativo. Aquí tuvimos un gran problema en la cooperativa que son los créditos agrarios que en el años 2010, 2012 hasta mediados del 2015 se empezaron a colocar créditos agrícolas es un producto de alto riesgo por lo que interviene muchos factores en este producto de alto riesgo como el clima, etc. Estos créditos se han caído en un 50% con el fenómeno del niño y nos afectó de manera significativa y nos ha hecho provisionar dos o tres veces más respecto al año 2016.

Investigador: ¿Qué aspectos considera usted deben constar en la implementación de un Modelo estratégico en la gestión comercial?

Gerente: nosotros manejamos la herramienta como el planeamiento estratégico también contamos con un presupuesto institucional y un plan operativo, para este año me acaban de aprobar la apertura de dos agencias en Huamachuco y Chepen, probablemente nos está faltando el soporte informativo y con el crecimiento del negocio, ya no es una herramienta que nos sirva porque el negocio está creciendo y comprar una plataforma informática está costando alrededor de 300mil dólares, contamos con un sistema para evaluar a los socios que se llama EXPERIA.

Investigador: ¿La Gerencia evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?

Gerente: La política que tomamos hemos tratado de orientar que el analista no se vea presionado básicamente por su participación de colocación de crédito, es decir, es importante que él llegue a una meta que tiene mes a mes para poder bonificar, pero más importante es que ellos puedan llegar a través de un buen crédito, es decir otorgando un buen crédito que naturalmente como estos negocios de alto riesgo siempre va a haber situaciones en los que estos créditos se puedan caer porque de repente por ahí hubo una deficiente evaluación, porque de repente nos sorprendió el socio con documentos falsos o porque simplemente pasó un hecho no esperado de robo, pérdida, siniestro, incendio un fenómeno natural que hacen que ese crédito se retrase, pero que no sea el común denominador de su cartera de créditos. los jefes que supervisan esos créditos que ellos están proponiendo y puedan ser verificados, validados de manera aleatoria de tal forma que el analista se de cuenta que en cualquier momento sus créditos pueden ser corroborados, pueden ser nuevamente verificados y no nos damos con la sorpresa que está presentando un crédito que no cubre con las expectativas y se vea sujeto a tener una sanción o ser separado de la institución por no ser claro en su trabajo.

Investigador: ¿Se priorizan los riesgos en función de su relevancia, como consecuencia de una evaluación periódica de los riesgos?

Gerente: los riesgos siempre están siendo monitoreados constantemente por la unidad de riesgo a nivel general se monitorean todas las semanas se emiten informes mensual y trimestral además tratamos de capacitarlos en todo nivel para que mejorar en el caso riesgo operacional de las áreas.

Investigador: ¿Quién y cómo se autoriza los castigos a los créditos que están calificados como Créditos irrecuperables?

Gerente: Tenemos una política y un reglamento de castigo de cartera y esto esta difundido en todos los administradores aplican y se tiene que cumplir con ciertos parámetros y demostrar con los días de atraso, provisionado al 100% y agotarse toda la cobranza administrativa que ese crédito es irrecuperable si se dan esos pasos entonces el área de recuperaciones proponen a la gerencia que la cantidad de numero de créditos se deben castigar hay una comisión que la integran la unidad de riesgos el asesor legal y el auditor ellos evalúan que los créditos que se van a castigar cumplen con los requisitos, esto lo autoriza el consejo gerencia lo revisa y lo lleva al consejo para el realizar el castigo de cartera se puede hacer en cualquier mes del año.

Investigador: ¿Qué instrumentos se utiliza para la recuperación de un crédito en mora?

Gerente: Aquí implementamos con el comité de créditos y comité de mora para analizar como una casuística para que los analistas vean porque se cayeron si fueron factores internos o externos. Se analiza esa casuística para ver la morosidad de esos créditos el analista es el responsable para la recuperación del crédito y tiene un día a la semana para realizar la cobranza luego va el administrador y luego el abogado para dar

más fuerza y también realizamos medidas de embargo de autos camionetas etc., con el fin de dejar precedentes esto genera un mensaje un respeto.

En nombre del equipo investigador agradecemos su disponibilidad, la información obtenida será de mucha ayuda para la investigación y esperamos al término de la misma encontrar resultados para el beneficio de la Cooperativa San José Cartavio.

ANEXO 10



UPAO | Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Administración

Trujillo, 18 de abril del 2018

CARTA N°07-2018-EPA-FCCEE-UPAO

Señor. Econ.
LUIS ALBERTO VIGO LLEMPEN
Administrador de la Empresa Planta Agroindustrial del Perú SAC.
Presente.

ASUNTO: SOLICITO DATOS GENERALES PARA ELABORACION DE TESIS

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a los Sres. **GASCO LOPEZ JOSÉ MARTIN** y **HILARIO VELEZMORO MIGUEL ANGEL**, quienes desean recabar información y datos generales de la empresa para el desarrollo de su Tesis. Por lo que agradeceré se sirva brindarles las facilidades del caso en los días y horas que usted determine.

Sin otro particular le reitero las muestras de mi consideración y estima personal

Atentamente,




Dr. José Castañeda Nasai
Director (e) de la Escuela
Profesional de Administración



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Cartavio, abril 23 del 2018

CARTA N°125-2018-GG/CSJC

**SEÑORES
JOSE MARTIN GASCO LOPEZ
MIGUEL ANGEL HILARIO VELEZMORO**

Presente.-

Asunto: Respuesta a Carta s/n de fecha 19/04/2018.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente en nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio y al mismo tiempo comunicarles que se Autoriza llevar a cabo el desarrollo de su tesis mencionada en su carta ingresada con fecha 19/04/18, debiendo coordinar previamente con mi persona para la entrega de información que necesiten para llevar a cabo dicho proyecto.

Sin otro particular y esperando la atención de la presente, me suscribo de usted.

Atentamente.


COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
SAN JOSÉ CARTAVIO
Econ. **Luis Alberto Vigo Llampén**
GERENTE GENERAL

LV/MA

- **Agencia Principal:** Calle Real N° 37 – Cartavio, Telf.: 044-432018
- **Agencia Casa Grande:** Calle Atahualpa Mz. X 36 Int. A1-1, Telf.: 044-443360
- **Agencia Paiján:** Calle O'donovan N° 331-2° Piso, Telf.: 044-544001
- **Agencia La Esperanza:** AA.HH. Wichanzoo Mz. 34 Lt. 2 Telf.: 044-549510
- **Oficina Sausal:** Calle Lima N° 13

- **Oficina Cascas:** Jr. Progreso N° 475 - 2° Piso
- **Oficina Chepén:** Calle Lima N° 285
- **Oficina Pacasmayo:** Ladislao Espinar N° 46 – 2° Piso, Telf.: 521856

WWW.CACSANJOSE.COM.PE

ANEXO 11



 Gerente General – Econ. Luis Alberto Vigo Llempen



Br. Gasco López, José Martin
Br. Hilario Velezmoro Miguel Hilario



 Capital Humano – Oficina Principal Cartavio



 Aplicación de encuesta al Adm. Raul Alfaro Polo



 Oficina Principal – Cartavio



 Pagina web

ANEXO 12

 **MANUAL DE PP: Control de Riesgo**

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ Cartavio	Documento: Manual de Políticas y Procedimientos: Control de Riesgo	Versión: 001	Página 1 de 22
	Alcance: Consejo de Administración y Trabajadores de la Coop SJC. Preparado por: Unidad de Riesgos	Aprobado por el Consejo de Administración en Sesión Ordinaria de fecha 31/01/2011 – Acta Nº 005-2011	Fecha de Vigencia: 01/02/2011

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS: CONTROL DE RIESGOS

Código de Documento: CSJC-MPP/CR-UR

CONTROL DOCUMENTARIO			
Nombre del documento:	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS: CONTROL DE RIESGO 1	Nº de documento	Versión
		CSJC-MPP/CR-UR	001
Preparado por:	Unidad de Riesgos	Revisado por:	Gerencia General
Aprobado por:	Consejo de Administración	Fecha de aprobación	31/01/2011
Resumen:	Documento elaborado para adecuarse a la Resolución SBS 13278-2009 "Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público".		



COOPERATIVA SAN JOSE CARTAVIO		Código de documento: CSJC-MPP/RC-UR	
 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ Cartavio</p>	Documento: Manual de Políticas y Procedimientos: Riesgo de Crédito	Versión: 001	Página 1 de 31
	Alcance: Consejo de Administración y Trabajadores de la Coop S.J.S.C. Preparado por: Unidad de Riesgos	Aprobado por el Consejo de Administración en Sesión Ordinaria de fecha 31/01/2011 – Acta N° 005-2011	Fecha de Vigencia: 01/02/2011

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS: RIESGO DE CRÉDITO

Código de Documento: CSJC-MPP/RC-UR

CONTROL DOCUMENTARIO			
Nombre del documento:	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS: RIESGO DE CREDITO'	Nº de documento	Versión
		CSJS-MPP/RC-UR	001
Preparado por:	Unidad de Riesgos	Revisado por:	Gerencia General
Aprobado por:	Consejo de Administración	Fecha de aprobación	31/01/2011
Resumen:	Documento elaborado para adecuarse a la Resolución SBS 13278-2009 "Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público".		



COOPERATIVA SAN JOSE CARTAVIO		Código de documento: CSJC-MPP/RSE-UR	
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ Cartavio	Documento: Manual de Políticas y Procedimientos: Riesgo de Sobre Endeudamiento	Versión: 001	Página 1 de 24
	Alcance: Consejo de Administración y Trabajadores de la Coop SJC. Preparado por: Unidad de Riesgos	Aprobado por el Consejo de Administración en Sesión Ordinaria de fecha 31/01/2011 – Acta N° 005-2011	Fecha de Vigencia: 01/02/2011

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS: RIESGO DE SOBRE ENDEUDAMIENTO

Código de Documento: CSJC-MPP/RSE-UR

CONTROL DOCUMENTARIO			
Nombre del documento:	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS: RIESGO DE SOBRE ENDEUDAMIENTO ¹	Nº de documento	Versión
		CSJC-MPP/RSE-UR	001
Preparado por:	Unidad de Riesgos	Revisado por:	Gerencia General
Aprobado por:	Consejo de Administración	Fecha de aprobación	31/01/2011
Resumen:	Documento elaborado para adecuarse a la Resolución SBS 13278-2009 "Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público".		



**MANUAL GENERAL DE CRÉDITOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
JOSÉ CARTAVIO**

Aprobado por el Consejo de Administración en Sesión Extraordinaria de fecha 21/05/2016
Acta N° 020-2016



MEMORIA ANUAL

2014

**MEMORIA ANUAL
2015**



57 años a su servicio

**MEMORIA ANUAL
2016**





MEMORIA ANUAL

17

20
17



Visite nuestra Página Web:
www.cruzalvaradoconsultores.com

**INFORME DE AUDITORÍA A LOS ESTADOS FINANCIEROS
2015 DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
JOSÉ CARTAVIO**



Relacionado al Ejercicio Económico 2015

CRUZ & ALVARADO CONTADORES, AUDITORES Y CONSULTORES SCRL.
Inscrita en el Registro de Sociedades de Auditoría Externa – RESAE de la S.B.S. – Resolución N° 003-2012-SBS
Inscrita en el Registro de Sociedades de Auditoría del Colegio de Contadores Públicos de La Libertad – Registro N° SA67
Sede Central: Las Turquezas N° 540 Urb. Santa Inés – Trujillo. Teléfono: ☎ (0061) (044) 617281. Cel. 976093379
Email: cruzalvaradoconsultores@gmail.com